

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

นางสาวศรินทิพย์ ใจสม



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2563

Factors Affecting Employee Retention: A Case Study of Thai Smile

Airways Company Limited

Miss Sarintip Chaisom

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

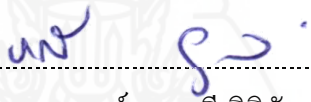
Sukhothai Thammathirat Open University


2020

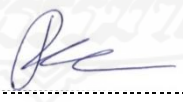
หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ บัณฑิตที่ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด
ชื่อและนามสกุล นางสาวศรินทิพย์ ใจสม
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล

การศึกษาคั่นคว่ำอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์
แอร์เวย์ จำกัด

ผู้ศึกษา นางสาวศรินทิพย์ ใจสม รหัสนักศึกษา 2613002670 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล

ปีการศึกษา 2563

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยเกี่ยวกับงาน (3) ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อการชำระอยู่ของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ พนักงานของบริษัทไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัดจำนวน 346 คน ไม่รวมนักบินและลูกเรือ กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 186 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าเอฟ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า (1) พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน (2) พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่มีฝ่ายที่สังกัด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยองค์การ ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อการชำระอยู่ของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด สามารถอธิบายความผันแปรของการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด คิดเป็นร้อยละ 19.60

คำสำคัญ พนักงาน การชำระอยู่ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

Independent Study title: Factors Affecting Employee Retention: A Case study of Thai Smile Airways Company Limited

Author: Miss Sarintip Chaisom; **ID:** 2613002670; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Ranee Esichaikul, Associate Professor;

Academic year: 2020

Abstract

This study aims (1) to compare the opinion level toward employee retention of Thai Smile Airway Company Limited, categorized by individual factors; (2) to compare the opinion level toward employee retention of Thai Smile Airway Company Limited, categorized by work-related factors; and (3) to study organizational factors affecting employee retention of Thai Smile Airway Company Limited.

This study was a quantitative research. The studied population was 346 employees of Thai Smile Airways Company Limited, excluding pilots and crew. The samples are determined by using Taro Yamane's Formula to acquire the sample size of 186 samples, using stratified random method. A questionnaire is used as a tool for data collection. Statistics used in data analysis consist of frequency, percentage, mean, and standard deviation, t-Test, One-Way ANOVA, and multiple regression analysis.

This study found that (1) the employees with different gender, age, marriage status and level of education had no statistically significant difference in employee retention of Thai Smile Airways Company Limited. (2) The employees of Thai Smile Airways Company Limited with different affiliation and average monthly salary had statistically significant difference in employee retention. (3) Organizational factors in terms of compensation and welfare had affected employee retention of Thai Smile Airway Company Limited and jointly predicts on employee retention at 54.70 %.

Keywords: Employee, Retention, Thai Smile Airways Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

งานค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับคำแนะนำและความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ และเพิ่มเติมในสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ด้วยความละเอียดทุกขั้นตอนด้วยความเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยมมาโดยตลอด ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ ให้ความกรุณาเป็นกรรมการในการสอบครั้งนี้

ขอขอบคุณ ผู้บริหาร และฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่อนุเคราะห์ให้ข้อมูลและสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์งานศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไป ด้วยดี

ขอบคุณเพื่อนร่วมชั้นเรียนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำตลอดจนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ร่วมกันงานศึกษานี้เสร็จสมบูรณ์

ขอบคุณ พี่ๆ พี่ๆ และน้อง ๆ ในบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่ให้การสนับสนุน ส่งเสริม การเรียนรู้ของผู้ศึกษาโดยตลอด อีกทั้งยังคงคอยเป็นกำลังใจผู้ศึกษาจนงานศึกษานี้เสร็จสมบูรณ์

ศรินทิพย์ ใจสม

สิงหาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
กรอบความคิดในการศึกษา	6
สมมุติฐานการศึกษา	7
ขอบเขตการศึกษา	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิด ทฤษฎีประชากรศาสตร์	10
แนวคิด ทฤษฎีปัจจัยเกี่ยวกับงาน	16
แนวคิด ทฤษฎีปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร	20
แนวคิด ทฤษฎีการดำรงอยู่ในงาน	25
แนวคิด ทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์	33
ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	61

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน	65
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ	67
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ การดำรงอยู่ของพนักงาน	76
ตอนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐาน	78
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	91
สรุปการวิจัย	91
อภิปรายผล	93
ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	105
ก. แบบสอบถาม	106
ข. ค่าความเที่ยงตรง (IOC)	115
ประวัติผู้ศึกษา	126

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 ข้อมูลเปรียบเทียบพนักงานเข้าใหม่และพนักงานลาออก (ยกเว้นนักบินและลูกเรือ) ของพนักงานประจำสำนักงาน.....	4
ตารางที่ 2.1 จำนวนพนักงานเข้าใหม่.....	44
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย	56
ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	58
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน	65
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร.....	67
ตารางที่ 4.4 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร.....	68
ตารางที่ 4.5 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ด้านนโยบายและการบริหารงาน.....	70
ตารางที่ 4.6 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....	72
ตารางที่ 4.7 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ.....	74
ตารางที่ 4.8 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการชำระอยู่ของพนักงาน.....	76
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ	78
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา.....	79
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน.....	80
ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้านฝ่ายที่สังกัด.....	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	86
ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างตัวแปรปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับองค์การ.....	89
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ.....	90



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดในการศึกษา.....	6
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร.....	43



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจำเป็นจะต้องอาศัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ เช่น การเงิน วัสดุอุปกรณ์ รวมถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานบุคลากร ทั้งนี้เพราะบุคลากรในองค์การถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารงาน เนื่องจากหากปราศจากบุคลากรผู้ทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนองค์การแล้ว การบริหารจัดการต่าง ๆ ก็จะขัดข้องหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้ และอาจส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดได้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องอาศัยหลายองค์ประกอบที่ส่งเสริมให้เกิดศักยภาพในการทำงานสูงสุด ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับนโยบายต่าง ๆ ขององค์กรทั้งด้านการส่งเสริมความรู้ ความสามารถ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ที่ตรงกับงานที่ปฏิบัติ และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันเวลา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อการสนับสนุนสถานะการปฏิบัติงานด้านสุขภาพทั้งทางกาย และจิตใจของพนักงาน รวมถึงด้านการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน และส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ และเกิดผลผลิตที่มีคุณภาพ ซึ่งการส่งเสริมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะทำให้มีอัตราการคงอยู่ของพนักงานเพิ่มขึ้น (ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความตั้งใจคงอยู่ในงานของ Mathis and Jackson (2006) ที่กล่าวว่า การคงอยู่ในงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์การสามารถบริหารจัดการได้ และสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรคงอยู่ในงาน โดยมีปัจจัยด้านองค์การที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านคุณลักษณะขององค์กรด้านลักษณะงานและการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการให้รางวัล และด้านสัมพันธภาพของบุคลากร

อุตสาหกรรมการบินเป็นธุรกิจที่ให้ความสำคัญในการบริการที่ต้องได้รับการเชื่อถือจากสถาบันการบินนานาชาติและผู้โดยสาร ซึ่งประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่มีการเติบโตในอุตสาหกรรมการบินต้นทุนต่ำสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ และจากสถานะการแข่งขัน

ในอุตสาหกรรมการบินที่สูงขึ้น ทำให้แต่ละสายการบินมีความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถ และทักษะตรงตามลักษณะการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรที่มีความสามารถผันตัวเองไปสู่ ความก้าวหน้ากับสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบและมีสวัสดิการ หรือผลตอบแทนที่ดีกว่า ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรจึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องซำรงรักษา โดยมีการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสม และมีการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานให้เกิดความพึงพอใจและเกิดความภักดีต่อองค์กร (รัศมี อิสลาม, 2560) โดยมุ่งเน้นในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งต้องอาศัยหลาย องค์ประกอบที่ส่งเสริมให้เกิดศักยภาพในการทำงานสูงสุด จากคำกล่าวเรื่องแรงจูงใจในข้างต้น แรงจูงใจมีทั้งที่เป็นรูปแบบของเงินตรา และที่ไม่ใช่ในรูปแบบของเงินตรา ที่สามารถสร้างความพึงพอใจหรือแรงจูงใจให้กับพนักงานในการทำงาน หากแต่ผลลัพธ์ที่ได้ปัจจัยเหล่านั้นส่งผลดีต่อ คุณภาพชีวิตของพนักงาน ในการส่งเสริมชีวิตในการทำงานที่ดี เกิดประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงาน ส่งผล โดยตรงต่อการซำรงอยู่ของพนักงาน (Retention) ที่สูงขึ้น

อย่างไรก็ตาม มีองค์การจำนวนมากที่ได้รับผลกระทบและต้องประสบกับปัญหาจาก การทำงานไม่เต็มศักยภาพ หรือพนักงานอยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout Syndrome) โดยภาวะหมดไฟเป็นปัญหาที่พบได้มากโดยเฉพาะในบุคลากรที่มีอาชีพในการบริการ ซึ่งพบได้ ประมาณร้อยละ 15-50 ของคนทำงานอาชีพที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่น ภาวะหมดไฟของบุคลากรสาธารณสุข (ศรีสกุล เกือบแหลม และ เพ็ญญา แดงค้อมยุทธ, 2562) ภาวะหมดไฟในทนายความ (วลีรัตน์ เชื้อ เท็ดทูนภูกฤษ และพีรพนธ์ ลีอนุชวิชัย, 2560) หรือภาวะ หมดไฟของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทแห่งหนึ่ง(ปทุมรัตน์ สกุลพิมลรัตน์, 2556) เป็นต้น ซึ่งภาวะหมดไฟจะส่งผลต่อทัศนคติทางลบต่องานและอาจลาออกจากงาน ทำให้องค์กรขาดแคลน บุคลากร และส่งผลให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดต่ำลง จึงจำเป็นในการสรรหาบุคลากรใหม่ ซึ่ง จะทำให้แต่ละองค์กรมีค่าใช้จ่ายในกระบวนการสรรหาว่าจ้างจนถึงการฝึกอบรมและการพัฒนา ศักยภาพ รวมไปถึงงบประมาณค่าใช้จ่าย สวัสดิการ และปัจจัยด้านเวลา เพื่อที่จะสรรหาพนักงานที่ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดให้กับองค์กร อีกทั้งเมื่อองค์กรต้องประสบกับปัญหาอัน เนื่องมาจากการทำงานไม่เต็มศักยภาพของพนักงาน นำมาซึ่งการสูญเสียงบประมาณและเวลาที่ได้ ลงทุนไปกับการสรรหาพนักงานโดยเปล่าประโยชน์

บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการ เคนอากาศ (Air Operating License: AOL) แบบประจำเส้นทางบินภายในประเทศและระหว่าง ประเทศ และแบบไม่ประจำโดยใช้อากาศยานแบบแอร์บัส A320-200 อีกทั้ง บริษัทฯ ยังได้รับ ใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate) เลขที่ AOC 07/2560 ออก ณ วันที่ 20

กรกฎาคม 2560 ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ซึ่งพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้กับบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จะต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ที่ประกาศโดยสำนักงานการบินพลเรือนอย่างเคร่งครัด ซึ่งนอกเหนือจากนักบินและลูกเรือแล้วนั้น พนักงานประจำสำนักงานก็เป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่ต้องได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และความรับผิดชอบ

นโยบายขององค์กรที่เกี่ยวกับการธำรงรักษาบุคลากร นับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการและพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ให้ธำรงอยู่ ซึ่งการพัฒนาศักยภาพจะทำให้พนักงานมีความรู้ สามารถและความชำนาญชัดเจนเพิ่มจำนวนมากขึ้นอยู่เรื่อย ๆ และเป็นการลดอัตราการเข้า-ออกงานทำให้ไม่ต้องมีภาระในด้านค่าใช้จ่าย และการสอนงานพนักงานใหม่ เกิดทีมงานที่มั่นคงและความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ทั้งนี้พนักงานที่มีทักษะและความชำนาญในงานสูง สามารถช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่และความเข้าใจในเนื้องานให้แก่ผู้บังคับบัญชาได้มากกว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงระหว่างการเรียนรู้งาน ทำให้ลดการเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานหรือมีพบปัญหาน้อยมาก เนื่องจากพนักงานจะมีความชำนาญมากกว่าพนักงานเข้าใหม่ ส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงสามารถสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรได้อย่างสม่ำเสมอ โดยไม่ต้องเริ่มต้นนับหนึ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา อันจะเป็นผลให้สามารถลดเวลาและค่าใช้จ่าย ทำให้ไม่เกิดความติดขัดหยุดชะงัก งานสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานเกิดความรัก และผูกพันทั้งต่อตัวบุคลากร และองค์กร สิ่งเหล่านี้เป็นเสมือนการวางแผนอัตรากำลังคนสำหรับอนาคต ทั้งยังทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีเพราะมีพนักงานที่ทำงานอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน แสดงให้เห็นว่าบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ให้ความสำคัญอยู่ที่ดีมีความอบอุ่นมั่นคง โดยในปัจจุบันมีการมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เกิดความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานในภาคส่วนต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนา และเจริญก้าวหน้าในสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินที่เพิ่มขึ้นทุกปี

อย่างไรก็ดีในสภาวะปัจจุบันบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ยังประสบกับปัญหาการขาดแคลนพนักงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ เนื่องจากตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาพนักงานมีอัตราการเข้า-ออกอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการลาออกนั้นมีความถี่เพิ่มขึ้นทุกปี ส่งผลให้ต้องสูญเสียงบประมาณในการสรรหาพนักงานใหม่เข้ามาทดแทน หัวหน้างานมีภาระในการสอนและฝึกงานให้แก่พนักงานใหม่ ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลเปรียบเทียบพนักงานเข้าใหม่และพนักงานลาออก (ยกเว้นนักบินและลูกเรือ) ของพนักงานประจำสำนักงาน

ปี พ.ศ.	จำนวนพนักงานเข้าใหม่	จำนวนพนักงานลาออก
2559	117 คน	97 คน
2560	115 คน	120 คน
2561	183 คน	127 คน
2562	116 คน	102 คน
2563	42 คน	65 คน
รวม	573 คน	511 คน

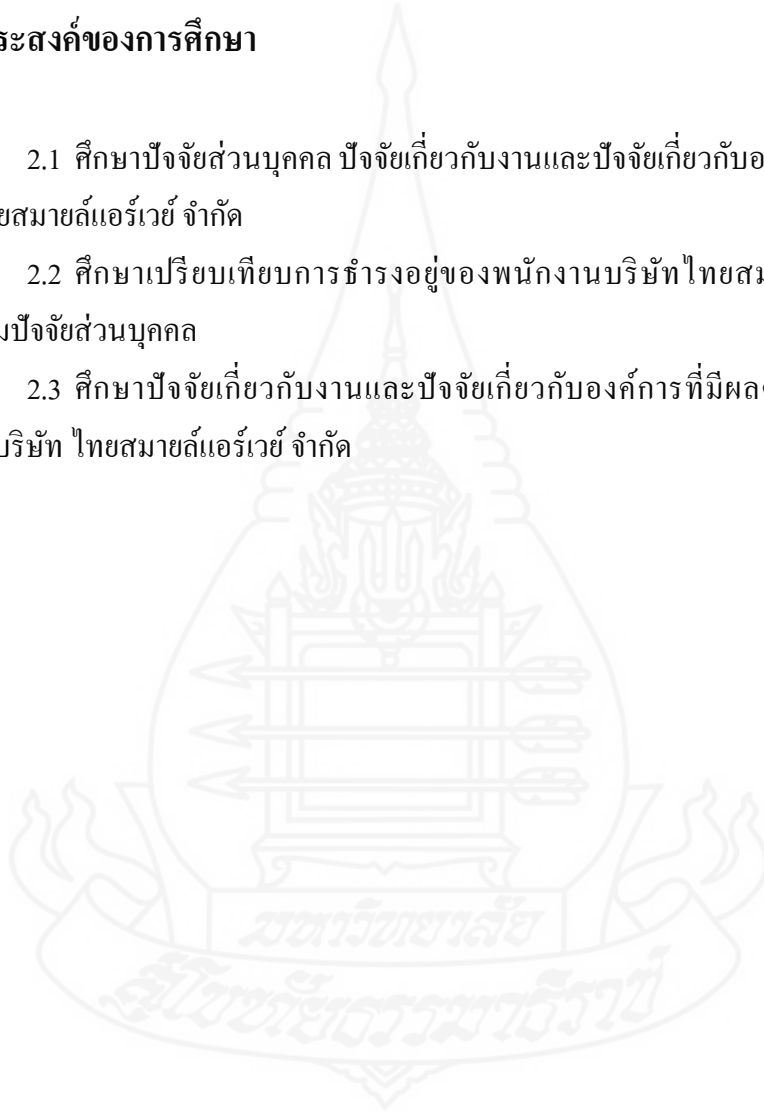
ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564

และในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั่วโลกและส่งผลกระทบต่อนโยบายการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องมีการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตไม่ว่าจะเป็นในส่วนของวิธีการทำงานของพนักงานในองค์กรที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากบ้าน (Work from home) การเปลี่ยนวิธีการรับบุคลากรเพิ่มและการรักษาพนักงานที่มีอยู่ โดยอาจเปลี่ยนรูปแบบการจ้างงานแบบสัญญาจ้างแทนการจ้างแบบประจำมากขึ้น หรือการให้ความสำคัญของสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน เพราะคุณภาพชีวิต และความผูกพันของพนักงานจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการดำรงอยู่ของพนักงาน ซึ่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากมาตรการเพื่อความปลอดภัยต่าง ๆ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศที่มีการบังคับใช้เพื่อลดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งมาตรการเพื่อความปลอดภัยนี้ส่งผลกระทบต่อ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ทำให้รายได้ลดลงและไม่ครอบคลุมรายจ่าย ซึ่งที่ผ่านมาบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้ออกมาตรการลดเงินเดือนผู้บริหารระดับสูง และให้พนักงานทั่วไปลาหยุดได้โดยไม่ได้รับเงินเดือน นอกจากนั้นยังต้องพิจารณาการวางแผนอัตรากำลังคนให้มีความเหมาะสมกับปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป และพิจารณามาตรการการทำงานจากบ้าน (Work from home) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและไม่มีการเพิ่มปัญหาในองค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายที่องค์กรนำมาใช้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระอยู่ของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการลดปัญหาการลาออกของพนักงาน และนำ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในบริษัท ไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด ต่อไป

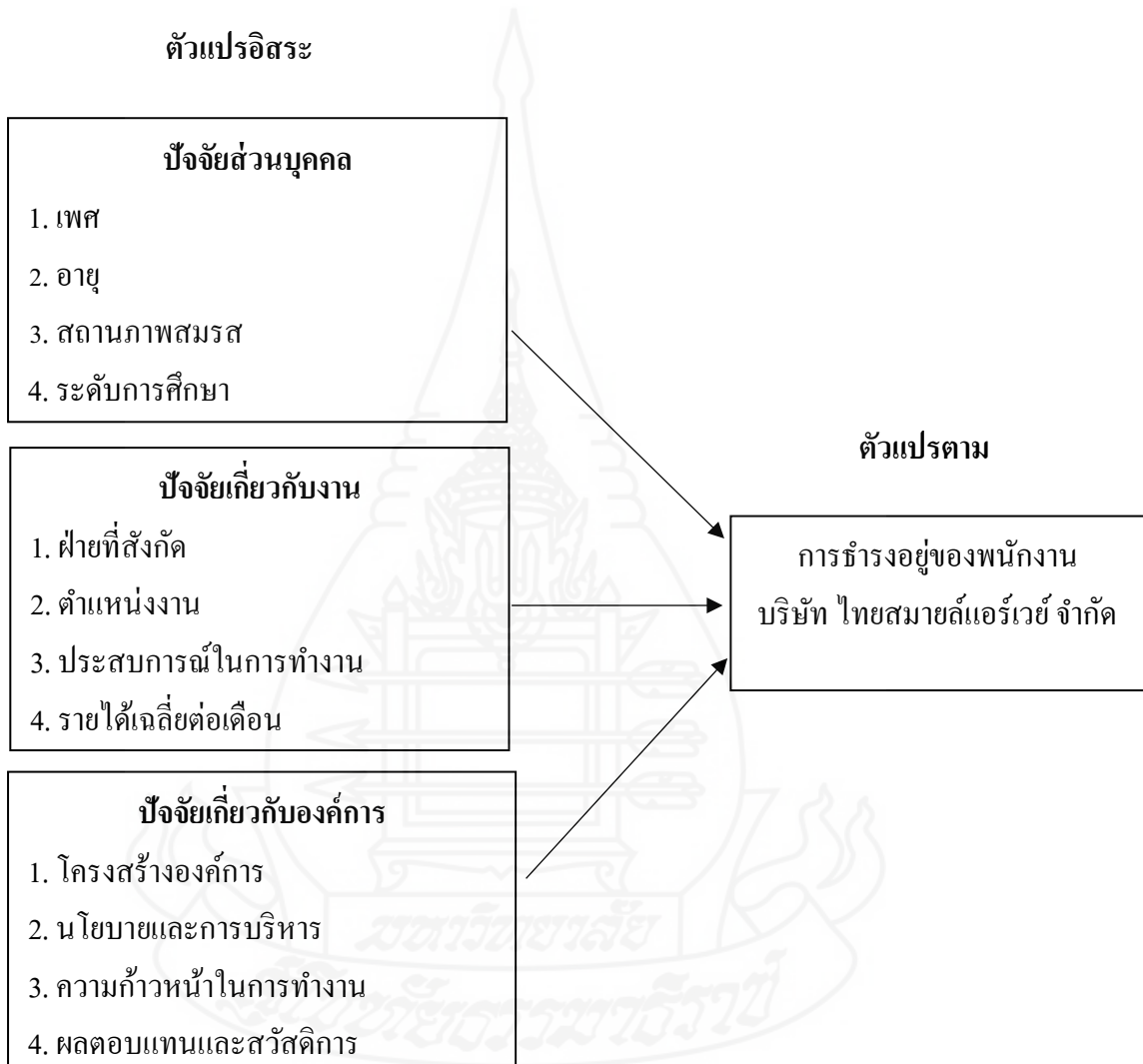
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงานและปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด
- 2.2 ศึกษาเปรียบเทียบการชำระอยู่ของพนักงานบริษัทไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.3 ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับงานและปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อการชำระอยู่ของ พนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด



3. กรอบความคิดในการศึกษา

จากการทบทวนทฤษฎี และแนวคิด และการศึกษางานวิจัยในอดีต สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมุติฐานการศึกษา

4.1 พนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการธำรงอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด แตกต่างกัน

4.2 พนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่มีปัจจัยเกี่ยวกับงานแตกต่างกันมีผลต่อการธำรงอยู่ของพนักงานพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด แตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

5. ขอบเขตการศึกษา

งานศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อธำรงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด แบ่งเป็น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ โดยประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้เป็นพนักงานประจำสำนักงานที่สำนักงานใหญ่ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด และศูนย์ปฏิบัติการไทยสมายล์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 343 คน แบ่งเป็น

5.1 พนักงานประจำผู้ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำนวน 173 คน

5.2 พนักงานประจำผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติการไทยสมายล์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 170 คน ทั้งนี้ประชากรไม่รวมนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยทำการสำรวจผ่านการตอบแบบสอบถาม

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำให้บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ และสนามบินสุวรรณภูมิ ทั้งนี้ไม่รวมถึงนักบิน และลูกเรือ

6.2 โครงสร้างองค์การ หมายถึง การแบ่งโครงสร้างการบริหารงาน และสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว โดยมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบแต่ละสายงานอย่างชัดเจน และมีการกระจายอำนาจในการบริหารแต่ละสายงานเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์และเอื้ออำนวยซึ่งกันและกัน ตลอดจนมีอิสระและมีความสุขในการปฏิบัติงาน

6.3 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การมีนโยบายการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการบริหารและพัฒนาวิสัยทัศน์อย่างสม่ำเสมอ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีการสื่อสารและทำความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายและนโยบายขององค์กรเพื่อให้พนักงานรับรู้พนักงานอย่างเหมาะสม ตลอดจนเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายและการบริหารงาน

6.4 ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การมีเกณฑ์การเลื่อนหรือปรับตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างมีความยุติธรรมและเหมาะสม มีกฎระเบียบ แบบแผนที่เป็นรูปธรรม โดยความก้าวหน้าในงานจะขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถในการทำงานของแต่ละบุคคล รวมถึงการส่งเสริมการฝึกอบรม และเพิ่มเติมทักษะต่าง ๆ เพื่อโอกาสก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่อง

6.5 ผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความเหมาะสมกับความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความเพียงพอและสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลตอบแทนอย่างเสมอภาคและยุติธรรม และมีบรรทัดฐานที่ใกล้เคียงกับองค์กรอื่นที่มีการดำเนินงานในลักษณะเดียวกัน

6.6 การธำรงอยู่ในงาน หมายถึง การจัดการโครงสร้างองค์กร นโยบายการบริหารงานที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยดำเนินการจัดระบบการทำงานด้วยความปลอดภัย และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีการจัดผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีความเหมาะสม และมีการสร้างความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อให้พนักงานที่มีความพร้อมและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญ และมีปฏิบัติงานกับที่องค์กรยาวนาน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของงานศึกษานี้จะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในแก้ไขปัญหา ปรับปรุง และพัฒนาแนวทางเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และสร้างแนวทางการธำรงไว้บุคลากรอันเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าของบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยมุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังต่อไปนี้

7.1 เพื่อให้บริษัท ฯ สามารถทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาระงานของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

7.2 เพื่อให้บริษัทฯ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ รับทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลใดบ้างที่มีผลกระทบต่อภาระงานของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

7.3 สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแนวทางในการชำระรักษา ทรัพยากรมนุษย์ถูกต้อง และเหมาะสม เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) แนวคิด ทฤษฎีประชากรศาสตร์
- 2) แนวคิด ทฤษฎีปัจจัยเกี่ยวกับงาน
- 3) แนวคิด ทฤษฎีปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ
- 4) แนวคิด ทฤษฎีการชำระอยู่ในงาน
- 5) แนวคิด ทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 6) ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด
- 7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีประชากรศาสตร์

1.1 ความหมายของประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร (2529) ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์คือ

1. เพศ (Gender) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่าชายและหญิงมีการสื่อสาร และรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น มีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติ และเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัยโดย ซี.แมเปิล (C.Maple) และไอ แอล เจนิส และดีเรฟ (I.L.Janis; & D.Rife) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุ

ของคนที่เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกันก็ยังมี ความต่างกัน โดยจะพบว่าภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ของการ สื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่าการศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสาร มีพฤติกรรมสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัวเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของ บุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่าฐานะทางสังคม และเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพล ต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของคน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุสถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญที่ช่วยกำหนดตลาด เป้าหมาย ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ มีดังต่อไปนี้

1. อายุ (Age) กลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความต้องการในสินค้า และ บริการที่แตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน และได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่ง ความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญ เพราะปัจจุบันนี้ตัวแปร ด้านเพศมีการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคมาก เพศที่แตกต่างกันมักจะมีทัศนคติการรับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการซื้อสินค้าบริโภคต่างกัน

3. สถานภาพครอบครัว (Marital Status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันสถานภาพ ครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญ และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาด จึงสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่งและยังสนใจในการ พิจารณาลักษณะด้านประชากรศาสตร์เพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ระดับการศึกษาและอาชีพ (Income Education and Occupation) เป็นตัว แปรที่สำคัญ ในการกำหนดส่วนของตลาดมีแนวโน้มความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันในเชิงเหตุผลและผล ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูง บุคคลที่มีการศึกษาดำโวกาสที่จะหางานระดับสูงยากจึง ทำให้มีรายได้ต่ำ ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจเป็นเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต

ค่านิยม อาชีพ ระดับการศึกษา ฯลฯ นักการ ตลาดจะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ด้านอื่น ๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยเฉพาะบุคคล เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถทำนายว่ากลุ่มใดจะมีท่าทีที่จะเกิดปัญหาทางพฤติกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจปัจจัยเฉพาะบุคคลเหล่านี้ บ้างก็เกี่ยวข้องกับ ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง บ้างก็เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับอาชีพ ระดับการศึกษา

1. อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงขึ้น ดังนั้นเขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขามากขึ้น ซึ่งมีเหตุผลหลายประการประกอบ เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำ การปรับตัวกับสภาวะการณ์ในการทำงานดีขึ้น เพราะเขามีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น

2. ระดับอาชีพ บุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมีความพึงพอใจในงานของเขา เขามักจะได้ค่าจ้างดี มีสภาพการทำงานที่ดีด้วย งานของเขาก็มีเกียรติ เขาต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้เขามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

3. ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะไ้งานในระดับสูง และมักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย ทำให้ประสบความพึงพอใจในงานตามที่ปรารถนา

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงาน แต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลในการได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะไม่เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายคลึงตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่ เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

1.2 องค์ประกอบของประชากรศาสตร์

ประมะ สตะเวทิน (2533) กล่าวว่า องค์ประกอบของประชากรศาสตร์ หมายถึงคุณลักษณะของประชากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา เป็นต้น องค์ประกอบด้านอายุและเพศ เป็นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่าองค์ประกอบด้านอื่น ๆ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อ การเกิด การตายและการย้ายถิ่น อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านขนาด องค์ประกอบและการกระจายตัวประชากร โดยองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านเพศ ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทางเพศของประชากรมีความสำคัญในการวางแผนต่าง ๆ อย่างมาก ทั้งภาครัฐบาลและหน่วยงานเอกชน เช่น การวางแผนการให้บริการ สาธารณสุข การวางแผนประกอบธุรกิจ เป็นต้น นักเศรษฐศาสตร์มองโครงสร้างทางเพศของประชากรในแง่การนำไปศึกษาด้านการใช้แรงงานสตรีและการประกอบอาชีพประเภทต่าง ๆ ของประชากรขณะที่นักสังคมจิตวิทยามองความสมดุลระหว่างประชากรเพศชายและเพศหญิงในแง่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์เรื่องการเกิด การตาย การย้ายถิ่น การสมรส รวมทั้งการวิเคราะห์ลักษณะทางเศรษฐกิจ และสังคมอื่น ๆ จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่แยกเพศทั้งสิ้น

2. องค์ประกอบด้านอายุ อายุเป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญของประชากร ในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ อายุเป็นตัวแปรที่สำคัญในการการศึกษาการเกิด การสมรส การตาย และ

การย้ายถิ่น นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอายุของประชากรจะทำให้ช่วยการวางแผนด้านกำลังคน การขยายการศึกษา ตลอดจน โครงการสวัสดิการสังคมของรัฐที่ให้แก่ประชากร เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านการสมรส องค์ประกอบสหประชาชาติแบ่งประเภทของสถานภาพสมรส ได้แก่ โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ความแตกต่างในสถานภาพสมรสมีความสำคัญทางประชากรศาสตร์ สัดส่วนของประชากรในแต่ละสถานภาพสมรสมีผลต่ออัตราเจริญพันธุ์ และอัตราตายในประเทศ กล่าวคือสัดส่วนของสตรีที่สมรสสูงย่อมมีอัตราการเกิดสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ชายและหญิงที่สมรสมีอัตราการตายต่ำกว่าคนโสด หม้าย และหย่าร้าง ในกลุ่มอายุเดียวกัน

4. องค์ประกอบด้านการศึกษา ระดับการศึกษาของประชากร เป็นดัชนีหนึ่งที่แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของประชากรเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์แก่รัฐบาลและเอกชนในการนำไปเป็นพื้นฐานการคาดประมาณกำลังคนในอนาคต การพัฒนาประเทศ จะเห็นได้ว่าประเทศใดมีสัดส่วนของประชากรที่ไม่รู้หนังสือมาก ๆ ก็หมายถึงว่าประเทศนั้นยังด้อยพัฒนาอยู่มาก และการทราบถึงสัดส่วนของประชากรในวัยศึกษาเล่าเรียนก็ย่อมมีส่วนช่วยในการวางแผนและนโยบายทางการศึกษาของรัฐบาล

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้ (ประมะ สตะเวทิน, 2533)

1.1 เพศ (Gender) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกันคือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย

1.2 อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และพฤติกรรม คนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

1.3 การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะคิด และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับข่าวสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐาน หรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาค่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้

มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

1.4 สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and economic status) ประกอบด้วย อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ภูมิหลังทางครอบครัว และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

จากการศึกษาของเกรียงศักดิ์ ศรีสมบัติ (2551) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันตามแนวคิดของ Steers (1991) โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และขนาดองค์กร

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Working Characteristics) หมายถึง หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย

2.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2.2 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ด้วยตนเองโดยลำพังแต่ผู้เดียว

2.3 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.4 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรที่พนักงานได้รับจากการทำงาน ประกอบด้วย

3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงาน ด้านบทบาทของตนในองค์กรว่าได้รับการยกย่องยอมรับ ได้รับความสำคัญจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

3.2 ความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อสิ่งที่ได้รับจากองค์กรว่า องค์กรนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านกายภาพและความมั่นคงในชีวิตของพนักงาน ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน เช่น มีสวัสดิการ ได้รับรางวัล การช่วยเหลือปัญหาได้

3.3 ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อ องค์กรมีความมั่นคง ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป และสามารถสนอง ความต้องการพื้นฐานทางด้านกายภาพได้

3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อ เพื่อนร่วมงานด้านการให้ความช่วยเหลือ ความร่วมมือ การให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงาน และ ด้านส่วนตัว ด้านความใกล้ชิดสนิทสนมและความไว้วางใจกัน รวมถึงการแสดงออกที่ดีต่อกัน

2. แนวคิด ทฤษฎีปัจจัยเกี่ยวกับงาน

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงปัจจัย ที่ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของพนักงาน

2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน

Lazaroiu, G. (2015) ได้สรุปเกี่ยวกับการพัฒนาแบบจำลองลักษณะงาน โดยสามารถ นำไปใช้ในการออกแบบงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งเกี่ยวข้องกับ องค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ ลักษณะงานหลัก สภาพทางจิตวิทยาที่สำคัญ และผลที่คาดว่าจะได้รับ ลักษณะงานจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากงาน ประกอบไป ด้วย 5 ประการ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความมีอัตลักษณ์ของภาระงาน ความสำคัญของภาระ งาน ความเป็นอิสระ และผลป้อนกลับของงาน ดังนั้น ลักษณะงาน 5 ประการนี้ มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ ความพอใจในงาน และมีผลทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสูงขึ้น เพราะลักษณะนี้มีผลต่อสภาพ จิตวิทยาที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่ ประสบการณ์ที่มีคุณค่าที่ได้รับจากตัวงาน ประสบการณ์ที่มี คุณค่าที่ได้รับจากความรับผิดชอบในงาน และความรู้ผลลัพธ์ของงาน

Olafsen, A.H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015) กล่าวถึงการกำหนดหน้าที่งาน หมายถึง กิจกรรมหรือภารกิจหน้าที่งานที่ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

Miner., J. B. (2015) ได้ศึกษาและอธิบายว่า ปัจจุบันบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น มีทัศนคติ และความต้องการในการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่ต่างจากอดีต สังคมมีความซับซ้อน เกี่ยวข้องกันมากขึ้น พนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถมากขึ้นพร้อมที่จะรับผิดชอบมากขึ้น และมักต่อต้านการปฏิบัติงานที่คอยรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะต้องการอำนาจ ในการตัดสินใจ ความพอใจ และความภาคภูมิใจในงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ โดยต้องการความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ

Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M. & Chan, W. Y. (2015) อธิบายว่าลักษณะของงานประกอบด้วย การที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบว่างานที่ทำมีความท้าทาย มีลักษณะสร้างสรรคงาน มีความน่าสนใจ โดยอาศัยความรับผิดชอบและการได้รับการยอมรับนับถือ มีโอกาสที่จะได้รับการเรียนรู้ การได้รับผิดชอบงานที่สามารถควบคุมการทำงาน และงานนั้นมีโอกาสที่จะทำงานให้เสร็จ จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และทัศนคติในการทำงาน โดยลักษณะงานที่เป็นสิ่งจูงใจจะมีผลให้พนักงานมีอารมณ์และความรู้สึกไปในทางบวกทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างดี ในทางกลับกันถ้าหากว่าลักษณะงานไม่เป็นสิ่งจูงใจ พนักงานจะรู้สึกไม่ชอบงาน ไม่พอใจในงาน ถ้าต้องทนทำงานในลักษณะนี้เป็นเวลานาน พนักงานจะรู้สึกเบื่อหน่าย สรุปได้ว่าคุณลักษณะงานคือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ การสร้างความรับรู้ การระบุคุณค่าในงานที่ทำให้สามารถสนองความต้องการบรรลุผลการปฏิบัติงาน เป็นการตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งของบุคคลอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานและคุณประโยชน์ต่อองค์การ

Hackman & Oldham (1975) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวความคิดการปรุ่่งแต่งงาน เชื่อว่ามีติของงานจะมีผลกระทบต่อสภาวะจิตใจของบุคคลและส่งผลต่อไปยังผลลัพธ์ในเรื่องผลงานและความพึงพอใจของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีคุณลักษณะงานนั้นอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีแรงจูงใจ คุณลักษณะของงานนั้นนำไปสู่สภาวะทางจิตวิทยา เช่น ความเชื่อ ทัศนคติ ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ นำพาไปสู่การจูงใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่ดีและความพึงพอใจในการทำงาน โดยคุณลักษณะของงานที่สำคัญมีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความหลากหลายของทักษะ 2) ความเกี่ยวเนื่องกันของงาน 3) ความสำคัญของงาน 4) ความเป็นอิสระ และ 5) ผลสะท้อนของงาน ในส่วนปัจจัยของงานทั้ง 5 ประการนี้ มีผลต่อสภาวะทางจิตใจที่สำคัญ และทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้ผลงานที่มีคุณค่า สร้างความพึงพอใจ และลดปัญหาจากการขาดงาน

หรือลาออกจากงาน ซึ่งสภาวะทางจิตใจนั้นมีด้วยกัน 3 ประการ ได้แก่ 1) ความรู้สึกว่างงานนั้น มีความหมาย มีความพิเศษ บุคคลจะรับรู้ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ตามแต่ละทัศนคติของบุคคล 2) ความรู้สึกที่ได้รับผิดชอบในผลลัพธ์จากงานของตนเอง บุคคล จะเชื่อมั่นว่าตนสามารถใช้ความสามารถเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่เป็นผลงานจากความพยายามของตน และ 3) การได้รับทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ผลสะท้อนกลับจากงานจะทำให้ทราบผลลัพธ์จากงานนั้น ๆ จึงทำให้ตนเองทราบความคิดเห็นในผลงานจากผู้เกี่ยวข้อง บุคคลจะต้องสามารถประเมินระดับ ผลงานของตนเองว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่ และจะเกิดความสุขเมื่อได้รับทราบว่าผลของ งานที่ตนทำได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้เกี่ยวข้อง หรือถ้าผลลัพธ์ของงานไม่น่าพอใจในสายตา ผู้อื่นก็ต้อง น้อมรับผลที่เกิด เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น เมื่อบุคคลได้รับผลจากสภาวะทาง จิตใจแล้วจะเกิดผลต่อบุคคลและการทำงาน โดยบุคคลนั้นจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขึ้นจากการ ทำงาน งานที่ทำมีคุณภาพมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ และจากผลที่เกิด จากสภาวะจิต ใจข้างต้นจะส่งผลให้พนักงานมีการหยุดงานและอัตราการลาออกต่ำลง ซึ่งการนำ ทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะงานไปใช้ให้เกิดประโยชน์และสร้างผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในทางที่ได้กล่าวไว้ จะต้องมีการมีปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งเสริมกันอยู่ ทั้งนี้ จะต้องเกิดจากแรงจูงใจภายในของบุคคล ที่ต้องการจะพัฒนาตนเอง ต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นเสมือนการ เสริมแรงด้านบวกให้กับการมุ่งมั่นทำงาน ซึ่งบุคคลจำพวกนี้จะได้รับผลที่ชัดเจนตามทฤษฎี รวมถึง ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยพื้นฐานในการใช้ ชีวิต และความมั่นคงในอาชีพ ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลเช่นเดียวกับแรงจูงใจภายในของบุคคลนั้น

2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในงาน

ประสบการณ์ในงาน หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกในองค์กรว่าองค์กรได้สร้าง สภาพแวดล้อมตอบสนองต่อความต้องการของคนมากน้อยเพียงใด และได้รับประสบการณ์ที่เป็น คุณค่าหรือโทษอย่างไร ซึ่งประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับนั้น เชื่อว่าเป็นอิทธิพลของกรกรล้อมเกลตาทาง สังคม (Major Socializing Force) (Payne, M., 2015) ความหมายดังกล่าวสอดคล้องกับ Frone, M. R. (2015) ที่กล่าวถึงประสบการณ์ในการทำงานไว้ว่า คือ การที่พนักงานรับรู้ต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน กับองค์กร ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลว่ารับรู้การทำงานในองค์กรอย่างไร และได้แสดง ออกมาในรูปแบบใดแบบหนึ่งอย่างชัดเจน นอกจากนี้ Steers (1997) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมถึงปัจจัย ประกอบย่อย ๆ ของประสบการณ์ทำงานด้วยว่ามีอยู่ด้วยกัน 4 ปัจจัย ได้แก่

2.2.1 ทัศนคติของคนในองค์กร (Group Attitudes Toward the Organization) การที่ กลุ่มเพื่อนร่วมงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กร ย่อมทำให้สมาชิกภายใน องค์กรมีทัศนคติที่ดีด้วยเช่นกัน โดย Dale, B. (2015) ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการ

ได้รับอิทธิพลจากการกล่อมเกลாதงสังคม จากเพื่อนร่วมงานส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กรนั้น ๆ สอดคล้องกับ Nicolson, P. (2015) กล่าวว่า ทักษะของผู้ร่วมงานในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากกลุ่มมีอิทธิพลต่อทัศนคติของคนในองค์กร การพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูงที่อยู่ในองค์กรเดียวกันจะทำให้ซึมซับถึงวัฒนธรรมและบรรยากาศขององค์กร นั่นคือถ้ากลุ่มมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรก็จะทำให้สมาชิกมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วย

2.2.2 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ (Organizational Dependability) หมายถึง ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางด้านกายภาพ และความมั่นคงในชีวิตแก่สมาชิก วัตถุประสงค์จากความพอใจในผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ ค่าเบี้ยเลี้ยง และ โบนัส (Date, B., 2015) จากการศึกษาของ Nicolson, P. (2015) พบว่า ความน่าเชื่อถือ และพึ่งพาได้ขององค์กรมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันของสมาชิกในองค์กร คือ หากสมาชิกรู้สึกว่องค์กรที่เขาทำงานอยู่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคงเขาจะมีความรู้สึกอยากจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้น และมีความผูกพันกับองค์กรตามไปด้วย แต่ในทางกลับกัน หากองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานก็ก่อให้เกิดการลาออก โอนย้ายไปจากองค์กร หรือไม่ยอมมาทำงาน ขาดงาน ลางานบ่อย ๆ

2.2.3 ความรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญต่อองค์กร (Perceived Personal Importance to the Organization) Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012) ได้กล่าวไว้ว่าการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยลดอัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานได้ และยังช่วยเพิ่มผลผลิตและคุณภาพงานได้อีกด้วย ความรู้สึก ดังกล่าวจะเน้นที่การรับรู้ข้อมูลของบุคคลเกี่ยวกับบทบาทของตนในองค์กรว่าได้รับการยกย่อง การยอมรับ และการให้ความสำคัญจากองค์กรและผู้ร่วมงาน สอดคล้องกับ Mitchell, J. I., Gagne, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012) กล่าวว่า ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

2.2.4 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (The Extent to Which Expectations have been Met on the Job) ปัจจัยความคาดหวังนี้ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่มาก เพราะการที่จะผลักดันบุคคลแต่ละคนในองค์กรให้แสดงทักษะความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่เพื่อองค์กรนั้น องค์กรต้องปลูกฝังความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ หรือทำตามความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรด้วย เมื่อองค์กรให้สิ่งเหล่านี้แก่บุคลากรของตนเองได้แล้ว ความผูกพันของบุคลากรภายในองค์กรก็จะมีมากขึ้นอย่างชัดเจน สอดคล้องกับ Froese, F. J., & Xiao, S. (2012) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรในเรื่องต่าง ๆ ทั้งเรื่องความก้าวหน้า

ในอาชีพ ผู้บังคับบัญชาหรือรูปแบบการบังคับบัญชา เป็นต้น แต่ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองนี้ต้องมีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น พนักงานต้องได้รับการมอบหมายงานที่ตรงกับทักษะความสามารถ รับรู้บทบาทและความรับผิดชอบ และที่สำคัญ คือพนักงานต้องได้รับโอกาสในการทำงานด้วย ในทางตรงข้าม หากองค์กรไม่ให้ความสนใจในจุดนี้ มีการละเลยต่อบุคลากรภายในองค์กร ก็จะก่อให้เกิดการต่อต้าน รวมถึงการไม่ยอมรับองค์กร ความผูกพันต่อการก็จะลดน้อยถอยลง ดังนั้น องค์กรควรที่จะมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความเข้าใจต่อปัจจัยเหล่านี้ควบคู่ไปกับการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม และเศรษฐกิจโลก มุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

3. แนวคิด ทฤษฎีปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ

3.1 ความหมายขององค์การ

องค์การ ตามความหมายในพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา หมายถึง การจัดระเบียบเป็นกระบวนการที่จำแนกความแตกต่างของส่วนหนึ่ง โดยให้แต่ละส่วนทั้งหมดนั้นให้กระทำหน้าที่ประสานกัน

Michael H. Mescon (1990) ให้ความหมายว่า องค์การมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ 1) มีบุคคลอย่างน้อยสองคนขึ้นไปรวมกันเข้าเป็นกลุ่ม 2) มีวัตถุประสงค์ร่วมกันซึ่งเป็นผลประโยชน์ร่วมของสมาชิกฝ่ายต่าง ๆ 3) สมาชิกของกลุ่มจะเต็มใจเข้าร่วมกันทำงานเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Chester I. Barnard (2005) กล่าวว่า องค์การเป็นระบบของการทำงานของกลุ่มบุคคล ตั้งแต่สองคนหรือมากกว่าขึ้นไป ที่ได้มีการจัดกิจกรรมให้ประสานเข้ากันเป็นอย่างดี

3.2 ปัจจัยองค์การ

เพื่อให้้องค์การสามารถประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ นักทฤษฎีหลายท่านได้กล่าวถึงปัจจัยองค์การที่จะนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ ดังนี้

Edgar H. Schein (1998) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง สมรรถนะขององค์การในการที่จะอยู่รอด ปรับตัว รักษาสภาพ และสร้างความเติบโต ไม่ว่า้องค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดจะต้องกระทำให้ลุล่วงไป

Charles R. Milton (1992) กล่าวว่า ปัจจัยองค์การที่กำหนดประสิทธิผลของ้องค์การไว้ 3 ลักษณะ คือ 1) ลักษณะเฉพาะของบุคลากร ประกอบด้วย ความสนใจ เจตคติ ความสามารถในการ

ปฏิบัติงาน ความต้องการ และทักษะความชำนาญ 2) ลักษณะของงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ข้อมูลย้อนกลับ การให้รางวัล และความชัดเจนของบทบาท 3) ลักษณะสิ่งแวดล้อมของงาน ประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมปัจจุบัน และบรรยากาศองค์การ

Richard M. Steer (1991) จำแนกปัจจัยองค์การออกเป็น 4 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะขององค์การ (Organizational Characteristics) ลักษณะขององค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งต่อความสำเร็จ หรือประสิทธิผลขององค์การ โดยวิเคราะห์ลักษณะขององค์การเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1.1 โครงสร้างขององค์การ (Structure) เป็นความสัมพันธ์ของทรัพยากรมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การ เริ่มด้วยการกำหนดนโยบาย การจัดสายงาน การกำหนดองค์ประกอบคุณลักษณะของสมาชิก การจัดบุคคลตามความเหมาะสมของงาน เป็นแผนผังแสดงให้เห็นถึงการแบ่งงานกันทำระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชา การจัดแผนงานและระดับของการบริหาร เหมือนกับการมอบหมายงาน นอกจากนี้ การบริหารงานในองค์การจะต้องมีการกระจายอำนาจ ระบบบริหารงานที่ดีควรมีการมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้ผู้บริหารระดับรอง ๆ ลงไป ซึ่งการกระจายอำนาจนั้นหมายถึง ความมากน้อยของการที่อำนาจ และสิทธิอำนาจได้รับการกระจายอำนาจลงไปตามชั้นของการบังคับบัญชาในองค์การ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับแนวคิดของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หากในองค์การมีการกระจายอำนาจมาก โอกาสที่คนระดับล่างจะมีส่วนรับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและกิจกรรมในอนาคตขององค์การ ก็มีมากขึ้น

1.2 เทคโนโลยี (Technology) เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ หรือวิธีการซึ่งองค์การใช้ในการแปรสภาพตัวป้อนออกไปเป็นผลผลิต ซึ่งมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ เทคโนโลยีดังกล่าวมีหลายแบบรวมทั้งความแตกต่างในกระบวนการทางเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต ความแตกต่างในวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ และความรู้ทางวิชาการที่ใช้ในกิจกรรม เพื่อเป้าหมายขององค์การ ส่วนความแตกต่างด้านเทคโนโลยีนี้สัมพันธ์กับโครงสร้างขององค์การในการสร้างประสิทธิผล องค์การที่ใช้เทคนิควิทยาในการผลิตจะทำให้มีผลผลิตสูง และองค์การที่มีความรู้ความเข้าใจต่อการใช้เทคนิคในการผลิตและมีการควบคุมในระดับสูง อำนาจของกลุ่มเทคนิคจะมีอำนาจเหนือกว่ากลุ่มอื่น และองค์การที่ใช้เทคโนโลยีคล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่าย มักจะนำไปสู่บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจ สร้างสรรค์ และมีความรับผิดชอบในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม (Environmental Characteristics) องค์การถูกกำหนดโดยสภาพแวดล้อม บทบาทของนักบริหารคือ การทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมและปรับโครงสร้างและการปฏิบัติให้เข้ากับสภาวะ โดยสภาพแวดล้อมของงานเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์การ และได้แบ่งสภาพแวดล้อมของงานออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

2.1 สภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Internal Environment) เป็นบรรยากาศองค์การ ซึ่งมีลักษณะของสภาพแวดล้อมของการทำงานในองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์การ เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในองค์การนั้น มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยสภาพแวดล้อมของงานประกอบด้วย 1) สิ่งแวดล้อมปัจจุบัน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานระดับสูงกว่าตน 2) บรรยากาศองค์การ ได้แก่ ระบบการให้รางวัล และการสนับสนุน

2.2 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ (nature of External Environment) มุ่งจำเพาะเจาะจงที่สภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นต้น ซึ่งลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การนี้มีความหมายต่อกิจกรรมในการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ สภาพแวดล้อมของงานดังกล่าวสามารถแบ่งออกได้ 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) ลักษณะของความไม่ยุ่งยากซับซ้อน หมายถึงปัจจัยภายนอกซึ่งองค์การจะต้องเกี่ยวข้องด้วยนั้นมีจำนวนน้อยและค่อนข้างเหมือนกัน 2) ลักษณะของความมั่นคงและเคลื่อนไหว หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีความมั่นคงในการทำงานและมีบางส่วนที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขึ้นกว่าเดิม 3) ลักษณะความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม เกิดจากการขาดข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในสภาพแวดล้อม ซึ่งสัมพันธ์กับสภาวะการตัดสินใจขององค์การ การขาดความสามารถในการคาดคะเนความน่าจะเป็นไปได้ว่าปัจจัยแวดล้อมจะมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตัดสินใจ การขาดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมูลค่าแห่งการสูญเสียอันเกิดจากการตัดสินใจหรือการกระทำที่ไม่ถูกต้อง

2.3 ลักษณะของบุคลากร (Employee Characteristics) ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การคือ พฤติกรรมของคนในองค์การ ซึ่งพฤติกรรมสำคัญ 3 ประการที่องค์การจะต้องได้รับการสนองตอบจากคนในองค์การเพื่อองค์การจะสามารถมีประสิทธิภาพสูงสุดคือ 1) องค์การจะต้องมีความสามารถในการสรรหาและธำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ 2) องค์การต้องมีความสามารถที่จะทำให้พนักงานขององค์การปฏิบัติงานได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้ ฝ่ายบริหารต้องแน่ใจได้ว่าพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ 3) องค์การยังต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมทางสร้างสรรค์และเป็นธรรมชาติอีกด้วย

4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ (Managerial Policies and Practices) เป็นแนวทางสำหรับการคิด โดยกว้าง ๆ เป็นข้อความทั่วไปที่ใช้เป็นแนวทางสำหรับการคิดของผู้บริหาร ที่ต้องรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ นโยบายจะกำหนดขอบเขตกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ แต่ไม่ได้ชี้ชัดว่าจะต้องทำอะไรไว้ชัดเจน ดังนั้น นโยบายจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ต้องเข้าใจ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วย

4.1 การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย (Strategic Goal Setting) การกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์และนโยบาย มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เพราะบอกทิศทางทั้งโครงสร้างงานสำหรับแผน โดยใช้เป็นเกณฑ์สำหรับแผนการปฏิบัติงานซึ่งมีผลต่อขอบเขตของการบริหาร องค์การจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดลักษณะของเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ต้องการได้จำเพาะเจาะจงและชัดเจน การตั้งเป้าหมายถือเป็นจุดสำคัญ เป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารที่กำหนดให้บุคคลในองค์การได้ทราบบทบาทและสถานภาพของตนที่มีต่อการบริหารงานทั้งหมดในองค์การ เป้าหมายที่กำหนดไว้จึงต้องเป็นสิ่งที่บุคคลทั้งหมดจะต้องรับรู้ร่วมกัน

4.2 การจัดหาและการใช้ทรัพยากร (Resource Acquisition and Utilization) การจัดหาและการใช้ทรัพยากรหลังจากที่มีการตัดสินใจแน่นอนแล้วว่า เป้าหมายและทิศทางของการทำงานขององค์การจะเป็นไปในทิศทางใด ควรคำนึงถึงประเด็นสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) การประสานระบบและประสานงาน 2) บทบาทของนโยบาย 3) ระบบควบคุมองค์การ ดังนั้น บทบาทสำคัญในการบริหาร เพื่อประสิทธิผลขององค์การจะต้องบำรุงรักษาและประสานระบบย่อย ๆ ต่าง ๆ เหล่านี้ให้สามารถทำงานร่วมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวเพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยแต่ละระบบจะต้องได้รับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอที่จะรักษาสภาพไว้ได้ แต่อย่างไรก็ตามในบางโอกาส นโยบายก็อาจจะมีผลลบต่อประสิทธิผลขององค์การด้วยการนำไปสู่พฤติกรรมที่บั่นทอนการทำงาน เช่น ขั้นตอนการทำงานมากเกินไปหรืออุปสรรคต่อการริเริ่มสิ่งใหม่ และการปรับตัวขององค์การให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ผู้บริหารจำต้องระมัดระวังการใช้ นโยบายให้มีความเหมาะสมเป็นแนวทางไปสู่เป้าหมายมิใช่เป็นเครื่องควบคุมที่เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิผล หากจำเป็นต้องมีเครื่องมือช่วยในการควบคุม ผู้บริหารก็ต้องพยายามแสวงหาเทคนิคและดูแลงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

4.3 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงการเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับด้วยข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ผู้รับเข้าใจ โดยรูปแบบนี้จะพิจารณาเสียงรบกวน ซึ่งเข้ามาสอดแทรกการติดต่อสื่อสารที่ดี รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับที่ทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น การติดต่อสื่อสารเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในกระบวนการบริหาร จะเห็นได้ว่าในทุกองค์การไม่ว่าจะมีขนาดใด ทุกสิ่งทุกอย่างอยู่ได้ด้วยการติดต่อสื่อสาร และไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดในกระบวนการ

บริหาร เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การอำนาจการ การตัดสินใจสั่งการ การประสานงานและควบคุม ล้วนต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นหลักในการเชื่อมโยงความคิดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งเสมอ

4.4 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ (Leadership and Decision Making) องค์การจะสามารถบริหาร ดูแลและโน้มน้าวให้ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความรู้สึกรักและพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์การ โดยเป้าหมายขององค์การนั้นสามารถตอบสนองเป้าหมายส่วนตัวของสมาชิกในขณะเดียวกัน โดยกระบวนการดังกล่าวต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นผู้นำอันหมายถึงการทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำตามบุคคลอื่น ซึ่งต้องสนองความพึงพอใจของผู้ตามในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ดังนั้น ผู้นำต้องรู้จักใช้เทคนิคการจูงใจในการปฏิบัติงานและนำพาองค์การเดินต่อไปข้างหน้าอย่างงดงาม

4.5 การปรับตัวขององค์การและการริเริ่มสิ่งใหม่ (Organization Adaptation and Innovation) แนวความคิดที่ว่าการจัดการองค์การที่แตกต่างกันของสภาพแวดล้อมที่จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพได้ เป็นการเห็นความสำคัญของความสามารถในการปรับตัวขององค์การให้เข้ากันได้กับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา โดยมีขั้นตอนการปรับตัวขององค์การ 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) รู้สึกกับการเปลี่ยนแปลงในบางส่วนของสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกองค์การ 2) นำข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสู่องค์การในส่วนที่สามารถปฏิบัติในเรื่องนี้ได้ 3) เปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิตหรือกระบวนการแปรสภาพภายในองค์การตามข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ 4) ทำการเปลี่ยนแปลงภายในให้กลับมามีสภาพที่มั่นคงในขณะที่จัดการกับผลพลอยได้ไม่ถึงปรารถนาหรือให้น้อยลง 5) ส่งผลผลิตหรือบริการใหม่ออกมา ซึ่งสอดคล้องกันมากขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพที่ารู้สึกมา 6) จัดให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลง โดยการรู้สึกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกและความมากน้อยของการผสมผสานกับสภาพแวดล้อมภายใน

3.2.1 องค์ประกอบของปัจจัยองค์การ

องค์ประกอบของปัจจัยองค์การตามแนวคิดของ Robbins and Judge (อ้างถึงใน อมรรัตน์ แสงสาย, 2559) ได้แบ่งปัจจัยองค์การออกเป็น 3 ด้าน คือ

1) ความต้องการด้านงาน (Task Demands) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของบุคคลที่มีความหลากหลายสภาพการทำงาน รวมถึงสภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงานตามความต้องการในงานเป็นโครงสร้างของงานส่วนบุคคล ในการทำงานหากพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานจะส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะลดความเครียดในงานได้เป็นอย่างมาก ลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพสำหรับสถานที่ทำงานที่มีมากเกินไป เช่น งาน

ที่มีเสียงรบกวนมากเกินไป ห้องทำงานที่หนาแน่นแออัดมากเกินไป สถานที่ที่มีการหยุดชะงัก เสียงกริ่งโทรศัพท์ที่ตั้งตลอดเวลา ตำแหน่งการวางเครื่องจักรที่ไม่ปลอดภัยสำหรับพนักงาน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความวิตกกังวล และก่อให้เกิดความเครียดในงานตามมา แต่สถานที่ที่นายจ้างมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลาจะสามารถทำให้พนักงานรู้สึกได้ถึงความปลอดภัยในการทำงาน

2) *ความต้องการด้านบทบาท (Role Demands)* เป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลเนื่องมาจากหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบในองค์กร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ การได้รับหน้าที่และความรับผิดชอบที่สูงเกินไปจะเป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลเนื่องมาจากหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบในองค์กร การได้รับบทบาทการทำงานหลายด้านในเวลาเดียวกันอาจเป็นเรื่องยากที่จะทำให้สำเร็จลุล่วงเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับองค์กร ความขัดแย้งในบทบาทของตนไม่เข้าใจว่าตนต้องทำอะไร การได้รับหน้าที่และความรับผิดชอบที่สูงเกินไป การทำงานที่กำหนดช่วงเวลาสั้น ๆ ในการทำ รวมถึงความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ความไม่ชัดเจนระหว่างหน้าที่กับงานที่ต้องทำ

3) *ความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Demands)* เป็นความกดดันอันเนื่องมาจากบุคคลอื่นในที่ทำงาน การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ย่ำแย่ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน จะเป็นความกดดันอันเนื่องมาจากตัวบุคคลอื่นในที่ทำงาน การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เป็นมิตรต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการไม่เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาอยู่ใหม่ การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และจากหัวหน้างาน อีกทั้งความยุติธรรมที่ได้รับจากหัวหน้างาน รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ย่ำแย่ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน อีกทั้งยังแสดงพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ และการล่วงละเมิดทางเชื้อชาติอีกด้วย

4. แนวคิด ทฤษฎีการร่ำองอยู่ในงาน

4.1 ความหมายของการร่ำองอยู่ในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับความหมายของการร่ำองอยู่ในงาน พบว่า มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

ภิญโญ สาธร (2523) กล่าวว่า การที่จะให้บุคลากรในองค์กรทำงานอยู่ได้นานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ผู้บริหารต้องใช้วิธีการจูงใจให้เกิดการร่ำองอยู่ในงานของบุคลากรด้วยการใช้สิ่งจูงใจ ได้แก่ สิ่งที่เป็นวัตถุ เช่น เงินหรือสิ่งของ สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น ให้โอกาสมีชื่อเสียง มีตำแหน่ง มีอำนาจ สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงาน เช่น มีห้องทำงาน มีอุปกรณ์

การทำงาน มีความปลอดภัย มีสวัสดิการที่ดี สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุ เช่น ความสามัคคี ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และสิ่งจูงใจที่เป็นการบำรุงขวัญหรือกระตุ้นจิตใจ เช่น ชื่อเสียงขององค์กร และความรู้สึกร่วมกันมีส่วนสำคัญในองค์กรของบุคลากร

พะยอม วงศ์สารศรี (2538) กล่าวว่า การชำระอยู่ของบุคลากร คือการที่องค์กรจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกัน พัฒนา และแก้ไขความไม่ปลอดภัยทางด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นการชำระรักษาให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้แก่องค์กรด้วยความปลอดภัยทั้งทางกายและจิตใจ

อำนวยการ แสงสว่าง (2544) กล่าวว่า การชำระอยู่ในงานของบุคลากรเป็นความสามารถขององค์กรและเป็นการจูงใจให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยองค์กรมีหน้าที่ดำเนินการจัดระบบการทำงานด้วยความปลอดภัยและจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขสมบูรณ์แข็งแรงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้แก่องค์กร

ชนิดดา เหมือนแก้ว (2547) กล่าวว่า การชำระอยู่ในงานหมายถึง บุคลากรที่มีความพร้อมและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับการทำงาน มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญขององค์กร

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) กล่าวว่า การชำระอยู่ในงานหมายถึง การที่บุคคลเข้ามาทำงานด้วยความสมัครใจและเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไป

นงนุช วงษ์สุวรรณ (2550) กล่าวว่า การชำระอยู่ในงานหมายถึง การรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความผูกพันความมั่นคง และเต็มใจที่จะทำงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและยาวนาน

กัญญามน อินทหว่าง และสุพจน์ อินทหว่าง (2556) กล่าวว่า การชำระอยู่ในงานของบุคลากรหมายถึง การทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วยบรรยากาศที่เกื้อหนุนกัน ทั้งในรูปแบบของระบบแรงงานสัมพันธ์และมีการบริหารจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จูงใจ

4.2 ความสำคัญของการชำระอยู่ในงาน

เสนาะ ดิยาวิ (2534) กล่าวว่า การชำระอยู่ในงานของบุคลากรเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะบุคคลเปรียบเสมือนทรัพย์สินที่จะต้องดูแลรักษาอย่างดี องค์กรควรเอาใจใส่ โดยการสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงานเพื่อลดความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดความไม่พอใจของบุคลากรได้

พะยอม วงศ์สารศรี (2538) กล่าวว่า ความสำคัญของการชำระอยู่ในงานของบุคลากร ทำให้องค์กรไม่สูญเสียคนดีและมีความสามารถไป เนื่องจากบุคลากรเป็นแรงงานที่มีค่ายิ่งสำหรับองค์กร ถ้าองค์กรจัดกิจกรรมชำระรักษาอย่างเหมาะสม บุคลากรย่อมจะได้รับความปลอดภัยทั้งด้านสุขภาพกายและด้านสุขภาพจิต ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง

บุญใจ ศรีสถิตนรากร (2550) กล่าวว่า อัตราการชำระอยู่ในงานเป็นการบ่งบอกถึงความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก มีความสุขในการทำงานเพื่อให้งานที่ตนเองรับผิดชอบนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวว่า การชำระอยู่ในงานของบุคลากรจะทำให้องค์กรมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถและมีความชำนาญ เป็นการลดอัตราการเข้าออกงาน ทำให้ไม่ต้องมีภาระในการสอบงานบุคลากรที่เข้ามาใหม่ ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานหรือมีปัญหาบ่อยมาก เพราะบุคลากรมีความชำนาญ องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพราะมีบุคลากรที่รู้งาน และเป็นงาน มีความชำนาญ สามารถคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานใหม่ ๆ ได้ ทำให้สามารถปลูกฝังทัศนคติที่ดีได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่ต้องเริ่มต้นนับหนึ่งใหม่อยู่ตลอดเวลาซึ่งสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่าย ทำให้ไม่เกิดความติดขัดหยุดชะงัก งานสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง สร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรรู้สึกรักในงานที่ทำและรักองค์กร เป็นการเตรียมกำลังคนสำหรับอนาคต ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีเพราะมีบุคลากรที่ทำงานอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน แสดงให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญอยู่ที่มีความอบอุ่นมั่นคง

4.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการชำระอยู่ในงาน

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการชำระอยู่ในงานที่ผ่านมาพบว่า มีผู้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศหลายคน ซึ่งผู้ศึกษาได้สรุปปัจจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันรวมเข้าด้วยกัน และแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการชำระอยู่ในงานเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

4.3.1 ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานประกอบด้วย ประสบการณ์ เพศ อายุ เวลาในการทำงาน เซว่นปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ รายได้ ภูมิฐานะ แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน ความรับผิดชอบต่อเครือญาติ ภาระครอบครัว และการสนับสนุนของครอบครัว ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการชำระอยู่ในงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553; แสงทอง ประสูวรรณ์, 2541; Ellenbecker, 2004; Mc Carthy, Tyrrell, & Lehane, 2007; Stretton & Bolon, 2008; Taunton et al., 1989; Ujvarine et al., 2011; Zurn, Dolea & Stilwell, 2005)

4.3.2 ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ โครงสร้างของงาน ความจำเจของงาน การมีส่วนร่วม การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน ความรับผิดชอบการให้อิสระในการทำงาน ความสมดุลของชีวิตการทำงานและครอบครัว การยืดหยุ่นของงาน ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการชำระอยู่ในงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553; Ellenbecker, 2004; Hines & Miodonski, 2011; Mc Carthy et al., 2007; Mathis & Jackson, 2004; Stretton & Bolon, 2008; Taunton et al., 1989; Ujvarine et al., 2011)

4.3.3 ปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วย ขนาดของสถานที่ทำงาน สถานที่ตั้งที่ทำงาน วัฒนธรรมองค์การ การยอมรับผลงาน ผลประโยชน์ สวัสดิการ การได้รับความยุติธรรม ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การฝึกอบรม การศึกษาต่อเนื่อง การได้อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การนิเทศงาน การติดต่อสื่อสาร ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การจัดการทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการชำระอยู่ในงาน (นงลักษณ์ พะไถยะ และเพ็ญภา หงษ์ทอง, 2554; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553; Chatterjee, 2009; Ellenbecker, 2004; Hines & Miodonski, 2011; Mc Carthy et al., 2007; Mathis & Jackson, 2004; Stretton & Bolon, 2008; Taunton et al., 1989; Ujvarine et al., 2011; Zurn, et al., 2005)

4.3.4 ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ความมุ่งมั่นของผู้นำการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แรงจูงใจในการบริหาร รูปแบบความเป็นผู้นำ การรับฟังความคิดเห็น มีความยุติธรรม การสนับสนุนความเจริญก้าวหน้าทางอาชีพ และความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการชำระอยู่ในงาน (Mc Carthy et al., 2007; Mathis & Jackson, 2004; Taunton et al., 1989; Zurn et al., 2005) นอกจากนี้ Mathis and Jackson (2006) ได้กล่าวว่า การชำระอยู่ในงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร องค์การสามารถบริหารจัดการได้ และสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรชำระอยู่ในงาน โดยมีปัจจัยด้านองค์การเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้บุคลากรชำระอยู่ในงาน มี 5 ด้าน ดังนี้

1) **ด้านคุณลักษณะขององค์การ (Characteristics of the employer)** เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเกี่ยวกับบุคคลในการตัดสินใจที่จะอยู่ หรือจะไปจากองค์การ การที่องค์การมีวัฒนธรรมและค่านิยมองค์การในทางบวกอย่างเด่นชัด มีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ และมีความมั่นคงในงานจะทำให้การลาออกลดลง โดยมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

(1) **วัฒนธรรมและค่านิยมองค์การ (Organizational culture and value)** เป็นแบบแผนความเชื่อ และค่านิยมร่วมกันของพนักงานทุกคนในองค์การที่มีความเข้าใจ และยึดถือปฏิบัติในการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าองค์การใดทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเชื่อมั่น มีวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และมีความเชื่อมั่นในความสามารถของพนักงานจะทำให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิก ถ้าพนักงานมีความไว้วางใจ และมีความเชื่อมั่นในผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และมีความยุติธรรมในองค์การจะทำให้เกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของสูง ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ และสามารถรักษานักงานให้ชำระอยู่ในงานเพิ่มขึ้น

(2) การบริหารจัดการขององค์การ (*Management and retention*) การชำระอยู่ในองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการขององค์การ บรรยากาศขององค์การที่มีความท้าทาย มีโอกาสในการแข่งขัน มีความเจริญก้าวหน้า การเป็นองค์การที่มีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ มีแผนกลยุทธ์ และเป้าหมายชัดเจน เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การจะช่วยให้พนักงานบรรลุผลสำเร็จ และมีความก้าวหน้าทั้งทางด้านการเงินและอาชีพจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ององค์การนั้นเป็นองค์การที่น่าอยู่ส่งผลต่อการชำระอยู่ในงาน

(3) ความมั่นคงในงาน (*Job security*) ในทศวรรษที่ผ่านมามีหลายคนมองว่าความมั่นคงในงานลดลง เนื่องจากการลดขนาดขององค์การ การให้คนออกจากงาน การรวมกิจการเข้าด้วยกันและการปรับโครงสร้างขององค์การมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อองค์การและการชำระอยู่ในงานของพนักงาน ถ้าองค์การมีความมั่นคงในงานสูงจะทำให้มีอัตราการชำระอยู่ในงานสูง

2) ด้านลักษณะงานและการทำงาน (*Job design and work*) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการชำระอยู่ในองค์การของบุคลากร โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

(1) การจัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน (*Job/ Person match*) โดยการจัดสรรคนให้เหมาะสมกับลักษณะงานตามความรู้ ความสามารถและทักษะ ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือก และการปฏิบัติงานอยู่ในองค์การเป็นสิ่งที่ท้าทาย เนื่องจากบุคลากรแต่ละคนต้องใช้เวลาส่วนใหญ่กับการทำงาน ต้องการงานในหน่วยงานที่มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่เพียงพอและเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงการมีบรรยากาศองค์การที่ดีในการทำงานมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยจากอุบัติเหตุจากการทำงาน ทำให้มีผลต่อการชำระอยู่ในองค์การ

(2) ความยืดหยุ่นของเวลาทำงาน (*Time flexibility*) ความยืดหยุ่นของเวลาทำงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีคุณภาพและได้ผลผลิตมากขึ้น ความยืดหยุ่นของงานเป็นหัวใจสำคัญขององค์การ ซึ่งจะช่วยลดความกดดันจากการมีภาระงานเพิ่มขึ้น โดยให้บุคลากรมีการยืดหยุ่นตารางเวลาทำงานได้ ให้โอกาสเลือกและเปลี่ยนแปลงตารางเวรได้ การสื่อสารทางไกล การทำงานบางช่วงเวลา การทำงานร่วมกัน การกำหนดช่วงเกษียณอายุ จะส่งผลให้เกิดการชำระอยู่ในงานของบุคลากร

(3) ความสมดุลของชีวิตการทำงานและครอบครัว (*Work/ Life balancing*) ผลประโยชน์จากความยืดหยุ่นในงานที่ทำให้บุคลากรมีความสมดุลระหว่างงานและครอบครัวเป็นสิ่งสำคัญ ประกอบด้วย ความยืดหยุ่นของตารางเวลาการทำงาน ความร่วมมือในการทำงาน การติดต่อสื่อสารทางไกล การลดจำนวนชั่วโมงทำงาน รวมถึงสวัสดิการอื่น ๆ ที่องค์การจัดให้ เช่น

สถานที่ออกกำลังกาย มีสถานที่ดูแลเด็กหรือผู้สูงอายุ จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานและการดำรงอยู่ในงาน

3) *ด้าน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (Career opportunities)* ถ้าองค์กรมีการพัฒนาทางอาชีพจะทำให้พนักงานคงอยู่ในงาน และการเปิดโอกาสให้พนักงานมีความเจริญก้าวหน้าในงาน โดยเฉพาะผู้มีอายุต่ำกว่า 35 ปี เป็นผู้ที่มีความต้องการพัฒนาทักษะ เป็นการสนับสนุนที่เหนือกว่าค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับการดำรงอยู่ในงาน โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

(1) *การพัฒนาทางอาชีพ (Training/ Development and mentoring)* องค์กรส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาตามแนวทางที่วางไว้ โดยให้โอกาสทางการศึกษาและได้รับการฝึกอบรมให้โอกาสกับผู้อยู่ปฏิบัติงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่ได้รับจากการอบรมมาใช้ในการทำงาน เพื่อสร้างคุณค่าให้กับตัวเองและองค์กรให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงการจัดให้มีการปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ เพื่อส่งเสริมให้ได้เพิ่มพูนความรู้โดยการฝึกอบรมทำให้พนักงานใหม่ปรับตัวเข้ากับงาน และองค์กรจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการให้คำปรึกษาและสอนงานให้กับพนักงาน และมีโอกาสได้พบปะเครือข่ายวิชาชีพทั้งภายในและภายนอกองค์กรจะทำให้เกิดการดำรงอยู่ในงานสูง

(2) *การวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ (Career planning/advancement)* องค์กรจะเพิ่มการคงอยู่ของพนักงานเมื่อมีการวางแผนให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ทราบแนวทางความเจริญก้าวหน้าอย่างเป็นทางการที่เด่นชัด เช่น โปรแกรมพี่เลี้ยงที่มีประสิทธิภาพในวิชาชีพคอยให้คำปรึกษาและสอนงานให้กับพนักงานแต่ละตำแหน่งที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า เป็นการสนับสนุนความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นการวางแผนในอนาคตเพื่อทำให้องค์กรได้รับผลตอบแทนที่ดี พนักงานยินดีทุ่มเทให้กับงาน ลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การสรรหา และการลาออกจากงาน ทำให้เกิดการดำรงอยู่ในองค์กรสูงขึ้น

4) *ด้านการให้รางวัล (Reward)* เป็นรางวัลที่ได้รับจากการทำงาน เป็นการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อเป็นสิ่งจูงใจ ส่วนผลประโยชน์เป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการคงอยู่ในองค์กร จะต้องมีการแข่งขันในเรื่องค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ผู้บริหารหลายคนเชื่อว่าเงินเป็นปัจจัยพื้นฐานของการดำรงอยู่ในงาน โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

(1) *การแข่งขันในเรื่องค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (Competitive pay and benefits)* การให้ผลประโยชน์ตอบแทนตามความสามารถ ประสิทธิภาพ และผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะค่าตอบแทนที่ได้ต้องพอกับค่าใช้จ่ายกับเศรษฐกิจยุคปัจจุบัน และสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ ผู้บริหารให้ข้อเสนอในเรื่องผลประโยชน์และสิทธิพิเศษต่าง ๆ ให้กับ

บุคลากรในเรื่องการช่วยเหลือด้านการประกันสุขภาพ ผลตอบแทนหลังจากเกษียณ การศึกษา และผลประโยชน์อื่น ๆ ที่จัดให้ เช่น การมีสถานที่พักผ่อนในที่ทำงาน การมีศูนย์รับเลี้ยงเด็กกลางวัน การจัดให้มีตู้เบิกเงินอัตโนมัติในห้องพัก จะมีผลให้พนักงานมีการชำระอยู่ในองค์กรได้นานขึ้น

(2) *ผลงาน และค่าตอบแทน (Performance and compensation)* หลาย คนต้องการรางวัลที่แตกต่างจากคนอื่นตามผลงาน ถ้าพนักงานที่มีผลงานต่ำกว่าได้รับค่าตอบแทนเท่ากับผู้ที่มผลงานมากกว่าจะทำให้รู้สึกว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรม อาจทำให้มองหางานอื่นที่ทำให้ผลตอบแทนตามการรับรู้ผลงานที่แตกต่างกัน ระบบการบริหารผลงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในองค์กรจะต้องเชื่อมโยงกับการได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น รูปแบบการจูงใจพนักงานให้ชำระอยู่ในงานคือการจ่ายเงินโบนัสหรือเงินก้อน เพื่อเป็นรางวัลพิเศษที่ได้รับตามผลงาน

(3) *การได้รับการยอมรับ (Recognition)* การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ประกอบด้วยรางวัลที่จับต้องได้และรางวัลที่จับต้องไม่ได้ สำหรับรางวัลที่จับต้องได้นั้นอาจอยู่ในรูปแบบของพนักงานดีเด่นประจำเดือนหรือรางวัลพิเศษอื่น ๆ ส่วนรางวัลที่จับต้องไม่ได้เป็นการรับรู้ทางจิตใจ เป็นการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผู้บริหารและผู้อื่นที่ให้การยอมรับความพยายามและผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมเป็นรางวัลที่ไม่ใช่เงิน

5) *ด้านสัมพันธภาพของบุคลากรภายในองค์กร (Employee relationships)* สัมพันธภาพของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อการชำระอยู่ในงาน ผู้บริหารต้องจัดการโดยคำนึงถึงความแตกต่างด้านเพศ อายุ และบุคลิกภาพของบุคลากร ผู้บริหารที่มีความยุติธรรมในการปฏิบัติ เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความยืดหยุ่นในงานและมีความสมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว บุคลากรจะยอมรับการบริหารจัดการกับการแก้ไขปัญหาเชิงรุกได้อย่างเยียบขาด เป็นผลทำให้การชำระอยู่ในงานเพิ่มขึ้น การได้รับการนิเทศ และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในทางบวกจะช่วยให้ชำระอยู่ในงาน จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการชำระอยู่ในงาน พบว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อการชำระอยู่ในงานของบุคลากรในองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ Mathis and Jackson (2006) ที่กล่าวว่า การชำระอยู่ในงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรสามารถบริหารจัดการได้ และสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรชำระอยู่ในงาน โดยมีปัจจัยด้านองค์กรที่เกี่ยวข้อง 5 ด้าน ดังนี้ 1) คุณลักษณะขององค์กร 2) ลักษณะงานและการทำงาน 3) โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ 4) การให้รางวัล 5) สัมพันธภาพของบุคลากรในองค์กร ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าปัจจัยด้านบุคคลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และปัจจัยด้านองค์กรตามแนวคิดของ Mathis and Jackson (2006) เป็นปัจจัยที่มีความสอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดสกลนคร ซึ่งให้

ความสำคัญกับการธำรงรักษาพยาบาลวิชาชีพกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว ให้มีความตั้งใจธำรงอยู่ในงานต่อไป

4.4 การวัดการธำรงอยู่ในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการธำรงอยู่ในงาน ซึ่งเป็นการประเมินระดับความตั้งใจในการธำรงอยู่ในงานของบุคลากรพบว่า การวัดความตั้งใจในการธำรงอยู่ในงานมี 2 รูปแบบ รายละเอียดต่อไปนี้

4.4.1 แบบวัดความตั้งใจในการธำรงอยู่ในงานที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระยะเวลาและอัตราการลาออกของบุคลากร จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีผู้ศึกษาได้วัดความตั้งใจในการธำรงอยู่ในงานเกี่ยวกับระยะเวลาและอัตราการลาออกหลายคน ดังเช่น Price and Mueller, 1981 (อ้างถึงใน สุริย์ ท้าวคำลือ, 2549) ได้วัดความตั้งใจในการธำรงอยู่ในงาน โดยวัดจากระยะเวลาที่วางแผนจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป ส่วน Taunton et al. (1989) ได้วัดการธำรงอยู่ในงาน โดยวัดจากจำนวนวันในการปฏิบัติงานระหว่างช่วงที่ศึกษาหารด้วยจำนวนวันทั้งหมดในช่วงที่ศึกษา คุณด้วย 100 ต่อมา Mathis and Jackson (2004) ให้แนวคิดการวัดการธำรงอยู่ในองค์กร ใช้วิธีการวัดอัตราการลาออกโดยใช้สูตรการคำนวณของ The U.S. Department of Labor คือ จำนวนพนักงานที่ลาออกในระหว่างเดือน หารด้วยจำนวนพนักงานทั้งหมดตอนกลางเดือน คูณด้วย 100

4.4.2 แบบวัดความตั้งใจในการธำรงอยู่ในงาน ที่เป็นแบบการวัดระดับความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับความตั้งใจในการธำรงอยู่ในงานและการลาออก จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีผู้ศึกษาได้วัดความตั้งใจในการธำรงอยู่ในงานโดยวัดจากความรู้สึกของบุคคลต่อความตั้งใจธำรงอยู่ในงานและการลาออก ดังเช่น Cowin, 2002 (อ้างถึงใน บงกชพร ตั้งฉัตรชัย, 2553) ได้วัดความตั้งใจในการธำรงอยู่ในงานของพยาบาลโดยสร้างจากแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัด Rating scale 8 ระดับ จำนวน 6 ข้อ เพื่อวัดความคิดและความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการวางแผนว่าจะปฏิบัติงานอยู่ต่อไปในองค์กร โดยไม่ลาออกหรือเปลี่ยนงาน นอกจากนี้ ยังมีการใช้แบบวัดความตั้งใจในการธำรงอยู่ในงานตามแนวคิดของ McCain's Behavioral Commitment Scale ปรับใช้โดย McCloskey, 1990 (cited in Mrayyan, 2008) เป็นแบบวัดความตั้งใจการธำรงอยู่ในงาน โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนและการคาดคะเนที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรในปัจจุบัน แม้ว่าสถานการณ์จะไม่เป็นไปตามความคาดหวัง โดยใช้มาตรวัดประมาณค่าลิเคิร์ท 5 ระดับ มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.90 สำหรับในประเทศไทยได้มีการนำ แนวคิดการวัดความตั้งใจการธำรงอยู่ในงานที่เป็นที่นิยมมาปรับใช้หลายคนดังนี้ บงกชพร ตั้งฉัตรชัย (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้วัดความตั้งใจธำรงอยู่ในงานโดยใช้แนวคิดของ Cowin, 2002 (อ้างถึงใน บงกชพร ตั้งฉัตรชัย, 2553) โดยวัดความคิด และ

ความรู้สึกรักของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับความคาดหวังว่าจะปฏิบัติงานเป็นพยาบาลตลอดไป นอกจากนั้น คลฤดี รัตนปิติกรณ์ (2552) ศึกษาปัจจัยทำนายการดำรงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพที่โรงพยาบาล พญาไท ได้สอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจดำรงอยู่ในงานและความเป็นไปได้ที่จะตัดสินใจลาออก โอนย้าย ตามแนวคิดของ Mc Closkey and Joanne (1990) โดยมีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.89 ต่อมา นาคี สอนโพธิ์ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความตั้งใจดำรง อยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน ทำการวัดความตั้งใจดำรงอยู่ในงานตามแนวคิดของ Mc Closkey and Joanne (1990) เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนที่จะปฏิบัติงาน ในปัจจุบัน แม้ว่าจะงานที่ทำอยู่จะไม่เป็นไปตามที่ความคาดหวัง รวมถึงการใช้ช่วงเวลาที่เหลือในการ ประกอบวิชาชีพพยาบาล โดยใช้มาตรวัดประมาณค่าลิเคิร์ต 5 ระดับ มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.087 สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดัดแปลงแบบวัดความตั้งใจดำรงอยู่ในงานที่สร้างขึ้น โดย คลฤดี รัตนปิติกรณ์ (2552) เป็นแบบสอบถามวัดความตั้งใจดำรงอยู่ในงานตามแนวคิด ของ Mc Closkey and Joanne (1990) มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.89 โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

5. แนวคิด ทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการกระบวนการการบริหารบุคคลเป็นแบบศูนย์รวม อำนาจทั้งองค์การ ที่เกี่ยวกับกิจกรรม โปรแกรมและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการรับคนเข้าทำงาน การ ดูแลรักษาคนทำงาน และการให้คนงานออกจากงาน รวมทั้งการเก็บประวัติของคนงาน ซึ่งมีผู้ให้ ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้หลายท่าน ดังนี้

5.1 ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี (2556) ให้ความหมายว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์หมายถึง การพัฒนาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคคล ให้เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2550) ให้ความหมายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่ามีองค์ประกอบ ของคำสองคำมารวมกัน ได้แก่ การพัฒนา (Development) และทรัพยากรมนุษย์ (Human) นำแนวคิด ของทฤษฎีระบบ (open System) ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) ผลลัพธ์ (output/outcomes) และการให้ข้อมูลป้อนกลับ (feedback)

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2551) ให้ความหมายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็น กระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มความรู้และทักษะ มีพฤติกรรมการทำงานที่

เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศุจิตรา ชนานันท์ (2552) ได้ให้ความหมายการจัดการทรัพยากรมนุษย์หมายถึง การที่นายจ้างจัดการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรของบุคคลช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เพื่อให้เกิดการปรับปรุง การปฏิบัติงานที่เกิดความก้าวหน้าของบุคลากร

อนิวัช แก้วจางค์ (2552) ให้ความหมายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์หมายถึง การดำเนินกิจกรรมเพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ปรีชา เจริญ (2551) ได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กรซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ในความหมายที่แคบลงไปอีกหมายถึงการพัฒนาปัจเจกชนให้ดีขึ้น ให้มีคุณค่าขึ้น

บุญยง ชื่นสุวิมล (2551) ได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การ ทำให้มนุษย์เจริญมีศักยภาพมากขึ้นจนกลายเป็นทรัพยากรที่มีค่าในสังคมและในประเทศในการ พัฒนาองค์กรจะมีความหมายคือ การให้ความก้าวหน้าทางความรู้ ความสามารถ ทักษะ โดยมี วัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงผลงานภายในองค์กร สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับบุคคลเท่า เทียมกับผูกมัดที่ยึดหลักปรัชญาในการพัฒนาคนภายในองค์กรสู่ความเป็นมืออาชีพ

วุทธิศักดิ์ โภชนุกุล (2553) ได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการเรียนรู้ที่มีลักษณะต่อเนื่องไปตลอดชีวิตของคนในองค์กร ซึ่งเกิดทั้งภายใน และ ภายนอกห้องเรียน และคำนึงถึงความสามารถในการนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานที่ได้รับงาน มอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานโดยรวมของหน่วยงานประสบความสำเร็จ ซึ่งจะหมายถึง การฝึกอบรมรวมไปถึงการพัฒนาสายอาชีพและการประเมินประสิทธิภาพงานจากความหมาย ที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ทั้งหมด

ผู้วิจัยขอสรุปว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การดำเนินกิจกรรม เพื่อ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็น กระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มความรู้และทักษะ มีพฤติกรรมการทำงาน ที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

5.2 ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น นับวันจะทวีขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจาก ทรัพยากรมนุษย์นั้นสำคัญยิ่งกว่าปัจจัยการผลิตอื่น ๆ สามารถดูได้จากสายงานสำคัญในหน่วยงาน

เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีความสำคัญยิ่ง มีขอบเขตกว้าง มีวัตถุประสงค์หลักที่ตอบสนองบุคลากรของหน่วยงาน และสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาหรือสภาพการเปลี่ยนแปลงสำคัญที่เกิดขึ้น ดังนี้ (ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์, 2551)

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญในฐานะที่เป็นสายงานสำคัญในหน่วยงาน โดยเป็นสายงานที่ปรึกษา (staff) ซึ่งต้องปฏิบัติงานควบคู่ไปกับสายงานหลัก (line) หน่วยงานไม่อาจขาดแต่ละสายได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเกี่ยวข้องกับบุคลากรในหน่วยงานทั้งในสายงานที่ปรึกษาและสายงานหลัก

2. ความซับซ้อนและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้เกิดการประดิษฐ์คิดค้นวิธีการและเครื่องมือใช้อำนวยความสะดวกสบายให้แก่การดำรงชีวิตของมนุษย์ในลักษณะที่แข่งขันกันสนองความต้องการของมนุษย์มากขึ้นทำให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจอุตสาหกรรมไม่มีที่สิ้นสุดแต่ละกิจการทั้งในระดับประเทศจนระดับโลกจึงต้องทั้งสรรหาคัดเลือกและเสริมสร้างคนดีไว้ใช้งาน

3. พลังของสถาบันแรงงานที่เติบโตและแข็งแกร่งขึ้นเป็นแรงผลักดันให้นายจ้างต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพิ่มขึ้นเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาแรงงานซึ่งจะบั่นทอนความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงขององค์กร ลองคิดดูระหว่างการนัดหยุดงานกับการเอื้องานเรื่องไหนให้ผลเบี่ยงปลายร้ายแรงมากกว่ากัน

4. องค์กรใหญ่โตซับซ้อนมากขึ้นตามสภาพการแข่งขันและความเจริญทางเศรษฐกิจ การแบ่งงานกันทำให้องค์กรขนาดเล็กจะมีลักษณะคนเดียวทำงานได้หลายอย่างแต่เมื่อองค์กรขยายตัวใช้เทคโนโลยีสูงขึ้นก็ต้องการความชำนาญเฉพาะอย่างมากขึ้น

5. บทบาทของการจัดการเปลี่ยนไปจากเดิมเป็นอันมาก เพราะต้องการผู้บริหารมืออาชีพจริงเพื่อมาบริหารงานยามวิกฤตได้หรือจัดการงานได้ตามสถานการณ์โดยใช้สหวิทยาการ เพื่อการแก้ปัญหา เพราะความเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรเปลี่ยนแปลงรวดเร็วที่นักบริหารต้องตามให้ทันและปรับตัวให้ทันอีกด้วย

6. พฤติกรรมศาสตร์ก้าวหน้าและเข้าไปมีบทบาทในการบริหารงานมากขึ้นเพราะผู้บริหารจะต้องเข้าใจธรรมชาติของคนและธรรมชาติของงานมากขึ้นด้วยจึงจะอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรได้มีสมานฉันท์

ศินารถ ศิริจันทพันธุ์ (2556) กล่าวว่า เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในการบริหารทรัพยากรทั้งมวลในองค์กรซึ่งสามารถสรุปความสำคัญไว้ดังนี้

1. ช่วยให้พนักงานในองค์กรได้ค้นพบศักยภาพของตนเอง และพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเชิงสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความผาสุก และพึงพอใจในการทำงาน เกิดความก้าวหน้าสมารถทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีมีประสิทธิภาพ

2. ช่วยพัฒนาองค์กร พนักงานที่มคุณภาพก็จะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการตามแนวทางที่ผู้นำระดับสูงวางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดผลงานที่เป็นเลิศทั้งทางด้านบริการ และการผลิตสินค้า องค์กรย่อมมีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงและขยายงานออกไปได้ด้วยดี

3. ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงแก่สังคมและประเทศชาติ เมื่อองค์กรซึ่งเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงดีก็ย่อมจะส่งผลไปถึงสังคมโดยรวมด้วย

4. ช่วยในการพัฒนาให้องค์กรเจริญเติบโต เนื่องจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเป็นงานที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแสวงหาแนวทางให้บุคคลที่มีความเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเกิดความเติบโต

5. ช่วยให้กิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ และมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน เพื่อป้องกันการขาดแคลนบุคลากรในงานประเภทต่าง ๆ และสอดคล้องกับการวางแผน

บุญยง ชื่นสุวิมล (2551) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์กรสรุปได้หลากหลายประการดังนี้

1. ช่วยทำให้ระบบและวิธีปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานดี
2. ช่วยทำให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง
4. ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน
5. ช่วยกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
6. ช่วยทำให้บุคคลนั้น ๆ มีโอกาสได้รับความรู้ ความคิดใหม่ ๆ เป็นคนทันสมัยต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ

5.3 ปรัชญาของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

หลักปรัชญาในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถอธิบายได้ถึงองค์ความรู้ที่ผ่านกระบวนการวิจัยและการฝึกปฏิบัติเป็นระยะเวลายาวนานและมีการพิสูจน์จากข้อสมมติฐานที่ได้กำหนดขึ้นไว้แล้ว กรอบของหลักปรัชญาการจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถอธิบายได้ด้วยหลักการทางทฤษฎีและไม่ได้อธิบายเพียงแต่ทฤษฎีเดียวเท่านั้น แต่หลักทฤษฎีที่นำมาใช้ในการอธิบายและสนับสนุนปรัชญาการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น สามารถอธิบายหลักปรัชญาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกิดขึ้นจากการผสมผสานบูรณาการจากแนวคิดหลัก 3 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ ทฤษฎีระบบ และทฤษฎีจิตวิทยา ซึ่งพบว่าทั้ง 3 ทฤษฎีผ่านทดสอบ ทดลอง และปฏิบัติงานกว่าจะ

สามารถเข้าใจว่าแต่ละด้านมีความหมาย องค์ประกอบ และลักษณะที่แตกต่างกันไป (อาภรณ์ ภูวิทยา พันธุ์, 2551)

บุญยง ชื่นสุวิมล (2551) กล่าวว่า ปรัชญาของการพัฒนาบุคคลที่สำคัญมีดังนี้

1. บุคคลทุกคนมีศักยภาพของตนเองที่สามารถพัฒนาให้เพิ่มพูนขึ้นได้ ทั้งด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ถ้าหากมีแรงจูงใจที่ดีพอ
2. การพัฒนาศักยภาพของบุคคล ควรดำเนินการโดยยึดหลักสมรรถนะ (competency based development)
3. การจัดการทรัพยากรบุคคลจะต้องดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องเป็นระบบ ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก ผู้ระบบการพัฒนาขององค์กร
4. วิธีการในการพัฒนาบุคคลมีหลายวิธี จะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของบุคคลและภารกิจขององค์กร
5. จัดให้มีระบบการประเมินการพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นระยะ ๆ เพื่อพัฒนาบุคคลบางกลุ่มให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น และในขณะเดียวกันก็สนับสนุนให้ผู้มีความรู้ความสามารถสูงได้ก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งใหม่ที่ต้องใช้ความสามารถสูงขึ้น
6. ระบบข้อมูลบุคคลขององค์กรจะต้องครบถ้วน ถูกต้องและทันสมัย สามารถตรวจสอบความก้าวหน้ารายบุคคลได้
7. การพัฒนาบุคคลจะต้องทำทุกด้าน คือ สุขภาพอนามัย ความรู้ ความสามารถ จิตใจ และคุณธรรม ควบคู่กันไป
8. องค์กรต้องคำนึงถึงความมั่นคงและความก้าวหน้าของบุคคลควบคู่ไปกับความก้าวหน้าขององค์กร

ไพโรจน์ อุลัด (2548) กล่าวว่า ปรัชญาการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะเป็นกรอบความคิดในการกำหนดปรัชญาของผู้บริหาร ดังนั้น จะขอเสนอแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่มีความสนใจ ดังนี้

1. การเลือกบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในองค์กร ควรดำเนินการด้วยความรอบคอบ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน ด้วยหลักที่ว่าจัดบุคลากรให้ตรงกับงาน (put the right man into the right job)
2. การช่วยพนักงานให้รู้จักการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและลักษณะงานในระยะแรกของการเข้าทำงาน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับพนักงานใหม่เกิดความรู้สึกที่ดีเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
3. การสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานจะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

การให้สิทธิพิเศษ เป็นต้น หรือแม้แต่ค่าชมเชย การยกย่องและการให้เกียรติก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาองค์กร

4. การเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจตามระดับที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานได้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนเป็นเจ้าของกิจการด้วยจะช่วยสร้างความมั่นใจ มีความคิดริเริ่ม รักและภักดีต่อองค์กร เกิดความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้ก้าวหน้า

5. การประนีประนอมจะช่วยให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับองค์กรและองค์กรกับองค์กร ดังนั้น การใช้วิธีการเจรจาหรือการปรึกษาหารือจะเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาขององค์กร

6. การจัดระบบงานในองค์กรให้ชัดเจน มีเป้าหมายที่แน่นอน กำหนดสายการบังคับบัญชา แจกแจงลักษณะงานสำหรับพนักงานทุกระดับเพื่อให้รู้บทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนจะช่วยให้เกิดความเข้าใจบุคคลและงานที่ปฏิบัติ

7. การพัฒนาบุคลากรเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากวิทยาการมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว การแข่งขันในระบบการตลาดมีสูง การเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากรในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะ เช่น การฝึกอบรม การศึกษานอกสถานที่ และการศึกษาต่อ เป็นต้น

8. การสร้างความยุติธรรมในองค์กร จะช่วยให้องค์กรอยู่รอด มีความมั่นคงและก้าวหน้า การที่จะสร้างความยุติธรรมต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับพนักงานทุกคนตั้งแต่ประวัติส่วนตัว ประวัติการทำงานและลักษณะเฉพาะของแต่ละคนเพื่อช่วยให้สามารถตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของแต่ละคน เป็นต้นว่า การเลื่อนตำแหน่ง การเปลี่ยนงาน เปลี่ยนหน้าที่ เป็นต้น นอกจากนั้นในกรณีที่พนักงานกระทำความผิดก็ต้องให้ความเป็นธรรมกับทุกคนเท่าเทียมกัน

สรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และทัศนคติของบุคคลในองค์กรให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร อาจกระทำได้หลายวิธี เช่น การศึกษาต่อ การฝึกอบรม การสัมมนาทางวิชาการ การศึกษาดูงาน และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หรือการพัฒนาตนเอง

5.4 หลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์

นงนุช วงษ์สุวรรณ (2552) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นการนำศักยภาพของแต่ละบุคคลมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสร้างให้แต่ละบุคคลเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนเกิดความตระหนักในคุณค่าของตนเอง เพื่อนร่วมงานและองค์กร เมื่อพิจารณา มีดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพที่สามารถพัฒนาให้เพิ่มพูนขึ้นได้ทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะ และเจตคติ ถ้าหากมีแรงจูงใจที่ดีพอ
2. การพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ควรเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก นำมาสู่การพัฒนาในระบบขององค์การ
3. วิธีการในการจัดการทรัพยากรมีหลายวิธี จะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะขององค์การ และบุคลากร
4. จัดให้มีระบบการประเมินการพัฒนาความสามารถของบุคลากรเป็นระยะ ๆ เพื่อช่วยแก้ไขบุคลากรบางกลุ่มให้พัฒนาความสามารถเพิ่มขึ้น และในขณะเดียวกันก็สนับสนุนให้ผู้มีขีดความสามารถสูงได้ก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งใหม่ที่ต้องใช้ความสามารถสูงขึ้น
5. องค์การจะต้องจัดระบบทะเบียนบุคลากรให้เป็นปัจจุบันที่สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าได้เป็นรายบุคคล

สุรนันทน์ เลหพันธ์ (2551) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีหลักการ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานตามที่ต้องการ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงสามารถสังเกตได้จากการปฏิบัติงาน ผลงาน บรรยากาศของหน่วยงานและวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น ขยันหมั่นเพียร ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น เกิดความมั่นใจในผลการปฏิบัติงานมากขึ้น รวมทั้งเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ โดยการพัฒนา เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจำเป็นต้องมีหลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งมีการพัฒนาทุกระดับอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดให้มีการดำเนินการจัดการทรัพยากรมนุษย์ตามขั้นตอนหรือกระบวนการของการพัฒนา ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความต้องการ การวางแผนการพัฒนาล่วงหน้าอย่างชัดเจน รวมทั้งกำหนดระยะเวลาและงบประมาณที่ต้องใช้ดำเนินการ การบริหารงานตามแผน การติดตามประเมินผลการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง ของระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับจากการพัฒนาไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง หมายถึง การจัดให้มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยคำนึงถึงเป้าหมายระยะยาวให้สอดคล้องและสัมพันธ์กับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร กล่าวคือ การจัดให้มีการพัฒนาตั้งแต่เริ่มเข้าปฏิบัติงานในองค์การ การพัฒนา เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงภารกิจหน้าที่ ได้แก่ การโยกย้าย การเปลี่ยนแปลง การเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการพัฒนา เพื่อให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างทั่วถึง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรทุกคนได้รับการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน โดยคำนึงถึงภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนลักษณะงานที่ปฏิบัติที่กำหนด โครงการตลอดจนเทคนิคและวิธีการพัฒนา ควรพิจารณาให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลุ่มของผู้เข้ารับการพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรในทุกระดับได้รับการพัฒนาไปพร้อมกันซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรโดยส่วนรวม

ชูชัย สมितिไกร (2550) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ประสบความสำเร็จและส่งผลให้องค์กรโดยรวมสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นควรยึดถือหลักการสำคัญ ดังนี้

1. การเน้นคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ผู้บริหารองค์กรจะต้องมีความเชื่อว่าบุคลากรขององค์กรเป็นทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าที่จะต้องรักษา สนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาให้เป็นผู้ที่ช่วยผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมายขององค์กรจะต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และความต้องการของบุคลากร

2. การมีส่วนร่วมของฝ่ายบริหารองค์กรจะต้องยึดถือว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นภาระหน้าที่ของหัวหน้างานและผู้บริหารทุกคน มิใช่งานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์แต่เพียงฝ่ายเดียว แต่จะต้องเป็นภารกิจร่วมของทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

3. การทำงานในเชิงรุก การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีวิสัยทัศน์สามารถคาดการณ์ปัญหาได้ล่วงหน้าก่อนเกิดเหตุการณ์ขึ้นจริง ไม่ใช่ปล่อยให้ปัญหาเกิดขึ้นก่อนแล้วค่อยดำเนินการแก้ไข

4. การคิดอย่างเป็นระบบ ผู้บริหารองค์กรจะต้องตระหนักว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารขององค์กร และมีความสัมพันธ์กับระบบอื่นๆ ขององค์กรรวมทั้งได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอกด้วย ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรและทำให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องปรับบทบาทของตนเองเสียใหม่จากการศึกษาหลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีหลักการเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานตามที่ต้องการ และทุกคนได้รับการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

5.5 วัตถุประสงค์การจัดการทรัพยากรมนุษย์

คินารถ ศิริจันทร์พันธุ์ (2556) ได้สรุปว่า วัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM) มีดังนี้

1. เพื่อสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร (recruitment and selection)
2. เพื่อใช้คนให้เกิดประโยชน์สูงสุด (utilization)
3. เพื่อบำรุงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ (maintenance)
4. เพื่อพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ (development)

พรชัย เจดามาน (2556) ได้กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรประกอบด้วย วัตถุประสงค์หลักๆ ดังนี้

1. เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร อันจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้า ลดปัญหาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร ปัญหาเรื่องขาดความรู้ เทคนิค หรือวิธีการต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคลากร การพัฒนาดังกล่าวย่อมจะนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีอันจะทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และเจริญก้าวหน้าได้โดยไม่หยุดนิ่ง เพราะสามารถที่จะปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของสังคมปัจจุบันได้

2. เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรค่านิยม ความเชื่อ ความรู้สึกทัศนคติของสมาชิกในองค์กร นอกจากนี้ ยังเพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคคลทุก ๆ คนในองค์กร การพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลจะนำไปสู่การพัฒนาเปลี่ยนแปลงระบบ และวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับยุคสมัย ซึ่งจะสามารถแก้ปัญหขององค์กรที่เกิดขึ้นได้

3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในฐานะเป็นผู้บริหารหรือหัวหน้างาน สามารถที่จะปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นนักบริหารที่ดีได้ โดยสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จอย่างน่าพอใจ

4. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในระดับรอง ๆ ลงมา อาจจะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาของหัวหน้างาน ตลอดจนคนงานมีความรู้ ทักษะ ในงานแต่ละอย่างที่เขาทำอยู่มีความชำนาญ ทำให้เกิดผลผลิตในการทำงานอย่างสูงสุดและมีคุณภาพดีที่สุดใน

5. เพื่อให้บุคลากรทุกระดับ ในองค์กรเกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานเข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเองเป็นอย่างดี และยังสามารถทำงานร่วมมือและประสานงานกับบุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน ลดภาวะความตึงเครียด สร้างความรัก ความเข้าใจ และมีความสามัคคีต่อกัน เกิดความสมานฉันท์เป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ย่อมทำให้องค์กรบรรลุ

ความสำเร็จสูงสุด และผู้ปฏิบัติงานมีความสุข ตลอดทั้งทำให้ผู้ร่วมงานทุกคนรู้สึกว่าการเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของเขา อันจะนำความเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์กรสืบไป

5.6 ปัญหาและอุปสรรคการจัดการทรัพยากรมนุษย์

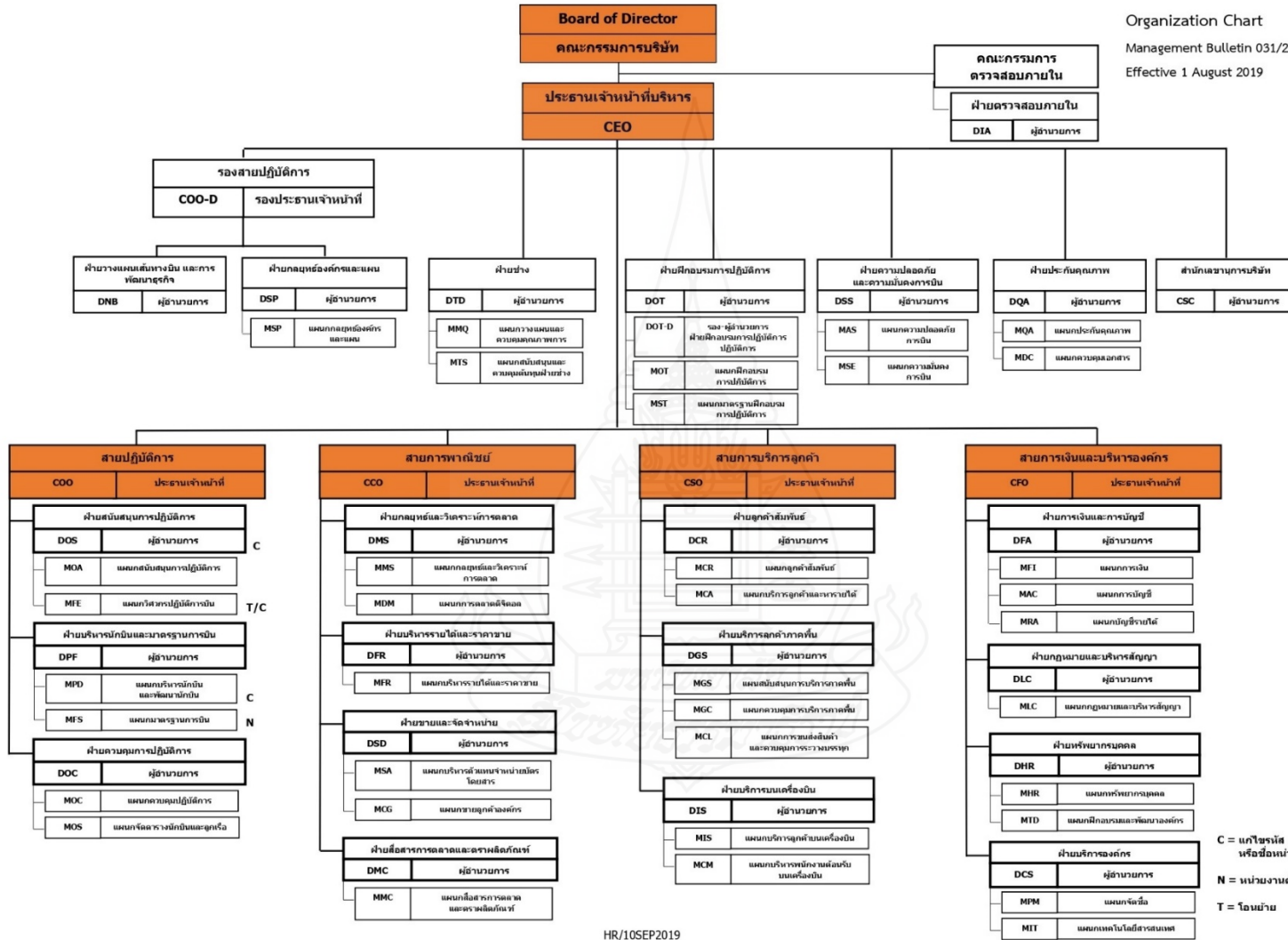
การดำเนินการจัดการทรัพยากรมนุษย์มักประสบปัญหาและอุปสรรค ทำให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ อาจเกิดปัญหาและอุปสรรคดังต่อไปนี้

1. ปัญหาด้านผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการ เป็นการประสบปัญหาการไม่เห็นถึงความสำคัญการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงไม่มีการส่งเสริมสนับสนุนอย่างจริงจัง
2. ปัญหาด้านวิทยากร เป็นประเด็นเกี่ยวกับผู้ถ่ายทอดประสบการณ์แก่ผู้เข้ารับการพัฒนาเพื่อให้รับรู้และมีความรู้ความเข้าใจ
3. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์หรือผู้จัดการ โครงการ เป็นการขาดการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ขาดการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง
4. ปัญหาด้านสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากบางครั้ง สถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการจัดกิจกรรม
5. ปัญหาด้านผู้เข้ารับการพัฒนา เป็นการที่ผู้เข้ารับการพัฒนาไม่เข้าใจในนโยบาย
6. ปัญหาด้านระยะเวลาการพัฒนา เป็นปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาสาระ หลักสูตรการพัฒนาใช้ระยะสั้นเกินไปจนทำให้ผู้เข้ารับการพัฒนาไม่มีความเข้าใจในเนื้อหา
7. ปัญหาด้านงบประมาณ เป็นสิ่งสำคัญซึ่งงบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาถ้ามากเกินไป ทำให้ไม่คุ้มค่ากับการลงทุนในการจัดการทรัพยากรมนุษย์

จากการศึกษาแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานบุคคลในองค์กรเพื่อสร้างปัจจัยในการจูงใจให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความผูกพันในการปฏิบัติกับองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

6. ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2555 ในฐานะหน่วยงานลูกของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ก่อนเปลี่ยนแปลงสถานะและแยกออกมาเป็นบริษัทลูกในปี พ.ศ. 2556 พร้อมใช้รหัสการบินเป็นของตัวเองคือ WE มีเครื่องบินแอร์บัส เอ 320-200 จำนวน 20 ลำ และมีโครงสร้างองค์กร ดังนี้



HR/10SEP2019

ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร

จากการที่ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีการลาออกจากงานค่อนข้างสูง จากสถิติอัตราการเข้า - ออกของพนักงานประจำสำนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2559 – พ.ศ. 2563 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลจำนวนพนักงานเข้าใหม่ 573 คน แบ่งเป็น

ปี พ.ศ.	ตำแหน่ง				
	ประธานเจ้าหน้าที่	ผู้อำนวยการฝ่าย	ผู้จัดการ	พนักงาน	รวม
2559	1 คน	5 คน	12 คน	99 คน	117 คน
2560	3 คน	3 คน	18 คน	91 คน	115 คน
2561	0 คน	4 คน	19 คน	160 คน	183 คน
2562	1 คน	0 คน	9 คน	106 คน	116 คน
2563	1 คน	1 คน	1 คน	39 คน	42 คน
รวม	6 คน	13 คน	59 คน	495 คน	573 คน

ตารางที่ 2.2 ข้อมูลจำนวนพนักงานลาออก 511 คน แบ่งเป็น

ปี พ.ศ.	ตำแหน่ง				
	ประธานเจ้าหน้าที่	ผู้อำนวยการฝ่าย	ผู้จัดการ	พนักงาน	รวม
2559	0 คน	4 คน	7 คน	86 คน	97 คน
2560	3 คน	2 คน	15 คน	100 คน	120 คน
2561	1 คน	1 คน	8 คน	117 คน	127 คน
2562	3 คน	1 คน	5 คน	93 คน	102 คน
2563	0 คน	3 คน	6 คน	56 คน	65 คน
รวม	7 คน	11 คน	41 คน	452 คน	511 คน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขนิษฐา นิ่มแก้ว (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักบริหารโครงการกรมชลประทานสามเสน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร ความผูกพันของบุคลากรในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความผูกพัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษากลุ่มงาน ประเภทตำแหน่งงาน รายได้และอายุการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสำนักบริหารโครงการกรมชลประทานสามเสน จำนวน 158 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent Samples t-test ค่าความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 ปี แต่ไม่ถึง 50 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ มีอายุการทำงาน 6 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเพศ ด้านอายุ ด้านการศึกษา ด้านประเภทตำแหน่งงาน ด้านอายุการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านกลุ่มงาน และด้านรายได้ มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความผูกพันในองค์กรทั้งความผูกพันเชิงต่อเนื่องและความผูกพันเชิงค่านิยม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงาน บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) จำนวน 220 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Sample t-test, One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับมากกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิตยา วันทยานันท์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว โรงพยาบาลในเขตจังหวัดสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านองค์การกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว โรงพยาบาลในเขตจังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 226 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พอยท์ไบซีเรียล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความตั้งใจคงอยู่ในงานและระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านองค์การ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความตั้งใจคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า คุณลักษณะขององค์การ ลักษณะงาน และการทำงาน การให้รางวัล โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และสัมพันธภาพของบุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความตั้งใจคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วรจิจ สารสนิท (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มบริษัทประชาภิจ โดยมิวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจะลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มบริษัทประชาภิจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานกลุ่มบริษัทประชาภิจ จำนวนคน 400 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการจะลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มบริษัทประชาภิจ โดยรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 4 ข้อ โดยเรียงคะแนนจากมากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะงานมีผลต่อการตัดสินใจในการจะลาออกจากงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านองค์การ ด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม และปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานกลุ่มบริษัทประชาภิจ จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บริษัทปัจจุบันที่สังกัดทั้งหมด ในภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ธีระวุฒิ ศรีประสิทธิ์ชัย (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมกร โรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมกร โรงแรมตามลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน 2) อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงาน และ 3) อิทธิพลของความผูกพันและความภักดีที่ส่งผลกระทบต่อ

รักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานในโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร จำนวน คน 216 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ t-Test, ANOVA และ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพัน และความภักดี มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยในภาพรวม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ได้แก่ การมีเกณฑ์การให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน และมีความเหมาะสมต่อความสามารถในการทำงาน รองมาคือการมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานที่ชัดเจน และความหวังที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น เมื่อผลงานที่ทำแสดงออกถึงประสิทธิภาพ ตามลำดับ

นิสาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 223 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยสถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับดี ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กรโดยรวม และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านการรับรู้ อยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิวัฒน์ แสงเพชร (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและ

ปริณชิต และ 3) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริณชิตกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริณชิต จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การศึกษาพบว่า เพศ สถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริณชิต ยกเว้นอายุ อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริณชิต และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริณชิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัญชลี ภักดี โทรกิจ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว และ 5) ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอนาคตของพนักงานโรงแรม 5 ดาวในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานของโรงแรม 5 ดาวในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test, ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และใช้วิธีสังเคราะห์เนื้อหา (content analysis) แล้วสรุปผลเป็นความเรียง ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาวในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเงินเดือน รองลงมาคือด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงานตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาวในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพรายได้ ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3) ความสัมพันธ์ระหว่าง

ปัจจัยจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิสาชล ภูมิพินผล (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท เดลแมกซ์ แมซิเนอริ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท เดลแมกซ์ แมซิเนอริ จำกัด และ 2) เพื่อนำไปกำหนดนโยบายในการส่งเสริมการคงอยู่ในงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานบริษัท เดลแมกซ์ แมซิเนอริ จำกัด จำนวน 136 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test, f-test และค่าสัมประสิทธิ์เบียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท เดลแมกซ์ แมซิเนอริ จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อายุและสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในด้านนโยบายและการบริหารบริษัท ด้านความมั่นคงของบริษัท ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านควบคุมบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า

นันท์พร ตรีบำรุง (ศึกษาเรื่อง (2560) ปัจจัยที่มีผลต่อการดำรงอยู่ของแพทย์และทันตแพทย์โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการดำรงอยู่ของแพทย์และทันตแพทย์โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความพึงติดในงานของแพทย์และทันตแพทย์โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย 3) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความพึงพอใจในงาน และความพึงติดในงาน ที่มีผลต่อการดำรงอยู่ของแพทย์และทันตแพทย์โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย และ 4) เสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มระดับการดำรงอยู่ของแพทย์ และทันตแพทย์โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือ แพทย์และทันตแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนทั่วประเทศไทย จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการดำรงอยู่ของแพทย์ และทันตแพทย์โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็น

เพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี อาชีพแพทย์ การศึกษาระดับปริญญาตรี แพทย์มีความถนัดเฉพาะทางด้านเวชปฏิบัติทั่วไป และด้านอายุรศาสตร์ ส่วนทันตแพทย์มีความถนัดเฉพาะทางด้านทันตกรรมทั่วไป สถานภาพสมรส มีบุตรจำนวน 2 คน ด้านปัจจัยเกี่ยวกับงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 0-5 ปี อายุการทำงานที่โรงพยาบาลปัจจุบันอยู่ในช่วง 0-5 ปี เป็นแพทย์/ทันตแพทย์ประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001-150,000 บาท มีสวัสดิการสิทธิรักษาพยาบาลฟรี/ราคาพิเศษ จำนวนชั่วโมงทำงาน 41-50 ชั่วโมง/สัปดาห์ วันหยุด 2 วัน/สัปดาห์ ทำงานในโรงพยาบาลขนาด 100-199 เตียง โรงพยาบาลอยู่ในภาคใต้ มีภูมิลำเนาอยู่ที่ตั้งของโรงพยาบาลในจังหวัดเดียวกัน ด้านระดับความพึงพอใจในงานและระดับความพึงคิดในงานอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ จำนวนบุตร และปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์ทำงาน ภูมิลำเนาที่อาศัยอยู่ที่ตั้งของโรงพยาบาล มีผลต่อระดับการชำระอยู่ของแพทย์ และทันตแพทย์โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยความพึงคิดในงานด้านการเสียประโยชน์ในองค์กร ด้านความเข้ากันได้ในองค์กร และด้านสายสัมพันธ์นอกองค์กร ร่วมกันอธิบายการชำระอยู่ของแพทย์และทันตแพทย์โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยได้ร้อยละ 50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสมการทำนายคือ การชำระอยู่ = 0.16 + 0.26 (การเสียประโยชน์ในองค์กร) + 0.44 (ความเข้ากันได้ในองค์กร) + 0.20 (สายสัมพันธ์นอกองค์กร) และ 4) พบว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนควรให้ความสำคัญกับเพศชาย อายุ 51 ปีขึ้นไป อาชีพทันตแพทย์ สถานภาพสมรสมีบุตร 2 คน มีประสบการณ์ทำงาน 26 ปีขึ้นไป มีภูมิลำเนาอยู่ที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่จังหวัดเดียวกัน และส่งเสริมให้เกิดความพึงคิดในงาน โดยมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จูงใจ สร้างสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ ส่งเสริมการอบรมและศึกษาต่อ ส่งเสริมการสร้างผลงานและใช้ทักษะความสามารถในการทำงาน องค์กรสื่อสารพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมร่วมสู่บุคลากร เพื่อให้มีเป้าหมายร่วมกัน รวมถึงโฆษณาและประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรออกสู่สังคม จัดกิจกรรมเพื่อสังคม ให้สวัสดิการที่ครอบคลุมถึงสิทธิประโยชน์ของบุคคลในครอบครัว เพื่อให้ครอบครัวและคนรู้จักสนับสนุนให้ทำงานที่โรงพยาบาลนี้ต่อไป

ศุภานัน พุฒตาล (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออก ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และแนวทางในการป้องกัน และวิธีการรักษาหรือจูงใจพนักงานที่มีคุณภาพให้ทำงานกับองค์กรต่อไป กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 239 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร t-test ทดสอบความแตกต่าง f-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมอยู่ระดับมาก และพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อปัจจัยที่มีผลแนวโน้มการลาออกของพนักงาน มหาวิทยาลัย สายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยตำแหน่งงาน อายุงาน สังกัด มีผลต่อปัจจัยจิตใจ ส่วนอายุ รายได้ ตำแหน่งงาน อายุงาน และสังกัด มีผลต่อปัจจัยค้ำจุน และเพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน และสังกัด มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออก

ชญารัตน์ สุทธิประภา และคณะ (2561) ศึกษาเรื่อง การธำรงรักษาพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม อัญธานี วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงรักษาพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานแบบ t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-Way ANOVA) Correlation และ Regression Analysis ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงรักษาพนักงาน ภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยการธำรงรักษาพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมากทิศทางเดียวกัน และปัจจัยการธำรงรักษาพนักงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคือด้านค่าตอบแทน ด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ภคพร กระเจาดทอง (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพที่มีผลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย และ 4) เพื่อพัฒนารูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือ เซฟที่ทำงานในโรงแรมระดับ 3-5 ดาวในประเทศไทย จำนวน 460 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ANOVA สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟในประเทศไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ

การคงอยู่ของเซฟโรงแรมมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และความยึดมั่นผูกพันด้านความต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านพลังการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทยในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลกระทบข้างเคียงที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมพบว่า 1) ปัจจัยด้านลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย 2) ปัจจัยด้านลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของเซฟโรงแรมในประเทศไทย 3) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของเซฟในโรงแรมในประเทศไทย

ศิริรัตน์ ศิริสมานจิตติกุล (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการดำรงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อ 1) ระดับการดำรงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัย เกี่ยวกับงาน และปัจจัยองค์การของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร 3) ระดับการดำรงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) ปัจจัยเกี่ยวกับงานและปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์กับการดำรงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแตกต่าง การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้วยสถิติเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการดำรงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครภาพรวมอยู่ระดับมาก 2) พยาบาลวิชาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความถนัดเฉพาะทางในด้านอายุรศาสตร์ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี อายุการทำงาน 6-10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท โดยได้รับสวัสดิการลาภิจและค่าจ้างจากโรงพยาบาลแห่งนี้ โดยมีจำนวนชั่วโมงการทำงาน 51-60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีจำนวนวันหยุด 2 วันต่อสัปดาห์ ขนาดโรงพยาบาลที่ทำงานอยู่มีจำนวนเตียงมากกว่า 200 เตียง และปัจจัยองค์การในภาพรวมในระดับมาก (3) พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ความถนัดเฉพาะทางแตกต่างกันมีระดับการดำรงอยู่ของพยาบาล

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่แตกต่างกันมีระดับการจ้างอยู่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยองค์การมีระดับการจ้างอยู่ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปณิศา นิรมล, นันธิดา อนันตชัย (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สามารถทำนายการคงอยู่ในงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับการคงอยู่ในงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการคงอยู่ในงานตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายการคงอยู่ในงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร จำนวน 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ และแบบสอบถามการคงอยู่ในงาน การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test independent และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ Multiple Linear Regression (Stepwise Method) ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีระดับการคงอยู่ในงานระดับมาก 2) บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งงานและระดับรายได้แตกต่างกันมีการคงอยู่ในงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรที่มีอายุงานต่างกันมีการคงอยู่ในงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 3) ผลการทำนายการคงอยู่ในงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยพบว่า อำนาจในการทำนาย ร้อยละ 79.60 ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวทำนายการคงอยู่ในงานอันดับแรก รองลงมาอายุงาน และภูมิลำเนาหนองจอก ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่ไม่ผ่านการคัดเลือกเข้าสู่สมการ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน และระดับรายได้

วรรณกร แพงกระโทก, สงกรานต์ กลั่นด้วง (2563) ศึกษาเรื่อง การคงอยู่ของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลขอนแก่น การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการคงอยู่ของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลขอนแก่น เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสายสนับสนุนงานบริหาร โรงพยาบาลขอนแก่น จำนวน 83 คน โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2563 ถึงสิงหาคม 2563 เครื่องมือเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficients) ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนปัจจัยองค์การต่อการคงอยู่ในงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงาน ปัจจัยด้านองค์การต่อการคงอยู่ในงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลขอนแก่น พบว่าภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการคงอยู่ในงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปฏิคม สุชาติ และคณะ (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท XYZ จำกัด การศึกษาครั้งนี้มีเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของพนักงานในบริษัท XYZ จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เพื่อใช้วิเคราะห์หาระดับความสำคัญของปัจจัยประชากรที่ใช้ในการศึกษา ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่าการทดสอบที และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร คือ ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหารของผู้บริหารองค์กร ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานตามลำดับ และจากการศึกษาระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้ ร้อยละ 41.1

สถิพร เชาว์นัชชัย (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนจังหวัดพิษณุโลก การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับการคงอยู่ในการทำงาน 2) ศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในการทำงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในการทำงานกับการคงอยู่ในการทำงาน 4) ค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีและสร้างสมการพยากรณ์การคงอยู่ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนจังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูโรงเรียนเอกชนจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 242 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางเครซี และมอร์แกน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนจังหวัดพิษณุโลก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการคงอยู่ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในการทำงานกับการคงอยู่ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน จังหวัดพิษณุโลก พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.623-0.736 และปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในการทำงานกับการคงอยู่ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนจังหวัดพิษณุโลกสูงที่สุดคือ ความผูกพันในโรงเรียน และต่ำที่สุดคือ สวัสดิการพิเศษ และ 4) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนจังหวัดพิษณุโลก

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จำนวน 4 ตัว ได้แก่ ความผูกพันในโรงเรียน ค่าตอบแทน สวัสดิการพิเศษ และภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่งผลต่อการคงอยู่ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน จังหวัดพิษณุโลก

McGuire and et al. (2003) ได้ศึกษาในสถานพยาบาล พบว่า โดยทั่วไปแล้วการชำระรักษาพนักงานเป็นแผนกลยุทธ์การพัฒนากุศลกร ผู้จัดการมักเข้าใจผิดและคิดว่าค่าตอบแทนเป็นสาเหตุหลักของความพึงพอใจในการทำงานและทำให้พนักงานลาออก แต่จากผลการวิจัย ประชากรในสถานพยาบาล 3 แห่ง พบว่า ผู้ให้เหตุผลในการลาออกไม่ได้มีสาเหตุมาจากเรื่องของค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่สิ่งที่พวกเขาต้องการคือ การเคารพความทรงจำที่ดีและความผูกพันที่องค์กรมอบให้

Gagan Deep Sharma, Mandeep Mahendru and Sanjeet Singh (2010) ศึกษาการชำระอยู่ในงานของพนักงานในอุตสาหกรรม ITeS: กรณีศึกษา ภาคเหนือของอินเดีย เนื่องจากการชำระอยู่ในงานของพนักงานที่มีความรู้ได้กลายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ สถานการณ์ปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคบริการ แผนกทรัพยากรบุคคลจะต้องมีบทบาทสำคัญในการออกแบบนโยบายการปฏิบัติและกลยุทธ์ที่สามารถช่วยให้องค์กรที่จะรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีนัยสำคัญต่อธุรกิจ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปรากฏการณ์ชำระอยู่ในงานของพนักงานในภาค ITeS ใน Chandigarh, Mohali และ Panchkula โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญของการวิจัยเพื่อศึกษากลยุทธ์การชำระรักษาพนักงาน ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมในการชำระรักษาพนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการชำระอยู่ในงานของพนักงาน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1) กลยุทธ์การชำระอยู่ในงานของพนักงาน สามารถจำแนกออกได้เป็นสองประเภท คือ กลยุทธ์ตัวเงินและมีใจตัวเงิน และ 2) องค์กรควรพัฒนาโปรแกรมการวางแผนอาชีพที่มีประสิทธิภาพสำหรับพนักงานเพื่อเป็นการพัฒนาผู้มีอาชีพ และการตรวจสอบโครงสร้างเงินเดือนให้ยุติธรรมและมุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้พนักงานของบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้สำหรับการดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการแผนก และพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำนวน 346 คน ไม่รวมนักบิน และลูกเรือ (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2564) ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ตำแหน่งงาน	จำนวนประชากร (คน)
ระดับผู้อำนวยการฝ่าย	17
ระดับผู้จัดการแผนก	35
ระดับพนักงาน	294
รวมทั้งสิ้น	346

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) จากพนักงานในตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการแผนก และพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำนวน 346 คน ไม่รวมนักบิน และลูกเรือ (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2564) ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนแน่นอน และใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 (วิชิต อุ๋อัน, 2554) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 186 คน โดยมีวิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

โดย n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{346}{1 + 346(0.05)^2} \\ &= \frac{346}{1 + 0.865} \\ &= 185.52 \\ &= 186 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงเท่ากับ 186 คน โดยทำการแบ่งสัดส่วนในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยมีวิธีการแบ่งสัดส่วน ดังนี้

ระดับผู้อำนวยการฝ่าย มีพนักงานจำนวน 17 คน จากพนักงานทั้งหมด 346 คน

$$\begin{aligned} \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{17 \times 186}{346} \\ &= 9.14 \\ &= 9 \text{ คน} \end{aligned}$$

ระดับผู้จัดการแผนก มีพนักงานจำนวน 35 คน จากพนักงานทั้งหมด 346 คน

$$\begin{aligned} \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{35 \times 186}{346} \end{aligned}$$

$$= 18.82$$

$$= 19 \text{ คน}$$

ระดับพนักงาน มีพนักงานจำนวน 294 คน จากพนักงานทั้งหมด 346 คน

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{294 \times 186}{346}$$

$$= 158.05$$

$$= 158 \text{ คน}$$

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ระดับพนักงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ผู้อำนวยการฝ่าย	17	9
2. ผู้จัดการแผนก	35	19
3. พนักงาน	294	158
รวมทั้งสิ้น	346	186

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยสร้างตามนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการ แบบสอบถามประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานประจำสำนักงานที่ปฏิบัติงานให้แก่บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่สำนักงานใหญ่หรือที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และได้ข้อมูลที่แท้จริง เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) จำนวน 2 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย ฝ่ายที่สังกัด ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย ด้าน โครงสร้างองค์กร จำนวน 5 ข้อ ด้านนโยบายและการบริหารงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 5 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระอยู่ เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) จำนวน 5 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire)

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างตามกรอบแนวคิดการวิจัยและนำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. อาจารย์ ดร.ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชพล ทรงสุนทรวงษ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. คุณอัคราพร ไกรสะอาด ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

2.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.3.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการกับตัวชี้วัด โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

ของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงข้อคำถาม และหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) = $\sum R/N$ แล้วจึงทำการประมวลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นรายชื่อ โดยค่า IOC ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Rovinelli and Hambleton, 1976: 49) จากการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาพบว่า มีค่า IOC เท่ากับ 0.92

3.2 การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) เป็นการตรวจสอบข้อบกพร่องของแบบสอบถาม แล้วทำการแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง โดยนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Cronbach, 1984 : 161) จากการตรวจสอบค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.961

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยจัดส่งหนังสือขออนุญาตต่อผู้มีอำนาจอนุมัติเพื่อขออนุญาตจัดส่งแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลให้แก่พนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ หนังสือ เอกสาร วารสาร วิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต่าง ๆ ที่ศึกษาในงานศึกษาครั้งนี้

3.3 ผู้วิจัยใช้วิธีการการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามแก่พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำนวน 186 ฉบับ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) แบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงสัดส่วนของประชากรตามตำแหน่งงาน เพื่อให้ตอบแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัย ด้วยวิธี online และเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ หากพบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ครบถ้วน 186 ฉบับ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2-3 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการประมวลผล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 4-5 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการประมวลผลและวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และการสรุปผลการดำเนินการวิจัย ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบเพื่อแสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 121)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

หลังจากนั้นคำนวณค่าเฉลี่ยของคำตอบที่แสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	น้อยที่สุด

4.3 การทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ใช้สถิติข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ใช้สถิติการวิเคราะห์การทดสอบที (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) และการทดสอบอิทธิพลของปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของพนักงาน ใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.4 การทดสอบอิทธิพลของปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่ส่งผลต่อการชำระอยู่ของพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter Method โดยการเอาตัวแปรอิสระทุกตัวทั้งตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไปวิเคราะห์ในสมการถดถอย และมีการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (วารางคณา จันทรงค์, 2561: 14) ได้แก่ การทดสอบสหสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัยสาเหตุ (Multicollinearity) เป็นการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ควรมีค่าน้อยกว่า 0.85 (Bartz, 1999) จากการทดสอบ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีค่าอยู่ระหว่าง 0.418-0.707 แล้วจึงทดสอบค่า Variance Infection Factor : VIF กับตัวแปรอิสระ โดยค่า VIF ต้องไม่เกิน 10 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559) จากการทดสอบพบว่าตัวแปรอิสระมีค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 2.054-2.797 นั้นหมายความว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหา Multicollinearity



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมานตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ

องค์การ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับการชำระอยู่

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

5.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1

5.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2

5.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 3

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส และระดับการศึกษา ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=186)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (186)	ร้อยละ (100)
1. เพศ		
1.1 ชาย	126	68.00
1.2 หญิง	60	32.00
2. อายุ		
2.1 21-30 ปี	108	58.00
2.2 31-40 ปี	51	28.00
2.3 41-50 ปี	23	12.00
2.4 51-60 ปี	4	2.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.00
3.2 ปริญญาตรี	162	87.00
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	23	12.00
4. สถานภาพการสมรส		
4.1 โสด	152	82.00
4.2 สมรส	32	17.00
4.3 หย่าร้าง/หม้าย	2	1.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 186 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 126 คน (ร้อยละ 68.00) และเพศหญิง จำนวน 60 คน (ร้อยละ 32.00) ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 108 คน (ร้อยละ 58.00) รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 51 คน (ร้อยละ 28.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน (ร้อยละ 87.00) รองลงมา มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน (ร้อยละ 12.00) ส่วนใหญ่มีสถานะภาพโสด จำนวน 152 คน (ร้อยละ 82.00) รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 32 คน (ร้อยละ 17.00)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย ฝ่ายที่สังกัด ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน	(n=186)	
	จำนวน (186)	ร้อยละ (100)
1. ฝ่ายที่สังกัด		
1.1 ฝ่ายตรวจสอบภายใน	3	2.00
1.2 ฝ่ายวางแผนเส้นทางบินและพัฒนาธุรกิจ	3	2.00
1.3 ฝ่ายกลยุทธ์องค์กรและแผน	3	2.00
1.4 ฝ่ายช่าง	9	5.00
1.5 ฝ่ายฝึกอบรมการปฏิบัติการ	7	4.00
1.6 ฝ่ายความปลอดภัยและมั่นคงการบิน	9	5.00
1.7 ฝ่ายประกันคุณภาพ	5	3.00
1.8 สำนักเลขานุการบริษัท	11	6.00
1.9 ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ	3	2.00
1.10 ฝ่ายบริหารนักบินและมาตรฐานการบิน	6	3.00
1.11 ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติการ	15	7.50
1.12 ฝ่ายกลยุทธ์และวิเคราะห์การตลาด	8	4.00
1.13 ฝ่ายขายและจัดจำหน่าย	15	7.50
1.14 ฝ่ายบริหารรายได้และราคาขาย	3	2.00
1.15 ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	15	7.50
1.16 ฝ่ายสื่อสารการตลาดและตราผลิตภัณฑ์	14	7.00
1.17 ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น	16	8.00
1.18 ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน	13	7.00
1.19 ฝ่ายการเงินและการบัญชี	12	6.50
1.20 ฝ่ายกฎหมายและบริหารสัญญา	3	2.00
1.21 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	8	4.00
1.22 ฝ่ายบริการองค์กร	5	3.00

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (ต่อ)

(n=186)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน	จำนวน (186)	ร้อยละ (100)
2. ตำแหน่งงาน		
2.1 ผู้อำนวยการ	9	5.00
2.2 ผู้จัดการ	19	10.00
2.3 พนักงาน	158	85.00
3. ประสบการณ์ในการทำงาน		
3.1 น้อยกว่า 3 ปี	86	46.00
3.2 3 – 5 ปี	71	38.00
3.3 6 ปี ขึ้นไป	29	16.00
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
4.1 ต่ำกว่า 18,000 บาท	41	22.00
4.2 18,001 – 20,000 บาท	39	21.00
4.3 20,001 – 30,000 บาท	48	26.00
4.4 30,001 – 40,000 บาท	23	12.00
4.5 40,001 – 50,000 บาท	14	8.00
4.6 50,001 – 60,000 บาท	6	3.00
4.7 60,001 – 70,000 บาท	3	2.00
4.8 70,001 – 80,000 บาท	4	2.00
4.9 80,001 – 90,000 บาท	0	0.00
4.10 90,001 – 100,000 บาท	0	0.00
4.11 100,001 บาท ขึ้นไป	8	4.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 186 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสังกัดฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น จำนวน 16 คน (ร้อยละ 8.00) รองลงมา ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติการ ฝ่ายขายและจัดจำหน่าย และฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ จำนวนฝ่ายละ 15 คน (ร้อยละ 7.50) ด้านตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงาน จำนวน 158 คน (ร้อยละ 85.00) รองลงมา ระดับผู้จัดการ จำนวน 19 คน (ร้อยละ 10.00) ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 86 คน (ร้อยละ 66.00) รองลงมา ประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 71 คน (ร้อยละ 38.00) และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

20,001–30,000 บาท จำนวน 48 คน (ร้อยละ 26.00) รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 18,000 บาท จำนวน 41 คน (ร้อยละ 22.00)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ

(n=186)				
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ด้านโครงสร้างองค์การ	3.56	0.54	มาก	1
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.43	0.59	มาก	2
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.12	0.73	ปานกลาง	3
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	2.72	0.72	ปานกลาง	4
รวม	3.21	0.55	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$ S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างองค์การ ($\bar{X} = 3.56$ S.D. = 0.54) รองลงมา คือ ด้านนโยบาย และการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.43$ S.D. = 0.59) และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X} = 3.12$ S.D. = 0.73) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 2.72$ S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ด้าน โครงสร้างองค์การ

(n=186)

ด้านโครงสร้างองค์การ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. องค์การมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารงานและสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน	23 (12.00)	94 (51.00)	60 (32.00)	8 (4.00)	1 (1.00)	3.70	0.76	มาก
2. องค์การมีการจัดการแบ่งสายการปฏิบัติงาน และกำหนดหน้าที่รับผิดชอบแต่ละสายงานอย่างชัดเจน	14 (7.00)	89 (48.00)	74 (40.00)	7 (4.00)	2 (1.00)	3.57	0.73	มาก
3. องค์การมีการกระจายอำนาจและมอบอำนาจตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามสายการปฏิบัติงาน	16 (9.00)	93 (50.00)	68 (36.00)	7 (4.00)	2 (1.00)	3.61	0.74	มาก
4. การปฏิบัติงานภายในองค์การของแต่ละสายงานมีความสัมพันธ์และเอื้ออำนวยซึ่งกันและกัน	20 (11.00)	84 (45.00)	70 (38.00)	12 (6.00)	0 (0.00)	3.60	0.77	มาก
5. องค์การมีการจัดสรรพนักงานตามคุณลักษณะและความเหมาะสมของลักษณะงาน	8 (4.00)	89 (48.00)	77 (41.00)	9 (5.00)	3 (2.00)	3.48	0.73	มาก
6. ท่านสามารถเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับทีมงานที่มาจากแผนก / ฝ่ายอื่น	12 (7.00)	92 (49.00)	74 (40.00)	8 (4.00)	0 (0.00)	3.58	0.68	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

(n=186)

ด้านโครงสร้างองค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. องค์กรให้การสนับสนุน การตัดสินใจและพร้อมทั้ง ให้การสนับสนุนทรัพยากร เพื่อให้งานภายใต้ความ รับผิดชอบของท่านเกิด ความสำเร็จ	8 (4.00)	81 (43.50)	81 (43.50)	15 (8.00)	1 (1.00)	3.43	0.73	มาก
8. โครงสร้างขององค์กรมี ความยืดหยุ่นและสามารถ ปรับเปลี่ยน การปฏิบัติงานได้อย่าง เหมาะสมตามสถานการณ์ และสภาพแวดล้อม	13 (7.00)	85 (46.00)	74 (40.00)	10 (5.00)	4 (2.00)	3.50	0.79	มาก
9. ลักษณะโครงสร้างองค์กรมี ส่วนช่วยส่งเสริมให้ท่าน ปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ และมีความสุขในการ ปฏิบัติงาน	11 (6.00)	89 (48.00)	76 (41.00)	6 (3.00)	4 (2.00)	3.52	0.75	มาก
	รวม					3.56	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ องค์กร ด้าน โครงสร้างองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$ S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารงาน และสายบังคับบัญชา ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.70$ S.D. = 0.76) รองลงมาคือองค์กรมีการกระจายอำนาจและมอบอำนาจตามหน้าที่ และความรับผิดชอบตามสายการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.61$ S.D. = 0.74) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรให้การสนับสนุนการตัดสินใจและพร้อมทั้งให้การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้งานภายใต้ ความรับผิดชอบของท่านเกิดความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.43$ S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ด้านนโยบายและการบริหารงาน

(n=186)

ด้านนโยบายและการ บริหารงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. องค์กรมีนโยบายการ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ในการบริหารและพัฒนา วิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบัน อยู่เสมอ	11 (6.00)	84 (45.00)	83 (45.00)	8 (4.00)	0 (0.00)	3.53	0.68	มาก
2. ผู้บริหารมีการสื่อสารและ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับ เป้าหมายและนโยบาย ขององค์กรกับพนักงาน อย่างเหมาะสม	9 (5.00)	92 (49.00)	74 (40.00)	9 (5.00)	2 (1.00)	3.52	0.71	มาก
3. เมื่อรับทราบนโยบาย องค์กรและการ บริหารงานทำให้รับรู้ถึง แนวทางการมีโอกาส เติบโตในหน้าที่การงาน	5 (3.00)	65 (35.00)	80 (43.00)	29 (15.00)	7 (4.00)	3.17	0.86	ปาน กลาง
4. องค์กรมีนโยบายการ บริหารที่มีความชัดเจน และเป็นไปตามหลัก ธรรมาภิบาล	7 (4.00)	94 (50.00)	74 (40.00)	9 (5.00)	2 (1.00)	3.51	0.70	มาก
5. องค์กรเปิดโอกาสให้ พนักงานมีส่วนร่วมใน การวางแผนและกำหนด ด้านนโยบายและการ บริหารงาน	14 (8.00)	77 (41.00)	75 (40.00)	14 (8.00)	6 (3.00)	3.42	0.86	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

(n=186)

ด้านนโยบายและการ บริหารงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. องค์กรมีการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมแผน ยุทธศาสตร์หรือแผน กลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหา ขององค์กรและได้อย่าง แท้จริง	6 (3.00)	91 (49.00)	72 (39.00)	15 (8.00)	2 (1.00)	3.45	0.74	มาก
7. องค์กรมีนโยบายการ บริหารงานโดยคำนึงถึง ประโยชน์ของพนักงาน และองค์กร	9 (5.00)	89 (48.00)	66 (35.00)	18 (10.00)	4 (2.00)	3.44	0.82	มาก
8. องค์กรมีนโยบายการ บริหารงานโดยคำนึงถึง ประโยชน์ของพนักงาน และองค์กร	6 (3.00)	84 (45.00)	76 (41.00)	13 (7.00)	7 (4.00)	3.37	0.82	ปานกลาง
9. องค์กรมีนโยบายการ บริหารงานโดยคำนึงถึง ประโยชน์ของพนักงาน และองค์กร	13 (7.00)	79 (43.00)	82 (34.00)	8 (4.00)	4 (2.00)	3.48	0.70	มาก
	รวม					3.43	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$ S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ องค์กรมีนโยบายการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการบริหารและพัฒนาวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.53$ S.D. = 0.68) รองลงมาคือ ผู้บริหารมีการสื่อสารและทำความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายและนโยบายขององค์กรกับพนักงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.52$ S.D. = 0.71) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อรับทราบนโยบายขององค์กร

และการบริหารงานทำให้รับรู้ถึงแนวทางการมีโอกาสดิบโตในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.17$ S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

(n=186)

ด้านความก้าวหน้า ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. องค์การมีเกณฑ์การเลื่อนหรือปรับตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างมีความยุติธรรมและเหมาะสม	5 (3.00)	60 (32.00)	72 (38.00)	25 (14.00)	24 (13.00)	2.98	1.04	ปานกลาง
2. องค์การมีกฎระเบียบแบบแผนในการพิจารณาปรับเปลี่ยนหรือเลื่อนตำแหน่งที่เป็นรูปธรรม	3 (2.00)	62 (33.00)	76 (41.00)	21 (11.00)	24 (13.00)	2.99	1.02	ปานกลาง
3. ความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถในการทำงานของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ	10 (5.00)	69 (37.00)	77 (42.00)	15 (8.00)	15 (8.00)	3.24	0.97	ปานกลาง
4. ท่านได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าจากการได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มเติมทักษะต่าง ๆ อยู่เสมอ	4 (2.00)	66 (36.00)	83 (45.00)	23 (12.00)	10 (5.00)	3.17	0.87	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

(n=186)

ด้านความก้าวหน้า ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน เป็นตำแหน่งที่มีโอกาส ก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่อง	2 (1.00)	59 (32.00)	87 (47.00)	24 (13.00)	14 (7.00)	3.06	0.89	ปานกลาง
6. องค์กรมีการประเมิน ประสิทธิภาพและประ สิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามระบบคุณธรรม	3 (2.00)	62 (33.00)	92 (50.00)	19 (10.00)	10 (5.00)	3.16	0.88	ปานกลาง
7. หากท่านมีความรู้ความ ชำนาญและประสบ การณ์ในงานมากขึ้น ท่านจะได้รับตำแหน่ง ให้สูงขึ้นเมื่อถึงเวลา ที่เหมาะสม	10 (5.00)	91 (49.00)	72 (39.00)	10 (5.00)	3 (2.00)	3.13	0.91	ปานกลาง
8. ท่านมีความมั่นใจว่าจะ ได้รับผลการประเมิน อยู่ในเกณฑ์ดีหากท่าน ปฏิบัติตนดี และถูกต้อง ตามกฎที่องค์กรกำหนดไว้	10 (5.00)	91 (49.00)	72 (38.00)	10 (5.00)	3 (3.00)	3.51	0.75	ปานกลาง
9. องค์กรมีการวางแผน ความก้าวหน้าให้กับ พนักงานทุกสายงาน	1 (1.00)	49 (26.00)	85 (46.00)	30 (16.00)	21 (11.00)	2.89	0.94	ปานกลาง
รวม						3.12	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ องค์กร ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$ S.D. = 0.73) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความมั่นใจว่าจะได้รับผลการประเมิน

อยู่ในเกณฑ์ดีหากท่านปฏิบัติตนดี และถูกต้องตามกฎที่องค์กรกำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถในการทำงานของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.97) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรมีการวางแผนความก้าวหน้าให้กับพนักงานทุกสายงาน ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 0.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

(n=186)

ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับ เหมาะสมกับความ สามารถและหน้าที่ความ รับผิดชอบ	0 (0.00)	34 (18.00)	109 (59.00)	25 (13.00)	18 (10.00)	2.85	0.83	ปานกลาง
2. ได้รับค่าตอบแทนและ สวัสดิการต่าง ๆ อย่าง เพียงพอและสอดคล้องกับ ค่าครองชีพในปัจจุบัน	1 (1.00)	28 (15.00)	116 (62.00)	19 (10.00)	22 (12.00)	2.82	0.85	ปานกลาง
3. องค์กรมีหลักเกณฑ์ ในการพิจารณาผลตอบแทน อย่างเสมอภาค และ ยุติธรรม	7 (4.00)	37 (20.00)	90 (48.00)	38 (20.00)	14 (8.00)	2.92	0.92	ปานกลาง
4. องค์กรมีบรรทัดฐานการ ให้ผลตอบแทนและ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ ใกล้เคียงกับองค์กรอื่นที่ มีการดำเนินงานใน ลักษณะเดียวกัน	4 (2.00)	37 (20.00)	103 (55.00)	28 (15.00)	14 (8.00)	2.94	0.86	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

(n=186)

ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. ผลตอบแทนและ สวัสดิการเป็นสิ่งจูงใจ ให้เกิดการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ	29 (16.00)	46 (25.00)	77 (41.00)	19 (10.00)	15 (8.00)	3.30	1.10	ปานกลาง
6. สวัสดิการที่ได้รับ สามารถช่วยเหลือท่าน และครอบครัวได้	5 (3.00)	24 (13.00)	81 (43.00)	46 (25.00)	30 (16.00)	2.61	0.99	ปานกลาง
7. เงินโบนัสประจำปีที่ท่าน ได้รับมีความเหมาะสม กับงานที่ท่านได้รับ มอบหมายจากองค์กร	3 (2.00)	18 (10.00)	38 (20.00)	23 (12.00)	104 (56.00)	1.89	1.14	น้อย
8. ท่านมีสิทธิ์ได้รับเงิน รางวัลเพิ่มขึ้นเมื่อผลการ ปฏิบัติงานเป็นไปตาม หลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด	4 (2.00)	24 (13.00)	76 (41.00)	26 (14.00)	56 (30.00)	2.43	1.11	น้อย
9. ค่าตอบแทนที่ได้รับมี ความสอดคล้องกับผล การปฏิบัติงาน	5 (3.00)	24 (13.00)	102 (55.00)	28 (15.00)	27 (14.00)	2.74	0.95	ปานกลาง
	รวม					2.72	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$ S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผลตอบแทนและสวัสดิการเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.30$ S.D. = 1.10) รองลงมา คือ องค์กรมีบรรทัดฐานการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับองค์กรอื่นที่มีการดำเนินงานในลักษณะเดียวกัน ($\bar{X} = 2.94$ S.D. = 0.66) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เงินโบนัสประจำปีที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายจากองค์กร ($\bar{X} = 1.98$ S.D. = 1.14) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระอยู่ของพนักงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด
 ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
 ชำระอยู่ของพนักงาน

(n=186)

การชำระอยู่ของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปโดยไม่คิดลาออก แม้จะมีองค์กรอื่นที่มีข้อเสนอที่ดีกว่า	13 (26.00)	17 (34.00)	12 (24.00)	8 (16.00)	0 (0.00)	3.16	0.92	ปานกลาง
2. ท่านมีความตั้งใจในการพัฒนางาน และพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	11 (22.00)	12 (24.00)	18 (36.00)	9 (18.00)	0 (0.00)	4.03	0.74	มาก
3. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ	7 (14.00)	25 (50.00)	16 (32.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	4.06	0.70	มาก
4. ท่านจะปฏิบัติตามทุกอย่างตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปจนเกษียณอายุ	7 (14.00)	25 (50.00)	16 (32.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	3.32	0.97	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การชำระอยู่ของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. ท่านมีความภูมิใจและคิดว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานสำหรับท่าน	7 (14.00)	25 (50.00)	16 (32.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	3.41	0.80	มาก
6. ค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ได้รับ ทำให้ท่านมีการคิด หรือได้ตรงอย่างรอบคอบเกี่ยวกับการเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงานในปัจจุบัน	7 (14.00)	25 (50.00)	16 (32.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	3.61	0.98	มาก
7. ท่านไม่เคยมีความรู้สึกว่าเป็นงานในหน้าที่ของท่านเป็นงานที่น่าเบื่อซ้ำซาก	7 (14.00)	25 (50.00)	16 (32.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	3.50	0.93	มาก
8. ท่านมีการวางแผนที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไปแม้ในอนาคตอาจมีการโยกย้ายหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่ง	7 (14.00)	25 (50.00)	16 (32.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	3.22	0.89	ปานกลาง
9. การทำงานในองค์กรนี้ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ท่านต้องการ	7 (14.00)	25 (50.00)	16 (32.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	3.09	0.97	ปานกลาง
						3.49	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับการชำระอยู่ของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$ S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้า และประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = 0.74) รองลงมา คือ ท่านมีความตั้งใจในการ

พัฒนางาน และพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.74$ S.D. = 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การทำงานในองค์กรนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ท่านต้องการ ($\bar{X} = 3.09$ S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐาน

5.1 การทดสอบสมมุติฐานที่ 1 การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

การเปรียบเทียบการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการใช้สถิติการทดสอบที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่ม โดยเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีการ Fisher's Least – Significant Different (LSD) เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ 1 ดังนี้

5.1.1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยการใช้สถิติการทดสอบที (t-test) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	126	3.49	.520	-0.015	.988
หญิง	60	3.49	.579		

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เพศชาย และเพศหญิงที่แตกต่างกันมีผลต่อการชำระอยู่ในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

Model		Sum of Squares	df	Mean of Squares	F	p
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	1.562	3	.521	1.777	.153
	ภายในกลุ่ม	53.327	182	.293		
	รวม	54.889	185			
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	.292	2	.146	.490	.613
	ภายในกลุ่ม	54.497	183	.298		
	รวม	54.889	185			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	.433	2	.217	.728	.484
	ภายในกลุ่ม	54.456	183	.298		
	รวม	54.889	185			

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่มีอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อการชำระอยู่ในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การทดสอบสมมุติฐานที่ 2 การทดสอบเปรียบเทียบการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

การเปรียบเทียบการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย ฝ่ายที่สังกัด ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA)

และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีการ Fisher's Least – Significant Different (LSD) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด แตกต่างกันหรือไม่ และเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

	Model	Sum of Squares	df	Mean of Squares	F	p
ฝ่ายที่สังกัด	ระหว่างกลุ่ม	10.411	21	.496	1.884*	.015
	ภายในกลุ่ม	43.149	164	.263		
	รวม	53.560	185			
ตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	.721	2	.360	1.248	.290
	ภายในกลุ่ม	52.839	183	.289		
	รวม	53.560	185			
ประสบการณ์ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.780	2	.390	1.353	.261
	ภายในกลุ่ม	52.780	183	.288		
	รวม	53.560	185			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	6.057	8	.757	2.821*	.006
	ภายในกลุ่ม	47.503	177	.268		
	รวม	53.560	185			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย ฝ่ายที่สังกัด ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีผลต่อการชำระอยู่ในงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีฝ่ายที่สังกัด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลต่อการชำระอยู่ในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงต้องมีการเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ แบบ Fisher's Least – Significant Different (LSD) ดังตารางที่ 4.12 - 4.13

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านฝ่ายที่สังกัด

ฝ่ายที่ สังกัด**	\bar{X}	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		3.26	4.04	3.74	2.89	3.59	3.26	3.86	3.76	3.65	3.71	3.53	3.19
1	3.26	-	0.039*	0.256	0.382	0.335	1.000	0.071	0.132	0.290	0.202	0.399	0.893
2	4.04		-	0.423	0.003*	0.119	0.007*	0.488	0.299	0.208	0.256	0.056	0.002*
3	3.74			-	0.045*	0.668	0.165	0.724	0.952	0.801	0.926	0.528	0.096
4	2.89				-	0.043*	0.285	0.004*	0.009*	0.040*	0.021*	0.049*	0.355
5	3.59					-	0.174	0.233	0.455	0.839	0.646	0.789	0.069
6	3.26						-	0.008*	0.027*	0.156	0.076	0.203	0.760
7	3.86							-	0.629	0.409	0.517	0.091	0.001*
8	3.76								-	0.660	0.822	0.244	0.004*
9	3.65									-	0.830	0.648	0.070
10	3.71										-	0.440	0.024*
11	3.53											-	0.068
12	3.19												-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

** 1 ฝ่ายวางแผนเส้นทางบินฯ 2 ฝ่ายบริหารองค์กร 3 ฝ่ายกลยุทธ์องค์กรฯ 4 ฝ่ายสนับสนุน
5 ฝ่ายช่าง 6 ฝ่ายความปลอดภัย 7 ฝ่ายสื่อสารการตลาดฯ 8 ฝ่ายบริการบนเครื่องบินฯ
9 ฝ่ายบริหารนักบิน 10 ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด 11 ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น 12 ฝ่ายขาย

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ฝ่ายที่	\bar{X}	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
สังกัด**		3.19	3.86	4.04	3.38	3.31	3.76	3.22	3.46	3.50	3.44	3.36	3.37
1	3.19	-	0.043*	0.024*	0.557	0.719	0.084	0.930	0.437	0.332	0.469	0.653	0.577
2	3.86		-	0.488	0.014*	0.007*	0.629	0.056	0.084	0.068	0.087	0.065	0.022*
3	4.04			-	0.014*	0.008*	0.299	0.031*	0.049*	0.045*	0.049*	0.037*	0.350
4	3.38				-	0.719	0.723	0.506	0.779	0.934	0.984	0.934	0.984
5	3.31					-	0.029*	0.803	0.519	0.324	0.573	0.856	0.753
6	3.76						-	0.106	0.195	0.192	0.194	0.078	0.070
7	3.22							-	0.501	0.319	0.535	0.725	0.654
8	3.46								-	0.842	0.959	0.728	0.725
9	3.50									-	0.803	0.580	0.528
10	3.44										-	0.770	0.778
11	3.36											-	0.948
12	3.37												-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**1 ฝ่ายบริหารรายได้ ๓ ฝ่ายสื่อสารการตลาด ๕ ฝ่ายบริการองค์กร ๗ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
 ๕ ฝ่ายการเงินและบัญชี ๖ ฝ่ายบริการบนเครื่อง ๗ ฝ่ายกฎหมาย ๘ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
 ๙ ฝ่ายควบคุม ๑๐ ฝ่ายฝึกอบรม ๑๑ ฝ่ายประกันคุณภาพ ๑๒ สำนักเลขานุการ

จากตารางที่ 4.12 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านฝ่ายที่สังกัด พบว่า ความแตกต่างของการดำรงอยู่ในงานของแต่ละฝ่ายที่พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัดสังกัด ดังนี้

1. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ฝ่ายวางแผนเส้นทางบินและพัฒนาธุรกิจ มีการดำรงอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานฝ่ายบริการองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานฝ่ายวางแผนเส้นทางบินและพัฒนาธุรกิจ ($\bar{X} = 3.26$) มีการดำรงอยู่ในงานน้อยกว่าพนักงานฝ่ายบริการองค์กร ($\bar{X} = 4.04$)

2. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ฝ่ายบริการองค์กร ($\bar{X} = 4.04$) มีการดำรงอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 2.89$) ฝ่ายความปลอดภัยและมั่นคง การบิน ($\bar{X} = 3.26$) ฝ่ายขายและจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.19$) ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.38$) ฝ่ายการเงินและการบัญชี ($\bar{X} = 3.31$) ฝ่ายกฎหมายและบริหารสัญญา ($\bar{X} = 3.22$) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 3.46$)

ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.50$) ฝ่ายฝึกอบรมการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.44$) และฝ่ายประกันคุณภาพ ($\bar{X} = 3.36$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานฝ่ายบริการองค์กร ($\bar{X} = 4.04$) มีการชำระอยู่ในงานมากกว่าพนักงานฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 2.89$) ฝ่ายความปลอดภัยและมั่นคง การบิน ($\bar{X} = 3.26$) ฝ่ายขายและจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.19$) ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.38$) ฝ่ายการเงิน และการบัญชี ($\bar{X} = 3.31$) ฝ่ายกฎหมายและบริหารสัญญา ($\bar{X} = 3.22$) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 3.46$) ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.50$) ฝ่ายฝึกอบรมการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.44$) และฝ่ายประกันคุณภาพ ($\bar{X} = 3.36$)

3. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ฝ่ายกลยุทธ์องค์กรและแผน ($\bar{X} = 3.74$) มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 2.89$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานฝ่ายกลยุทธ์องค์กรและแผน ($\bar{X} = 3.74$) มีการชำระอยู่ในงานมากกว่าพนักงานฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 2.89$)

4. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 2.89$) มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานฝ่ายช่าง ($\bar{X} = 3.59$) ฝ่ายสื่อสารการตลาด และตราผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.86$) ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ($\bar{X} = 3.76$) ฝ่ายบริหารนักบินและมาตรฐานการบิน ($\bar{X} = 3.65$) ฝ่ายกลยุทธ์และวิเคราะห์การตลาด ($\bar{X} = 3.71$) และฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ($\bar{X} = 3.53$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 2.89$) มีการชำระอยู่ในงานน้อยกว่าพนักงานฝ่ายช่าง ($\bar{X} = 3.59$) ฝ่ายสื่อสารการตลาดและตราผลิตภัณฑ์

จากตารางที่ 4-12 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้านฝ่ายที่สังกัด พบว่า ความแตกต่างของการชำระอยู่ในงานของแต่ละฝ่ายที่พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด สังกัด ดังนี้

1. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ฝ่ายวางแผนเส้นทางบินและพัฒนาธุรกิจ มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานฝ่ายบริการองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานฝ่ายวางแผนเส้นทางบินและพัฒนาธุรกิจ ($\bar{X} = 3.26$) มีการชำระอยู่ในงานน้อยกว่าพนักงานฝ่ายบริการองค์กร ($\bar{X} = 4.04$)

2. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ฝ่ายบริการองค์กร ($\bar{X} = 4.04$) มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 2.89$) ฝ่ายความปลอดภัยและมั่นคง การบิน ($\bar{X} = 3.26$) ฝ่ายขายและจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.19$) ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.38$) ฝ่ายการเงินและการบัญชี ($\bar{X} = 3.31$) ฝ่ายกฎหมายและบริหารสัญญา ($\bar{X} = 3.22$) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 3.46$) ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.50$) ฝ่ายฝึกอบรมการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.44$) และ

ฝ่ายประกันคุณภาพ ($\bar{X} = 3.36$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานฝ่ายบริการองค์การ ($\bar{X} = 4.04$) มีการชำรงอยู่ในงานมากกว่าพนักงานฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 2.89$) ฝ่ายความปลอดภัยและมั่นคงการบิน ($\bar{X} = 3.26$) ฝ่ายขายและจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.19$) ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.38$) ฝ่ายการเงินและการบัญชี ($\bar{X} = 3.31$) ฝ่ายกฎหมายและบริหารสัญญา ($\bar{X} = 3.22$) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 3.46$) ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.50$) ฝ่ายฝึกอบรมการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.44$) และฝ่ายประกันคุณภาพ ($\bar{X} = 3.36$)

3. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ฝ่ายกลยุทธ์องค์การและแผน ($\bar{X} = 3.74$) มีการชำรงอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 2.89$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานฝ่ายกลยุทธ์องค์การและแผน ($\bar{X} = 3.74$) มีการชำรงอยู่ในงานมากกว่าพนักงานฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 2.89$)

4. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 2.89$) มีการชำรงอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานฝ่ายช่าง ($\bar{X} = 3.59$) ฝ่ายสื่อสารการตลาดและตราผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.86$) ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ($\bar{X} = 3.76$) ฝ่ายบริหารนักบินและมาตรฐานการบิน ($\bar{X} = 3.65$) ฝ่ายกลยุทธ์และวิเคราะห์การตลาด ($\bar{X} = 3.71$) และฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ($\bar{X} = 3.53$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 2.89$) มีการชำรงอยู่ในงานน้อยกว่าพนักงานฝ่ายช่าง ($\bar{X} = 3.59$) ฝ่ายสื่อสารการตลาดและตราผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.86$) ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ($\bar{X} = 3.76$) ฝ่ายบริหารนักบินและมาตรฐานการบิน ($\bar{X} = 3.65$) ฝ่ายกลยุทธ์และวิเคราะห์การตลาด ($\bar{X} = 3.71$) และฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ($\bar{X} = 3.53$)

5. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ฝ่ายความปลอดภัยและมั่นคงการบิน ($\bar{X} = 3.26$) มีการชำรงอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานฝ่ายสื่อสารการตลาดและตราผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.86$) และฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ($\bar{X} = 3.76$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานฝ่ายความปลอดภัยและมั่นคงการบิน ($\bar{X} = 3.26$) มีการชำรงอยู่ในงานน้อยกว่าพนักงานฝ่ายสื่อสารการตลาดและตราผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.86$) และฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ($\bar{X} = 3.76$)

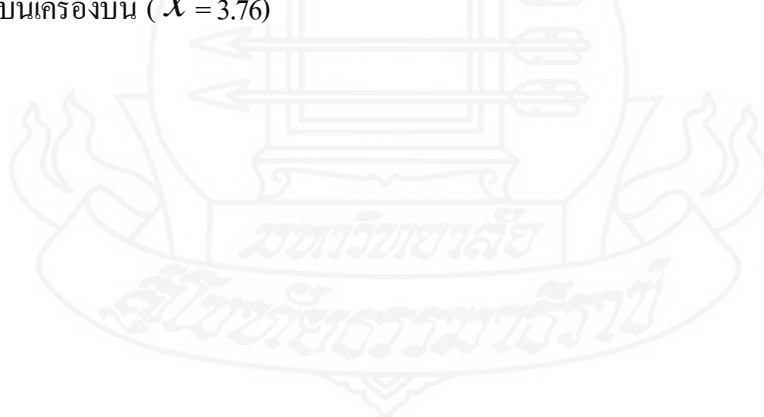
6. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ฝ่ายสื่อสารการตลาดและตราผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.86$) มีการชำรงอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานฝ่ายขายและจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.19$) ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.38$) ฝ่ายการเงินและการบัญชี ($\bar{X} = 3.31$) และในสำนักเลขานุการบริษัท ($\bar{X} = 3.37$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานฝ่ายสื่อสารการตลาดและตราผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.86$) มีการชำรงอยู่ในงานมากกว่าพนักงานฝ่ายขายและจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.19$) ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.38$) ฝ่ายการเงินและการบัญชี ($\bar{X} = 3.31$) และในสำนักเลขานุการบริษัท ($\bar{X} = 3.37$)

7. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ($\bar{X} = 3.76$) มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานฝ่ายขายและจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.19$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ($\bar{X} = 3.76$) มีการชำระอยู่ในงานมากกว่าพนักงานฝ่ายขายและจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.19$)

8. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ฝ่ายกลยุทธ์และวิเคราะห์การตลาด ($\bar{X} = 3.71$) มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานฝ่ายขายและจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.19$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานฝ่ายกลยุทธ์และวิเคราะห์การตลาด ($\bar{X} = 3.71$) มีการชำระอยู่ในงานมากกว่าพนักงานฝ่ายขายและจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.19$)

9. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ฝ่ายบริหารรายได้และราคาขาย ($\bar{X} = 3.19$) มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานฝ่ายสื่อสารการตลาดและตราผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.86$) และฝ่ายบริการองค์กร ($\bar{X} = 4.04$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานฝ่ายบริหารรายได้และราคาขาย ($\bar{X} = 3.19$) มีการชำระอยู่ในงานน้อยกว่าพนักงานฝ่ายสื่อสารการตลาดและตราผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.86$) และฝ่ายบริการองค์กร ($\bar{X} = 4.04$)

10. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ฝ่ายการเงินและการบัญชี ($\bar{X} = 3.31$) มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ($\bar{X} = 3.76$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี ($\bar{X} = 3.31$) มีการชำระอยู่ในงานน้อยกว่าพนักงานฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ($\bar{X} = 3.76$)



ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า										100,001 บาท ขึ้นไป
		18,000 บาท	20,000 บาท	18,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,001 - 60,000 บาท	60,001 - 70,000 บาท	70,001 - 80,000 บาท	80,001 - 90,000 บาท	
ต่ำกว่า	3.49	-	3.60	3.35	3.58	3.38	3.93	2.56	3.39	3.75		
18,000 บาท			0.330	0.236	0.462	0.517	0.053	0.003*	0.723	0.188		
18,001 - 20,000 บาท	3.60			0.030*	0.920	0.180	0.151	0.001*	0.442	0.452		
20,001 - 30,000 บาท	3.35				0.081	0.865	0.012*	0.010*	0.898	0.047*		
30,001 - 40,000 บาท	3.58					0.248	0.152	0.001*	0.487	0.438		
40,001 - 50,000 บาท	3.38						0.032*	0.013*	0.978	0.110		
50,001 - 60,000 บาท	3.93							0.000*	0.110	0.530		
60,001 - 70,000 บาท	2.56								0.037*	0.001*		
70,001 - 80,000 บาท	3.39									0.257		
80,001 - 100,000 บาท	3.74											
ขึ้นไป												

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างของการชำระอยู่ในงานด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ดังนี้

1. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 18,000 บาท ($\bar{X} = 3.49$) มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 70,000 บาท ($\bar{X} = 2.56$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 18,000 บาท ($\bar{X} = 3.49$) มีการชำระอยู่ในงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 70,000 บาท ($\bar{X} = 2.56$)

2. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 20,000 บาท ($\bar{X} = 3.60$) มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.35$) และ 60,001 – 70,000 บาท ($\bar{X} = 2.56$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 20,000 บาท ($\bar{X} = 3.60$) มีการชำระอยู่ในงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.35$) และ 60,001 – 70,000 บาท ($\bar{X} = 2.56$)

3. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.35$) มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 60,000 บาท ($\bar{X} = 3.93$) 60,001 – 70,000 บาท ($\bar{X} = 2.56$) และ 100,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{X} = 3.74$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.35$) มีการชำระอยู่ในงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 70,000 บาท ($\bar{X} = 2.56$) แต่มีการชำระอยู่ในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 60,000 บาท ($\bar{X} = 3.93$) และ 100,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{X} = 3.74$)

4. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ($\bar{X} = 3.58$) มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 70,000 บาท ($\bar{X} = 2.56$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ($\bar{X} = 3.58$) มีการชำระอยู่ในงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 70,000 บาท ($\bar{X} = 2.56$)

5. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท ($\bar{X} = 3.38$) มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 60,000 บาท ($\bar{X} = 3.93$) และ 60,001 – 70,000 บาท ($\bar{X} = 2.56$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท ($\bar{X} = 3.38$) มีการชำระอยู่ในงานน้อย

กว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 60,000 บาท ($\bar{X} = 3.93$) แต่มีการชำระอยู่ในงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 70,000 บาท ($\bar{X} = 2.56$)

6. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 60,000 บาท ($\bar{X} = 3.93$) มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 70,000 บาท ($\bar{X} = 2.56$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 60,000 บาท ($\bar{X} = 3.93$) มีการชำระอยู่ในงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 70,000 บาท ($\bar{X} = 2.56$)

7. พนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 70,000 บาท ($\bar{X} = 2.56$) มีการชำระอยู่ในงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,001 – 80,000 บาท ($\bar{X} = 3.39$) และ 100,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{X} = 3.74$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 70,000 บาท ($\bar{X} = 2.56$) มีการชำระอยู่ในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,001 – 80,000 บาท ($\bar{X} = 3.39$) และ 100,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{X} = 3.74$)

5.3 การทดสอบสมมุติฐานที่ 3 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด โดยการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างองค์การ (O1) ด้านนโยบายและการบริหารงาน (O2) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (O3) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (O4) ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ

ตัวแปร	O1	O2	O3	O4
\bar{X}	3.56	3.43	3.12	2.72
S.D.	0.54	0.59	0.73	0.72
O1	-			
O2	0.707**	-		
O3	0.560**	0.688**	-	
O4	0.418**	0.589**	0.700**	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยพบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.418-0.707 ทั้งนี้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ควรมีค่าน้อยกว่า 0.85 (Bartz, 1999) นอกจากนี้จากการทดสอบค่า Variance Infection Factor : VIF กับตัวแปรอิสระพบว่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 2.054-2.797 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานคือ ค่า VIF ต้องไม่เกิน 10 และค่า Tolerance มีค่าอยู่ระหว่าง 0.358-0.487 เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559) แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอิสระอื่น ๆ จึงไม่เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตัวเอง (Multicollinearity) ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ได้

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ที่ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3 ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ

ตัวแปรอิสระ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ	ตัวแปรตาม การชำระอยู่ในงาน
ด้าน โครงสร้างองค์การ	0.294 (0.100)
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.652 (0.045)
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.773 (0.023)
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.000** (0.261)
Adjusted R ²	0.196
Maximum VIF	2.797

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ พบว่า ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์การ ไม่มีอิทธิพลต่อการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($B = 0.095$ Sig = 0.294 $p > 0.05$) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ไม่มีอิทธิพลต่อการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($B = 0.045$ Sig = 0.652 $p > 0.05$) และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($B = 0.023$ Sig = 0.773 $p > 0.05$) ส่วนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อการชำระอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ร้อยละ 19.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($B = 0.261$ Sig = 0.000 $p < 0.01$)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด สรุปผล ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะการศึกษา

1. สรุปการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงานและปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด 2) ศึกษาเปรียบเทียบการดำรงอยู่ของพนักงานบริษัทไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับงานและปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่มีผลต่อการดำรงอยู่ของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด วิธีดำเนินการวิจัยโดยประชากรคือพนักงานในตำแหน่งผู้อำนวยความสะดวก ผู้จัดการแผนก และพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำนวน 346 คน ไม่รวมนักบินและลูกเรือ (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2564) คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 186 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของพนักงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) และทดสอบอิทธิพลของปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของพนักงานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

1.1 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิเคราะห์สามารถแยกพิจารณาเป็นปัจจัยได้
ดังนี้

เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการชำระอยู่ของพนักงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐาน
ที่ตั้งไว้

อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการชำระอยู่ของ
พนักงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน จากผลการวิเคราะห์สามารถแยกพิจารณาเป็นปัจจัย
ได้ดังนี้

ฝ่ายที่สังกัดแตกต่างกัน มีผลต่อการชำระอยู่ในงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการชำระอยู่ในงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน
จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการชำระอยู่ในงานของพนักงาน
ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการชำระอยู่ในงานของพนักงานแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร มีผลต่อการชำระอยู่ของพนักงาน สามารถ
วิเคราะห์แยกพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อการชำระอยู่ของพนักงาน จึงปฏิเสธ
สมมุติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ไม่มีอิทธิพลต่อการชำระอยู่ของพนักงาน จึงปฏิเสธ
สมมุติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อการชำระอยู่ของพนักงาน
จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อการชำระอยู่ของพนักงานอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

2. อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อธำรงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อการธำรงอยู่ในงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานของ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด มีลักษณะในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งไปที่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งต่างล้วนแล้วแต่มีความรับผิดชอบในงาน ทุ่มเทให้กับงาน โดยไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างทางกายภาพ สอดคล้องกับ ขนิษฐา นิ่มแก้ว (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักบริหารโครงการกรมชลประทานสามเสน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเพศ ด้านอายุ ด้านการศึกษา ด้านประเภทตำแหน่งงาน ด้านอายุการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับงานด้านฝ่ายที่สังกัด และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อการธำรงอยู่ในงานของพนักงานแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานในแต่ละฝ่ายมีลักษณะงานในความรับผิดชอบตามรูปแบบและภารกิจหลักของงานด้านนั้น ๆ ซึ่งแน่นอนว่าลักษณะงานที่ต่างกันก็ย่อมได้รับผลตอบแทนซึ่งก็คือรายได้ที่ต่างกันตามความเหมาะสมกับงานนั้น ๆ ในขณะที่ลักษณะงานในฝ่ายหนึ่งอาจเป็นงานที่มีความสำคัญกับองค์กรในอันดับต้นๆ เนื่องจากต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเฉพาะทาง ซึ่งรายได้ที่พนักงาน ได้รับก็ย่อมสูงกว่าในฝ่ายที่มีลักษณะงานที่ไม่จำเป็นต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญมากนัก จึงส่งผลให้การธำรงอยู่ในงานของพนักงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ภคพร กระจาดทอง (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟในประเทศไทย การคงอยู่ของเซฟโรงแรมมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเซฟโรงแรมในประเทศไทย

3. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อการธำรงอยู่ในงานของพนักงาน เนื่องจากผลตอบแทนและสวัสดิการเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรได้ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการแก่พนักงานที่เหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพและลักษณะของงาน ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจและยินดีที่จะธำรงอยู่กับองค์กรตลอดไป สอดคล้องกับ ชีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการ โรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษา

พนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ได้แก่ การมีเกณฑ์การให้รางวัล และผลตอบแทนที่ชัดเจนและมีความเหมาะสมต่อความสามารถในการทำงาน และยังสอดคล้องกับวรรณกร แพงกระโทก (2563) ศึกษาเรื่องการคงอยู่ของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านองค์การต่อการคงอยู่ในงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลขอนแก่น ภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการคงอยู่ในงานของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3. ข้อเสนอแนะการศึกษา

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทาง ดังนี้

3.1.1 พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นว่าผลตอบแทนและสวัสดิการเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ องค์การควรมีการพิจารณาผลตอบแทนอย่างเสมอภาคและยุติธรรม เหมาะสมตามความรับผิดชอบในตำแหน่งงานและคุณวุฒิการศึกษา โดยคำนึงถึงบรรทัดฐานการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่ใกล้เคียงกับองค์การอื่นที่มีการดำเนินงาน ในลักษณะเดียวกัน และสิ่งสำคัญในการจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความต้องการที่จะดำรงอยู่ในงานตลอดไปคือการจูงใจด้วยรางวัลของการตั้งใจทำงาน ซึ่งอาจเป็นในรูปแบบของโบนัสประจำปี หรือรางวัลอื่นๆ เมื่อผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด ซึ่งทุกสิ่งทีกล่าวถึงจะเป็นส่วนที่ช่วยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีทั้งส่วนตัวพนักงานเอง และครอบครัว นำไปสู่การดำรงอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน

3.1.2 พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำรงอยู่ของพนักงานในระดับมาก เนื่องจากพนักงานยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ อีกทั้งยังมีความตั้งใจในการพัฒนาความรู้ความสามารถและพัฒนางานให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งหากพนักงานทั่วทั้งองค์กรมุ่งมั่นที่จะพัฒนา ก็จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จอย่างสมบูรณ์แบบ ดังนั้น องค์กรจึงควรที่จะให้การสนับสนุนพนักงานที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานเพื่อเป็นต้นแบบให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กร

โดยการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน เพื่อการนำไปสู่ความประสบความสำเร็จขององค์กร

3.2 ข้อเสนอแนะผลการทดสอบสมมติฐาน

พนักงานมีฝ่ายที่สังกัด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อการชำระอยู่ที่แตกต่างกัน องค์กรควรมีเกณฑ์มาตรฐานในการกำหนดค่าตอบแทนในฝ่ายต่าง ๆ ตามลักษณะของงานนั้นๆ และตามคุณวุฒิหรือความสามารถของพนักงานที่ตรงตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด

3.3 ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อชำระอยู่ของพนักงาน เพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร
- 2) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามอื่นๆ นอกเหนือจากการชำระอยู่ของพนักงาน เช่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความสุขในงาน เป็นต้น





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- กัญญามร อินทว้าง และสุพจน์ อินทว้าง. (2556). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 16) กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท กูเวต ปีโตเลียม (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- เกรียงศักดิ์ ศรีสมบัติ. (2551). *รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนและความผูกพันต่อวิชาชีพของครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต ภาควิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ. (2555). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์)*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, ปทุมธานี).
- ชนิดดา เหมือนแก้ว. (2547). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: ไทยพับลิชชิง.
- ชูชัย สมิตธิไกร. (2550). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐ พันธุ์เขจรนันท์. (2551). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดลฤดี รัตนศิริ. (2552). *ปัจจัยทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ เครื่องมือโรงพยาบาลพญาไท*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี).
- ธัญญารัตน์ สุทธิประภา และคณะ. (2561). “การชำระรักษาพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี” *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 12(1), (มกราคม-เมษายน): 59-69.
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). *ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานในห้างค้าปลีกในอุตสาหกรรมค้าปลีก โรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ).

- นาคี สอนโพธิ์. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขที่ 11*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิตยา วันทยานันท์. (2556). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มลูกจ้าง” *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 46(2): 190-239.
- ปทุมรัตน์ สกุลพิมพ์รัตน์. (2556). *ภาวะอารมณ์หมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทรีเบอริ คอร์ปอเรชั่น จำกัด. (การค้นคว้าอิสระ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2533). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: จำรัสการพิมพ์.
- ปรีชา แจ่มเจริญ. (2551). *สัมมนาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2564.
จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=2&bookID=348&read=true&count=true.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2538). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พรชัย เจดามาน. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2564 .
จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/jedaman/2013/03/29/entry-1>.
- ไพโรจน์ อุลัด (2548) *แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์* สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2564
จาก <http://sd.mod.go.th/pdf/management.pdf>.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร* นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ภคพร กระจาดทอง (2561) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของเซฟโรงแรมในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- ภิญโญ สาธร. (2523). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช, กรุงเทพฯ.

- รัศมี อิสลาม. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: พนักงานส่วนภาคพื้นดิน สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วรกิจ สารสนิท. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- วรางคณา จันทร์คง. (2561). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการวิเคราะห์ความสัมพันธ์*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วรรณกร แพงกระโทก, สงกรานต์ กลั่นด้วง. (2563). “การคงอยู่ของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาล ขอนแก่น” *วารสารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น* 2(2), (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 231-245.
- วลีรัตน์ เชื้อ เทิดทูนภูกุช และ พีรพันธ์ ลีอนุชวิชัย. (2560). “ภาวะเครียดจากการทำงานและภาวะหมดไฟในทนายความผู้มีใบอนุญาตทนายความ ณ สถานทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์” *จุฬาลงกรณ์เวชสาร*, 61(5): 664-676.
- วิจิต อุ๋อัน. (2554). *การวิจัยและสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- วิวัฒน์ แสงเพชร. (2558). *ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- วุทธิศักดิ์ โภชนุกุล. (2551). *พหุวัฒนธรรมศึกษา*. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2564.
จาก <http://www.pochanukul.com/?p=128#more-128>.
- สินารถ ศิริจันทพันธุ์. (2556). *กลยุทธ์การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*.
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริภัตสรค์ วงศ์ทองดี. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.

- ศุภานัน พุฒตาล. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย*” สายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (รายงานการวิจัย กองบริหารงานบุคคล งบประมาณส่งเสริมงานวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ศรีสกุล เกือบแหลม และ เพ็ญภา แดงด้อมยุทธ์. (2562). “ภาวะหมดไฟในการทำงาน” *แพทย์สารทหารอากาศ*, 65(2): 44-52
- สถิรพร เขาวนชัย. (2564). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนจังหวัดพิษณุโลก”. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 15(1), (มกราคม-มิถุนายน): 158-168.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *หลักที่จำเป็นสำหรับการทำงานในยุคปัจจุบัน-HR/การข้าราชการบุคลากรที่มีคุณภาพ*.
- สุกัญญา รัชมิธรรมโชติ. (2551). *การบริหารมนุษย์ให้สุดยอด*. กรุงเทพมหานคร: แผนกประมวลความรู้ ฝ่ายวิจัยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุจิตรา ชนานันท์. (2552). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุนันทา เลานันท์. (2551). *การพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ซีวีแอลการพิมพ์.
- สุริย์ ท้าวคำถ้อ. (2549). *ปัจจัยคัดสรรที่ทำนายความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- แสงทอง ประสุวรรณ. (2541). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, กรุงเทพฯ.
- เสนาะ ดิยาวี. (2534). *การบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนิวัช แก้วจางค์. (2552). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์= Human resource management* สงขลา ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

- อมรรัตน์ แสงสาย และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2559). “ปัจจัยด้านองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน Generation Y: กรณีศึกษา บริษัท อาเซียนสแตนเลย์ อินเทอร์เน็ตชั้นเน็ต จำกัด” *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 8, 2: 111-116
- อัญชลี ภักดีโทรกิจ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน โรงแรม 5 ดาวในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, กรุงเทพฯ.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2550). *กลยุทธ์การบริหารและพัฒนาพนักงานดาวเด่น*. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2551). *Behavioral Competency Dictionary* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อำนาจ แสงสว่าง. (2544). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: อักษรพัฒนา.
- Barnard, Chesterr I. *The Functions of the Executive : 30th Anniversary Edition*. Cambridge, Mass : Harvard University Press, 2005.
- Bartz, A. E. (1999). *Basic statistical concepts. (4th ed.)*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Chatterjee, N. (2009). A study of organizational culture and its effect on employee retention. *ASBM Journal of Management*, 2(2), 147-154.
<http://search.proquest.com/docview/503553059/fulltextPDF/133E04FC2D452C431/29?accountid=44> 783
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). *The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior*. *International journal of hospitality management*, 31(1), 180-190.
- Cronbach, L.J.(1984). *Essentials of Psychological Testing (4th ed.)*. New York : Harper & Row Publishers.
- Dale, B. (2015). *Total quality management*. USA: John Wiley & Sons, Ltd.

- Ellenbecker, C. H. (2004). A theoretical model of job retention for home health care nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 47(3), 303-310.
<http://web.edscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&hid=125&sid=9b5dd6a5-f502-4f43-933a-86fe632fb193%40sessionmgr110>
- Froese, F. J., & Xiao, S. (2012). Work values, job satisfaction and organizational commitment in China. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(10), 2144-2162.
- Frone, M. R. (2015). Relations of negative and positive work experiences to employee alcohol use: Testing the intervening role of negative and positive work rumination. *Journal of occupational health psychology*, 20(2), 148.
- Gagan Sharma, Mandeep Mahendru and Sanjeet Singh. (2010). *A Study of Employee Retention in ITeS Industry: A Case of North India*. Retrieved July 30, 2014, from http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1827482
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159.
- Hines, H. & Miodonski, K. (2011). *Aligning resources in an integrated case management model*, 5(6), 21-22.
<http://www.cmsa.org/portals/0/pdf/conference/2011/handouts/2211.pdf>.
- Lazaroin, G. (2015). Employee motivation and job performance. *Linguistic and Philosophical Investigations*, 14, 97.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. .H. (2004). *Human Resource Management (10th ed.)*. Singapore: Seng Lee Press.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. .H. (2006). *Human Resource Management (11th ed.)*. Ohio: South western.
- Mathis and Jackson. (2004). *Human Resource Management. 10th ed*. Singagore : Thomson Learning.
- Mc Carthy, G., Tyrrell, M. P. & Lehane, E. (2007). Intention to leave or stay in nursing. *Journal of Nursing Management*, 15, 248-255.
<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&hid=106&sid=9b5dd6a5-f502-4f43-933a-86fe632fb193%40sessionmgr110>

- Mc Closkey, M. & Joanne, C. (1990). Two Requirements for job contentment: Autonomy and social integration. *Journal of Scholarship*, 22(3), 140-143.
- Mc Guire, M. and et al.(2003). *Pretensions:it's all about respect.(Online)*.Available:
<http://www.lib.buu.ac.th/proquest.umi.com> 18 May 2012.
- Mescon, Michael H., Albert, Michael., and Khedouri, Franklin. *Management : Individual and Organizational Effectiveness. 4th ed.* New York: Harper & Row Publishers, 1990.
- Milton, Charles R.*Human Behavior in Organization 2nd ed.* Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1992.
- Miner, J. B. (2015). *Organizational behavior 1: Essential theories of motivation and leadership.* Routledge.
- Mitchell, J. I., Gagne, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012). The role of perceived organizational support, distributive justice and motivation in reactions to new information technology. *Computers in Human Behavior*, 28(2), 729-738.
- Mrayyan, M. T., (2008). Hospital organizational climates and nurses intent to stay: Differences between units and wards. *Comtemporary Nurse*, 27, 226.
<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&hid=106&sid=9b5dd6a5-f502-4f43-933a-86fe632fb193%40sessionmgr110>.
- Nie, Y., Chua, B. L., Yeung, A. S., Ryan, R. M., & Chan, W. Y. (2015). The importance of autonomy support and the mediating role of work motivation for well being: Testing self-determination theory in an Chinese work organization. *International Journal of Psychology*, 50(4), 245-255.
- Olafsen, A. H., Halvari, H., Forest, J., & Deci, E. L. (2015). Show them the money? The role of pay, managerial need support, and justice in a self-determination theory model of intrinsic work motivation. *Scandinavian Journal of Psychology*, 56(4), 447-457.
- Payne, M. (2015). *Modern social work theory.* Oxford University Press.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). "On the use of content specialists in the assessment of criterion- referenced test item validity" *Paper presented at the meeting of AERA, San Francisco.*

- Steer, R.M. (1997). *Organization effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.
- Schein, Edgar H. *Process Consultation Revisited: Building the Helping Relationship* (Addison Wesley Series on Organization Development). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, 1998.
- Steer, Richard M. *Introduction to Organizational Behavior*. Harper Collins Publishers, 1991.
- Stretton, D. V., & Bolon, D.S. (2008). Recruitment and retention of rural hospital. *Heldref Publications*, 87(1), 10-14.
<http://search.proquest.com/docview/214589127/fulltextPDF/133E047FC2D452C431/41?accountid=44783>
- Taunton, R. L., Krampitz, S. D., & Wood, J. H. (1989). "Manager Impact on Retention of Hospital Staff: Part 1". *Journal of Nursing Administration*. 19(3)
- Ujvarine, A. S., Zrinyi, M., Toth, H., Zekanyne, I. R., Sz0gedi, I., & Betlehem, J. (2011). "Intent to stay in nursing: Internal and external migration in Hungary". *Journal of Clinical Nursing*, 20, 882-891.
<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&hid=106&sid=9b5d6a5-f502-4f43-933-a86fe632fb193%40sessionmgr110>.
- Zurn, P., Dolea, C., & Stilwell, B. (2005). *Nurse retention and recruitment: Developing a motivated workforce*.
http://www.icn.ch/images/stories/documents/publications/GNRI/Issue4_Retention.pdf.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
แบบสอบถาม

วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อธำรงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด”

วัตถุประสงค์: แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อธำรงอยู่ของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 6 หน้า แบ่งเป็น 6 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร
ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการธำรงอยู่
ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
2. โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้ หน้าข้อที่
ท่านพิจารณาเลือกตามความคิดเห็น หรือข้อเท็จจริงที่ตรงกับท่านมากที่สุด
3. ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามในครั้งนี้เพื่อนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษา
ปริญญาโท แผนกวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่ 1: คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ท่านเป็นพนักงานประจำสำนักงานที่ปฏิบัติงานให้แก่บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่สำนักงานใหญ่หรือที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใช่หรือไม่

- ใช่ (ทำแบบสอบถามต่อในส่วนที่ 2 – ส่วนที่ 6)
 ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม)

1.2 ท่านมีความต้องการจะลาออกไปศึกษาต่อในอนาคตอันใกล้หรือไม่

- ใช่ (จบแบบสอบถาม ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม)
 ไม่ใช่ (ทำแบบสอบถามต่อในส่วนที่ 2 – ส่วนที่ 6)

ส่วนที่ 2: ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 เพศ

- หญิง ชาย

2.2 อายุ

- 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี

2.3 สถานภาพสมรส

- โสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย

2.4 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1 ฝ่ายที่สังกัด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายตรวจสอบภายใน | <input type="checkbox"/> ฝ่ายวางแผนเส้นทางบินและพัฒนารูทกิจ |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายกลยุทธ์องค์กรและแผน | <input type="checkbox"/> ฝ่ายช่าง |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายฝึกอบรมการปฏิบัติการ | <input type="checkbox"/> ฝ่ายความปลอดภัยและมั่นคงการบิน |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายประกันคุณภาพ | <input type="checkbox"/> สำนักเลขานุการบริษัท |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ | <input type="checkbox"/> ฝ่ายบริหารนักบินและมาตรฐานการบิน |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติการ | <input type="checkbox"/> ฝ่ายกลยุทธ์และวิเคราะห์การตลาด |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายขายและจัดจำหน่าย | <input type="checkbox"/> ฝ่ายบริหารรายได้และราคาขาย |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> ฝ่ายสื่อสารการตลาดและตราผลิตภัณฑ์ |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น | <input type="checkbox"/> ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายการเงินและการบัญชี | <input type="checkbox"/> ฝ่ายกฎหมายและบริหารสัญญา |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายทรัพยากรบุคคล | <input type="checkbox"/> ฝ่ายบริการองค์กร |

3.2 ตำแหน่งงาน

- ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ พนักงาน

3.3 ประสบการณ์ในการทำงาน

- น้อยกว่า 3 ปี 3 – 5 ปี 6 ปี ขึ้นไป

ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
4.1.7 องค์กรให้การสนับสนุนการตัดสินใจและพร้อมทั้งให้การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้งานภายใต้ความรับผิดชอบของท่านเกิดความสำเร็จ					
4.1.8 โครงสร้างขององค์กรมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อม					
4.1.9 ลักษณะโครงสร้างองค์กรมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างอิสระและมีความสุขในการปฏิบัติงาน					
4.2 นโยบายและการบริหารงาน	1	2	3	4	5
4.2.1 องค์กรมีนโยบายการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการบริหารและพัฒนาวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ					
4.2.2 ผู้บริหารมีการสื่อสารและทำความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายและนโยบายขององค์กรกับพนักงานอย่างเหมาะสม					
4.2.3 เมื่อรับทราบนโยบายขององค์กรและการบริหารงานทำให้รับรู้ถึงแนวทางการมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน					
4.2.4 องค์กรมีนโยบายการบริหารที่มีความชัดเจนและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล					
4.2.5 องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายและการบริหารงาน					
4.2.6 องค์กรมีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมแผนยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กรและได้อย่างแท้จริง					
4.2.7 องค์กรมีนโยบายการบริหารงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของพนักงานและองค์กร					
4.2.8 องค์กรมีการนำข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นหรือข้อทักท้วงไปปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงาน					
4.2.9 องค์กรมีนโยบายส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรร่วมกันพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					

ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
4.3 ความก้าวหน้าในการทำงาน					
4.3.1 องค์กรมีเกณฑ์การเลื่อนหรือปรับตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างมีความยุติธรรมและเหมาะสม					
4.3.2 องค์กรมีกฎระเบียบ แบบแผนในการพิจารณาปรับเปลี่ยนหรือเลื่อนตำแหน่งที่เป็นรูปธรรม					
4.3.3 ความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถในการทำงานของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ					
4.3.4 ท่านได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าจากการได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มเติมทักษะต่าง ๆ อยู่เสมอ					
4.3.5 ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานเป็นตำแหน่งที่มีโอกาสก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่อง					
4.3.6 องค์กรมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบคุณธรรม					
4.3.7 หากท่านมีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในงานมากขึ้น ท่านจะได้รับตำแหน่งให้สูงขึ้นเมื่อถึงเวลาที่เหมาะสม					
4.3.8 ท่านมีความมั่นใจว่าจะได้รับผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดี หากท่านปฏิบัติตนดี และถูกต้องตามกฎที่องค์กรกำหนดไว้					
4.3.9 องค์กรมีการวางแผนความก้าวหน้าให้กับพนักงานทุกสายงาน					
4.4 ผลตอบแทนและสวัสดิการ	1	2	3	4	5
4.4.1 ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบ					
4.4.2 ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเพียงพอและสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
4.4.3 องค์กรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลตอบแทนอย่างเสมอภาคและยุติธรรม					
4.4.4 องค์กรมีบรรทัดฐานการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับองค์กรอื่นที่มีการดำเนินงานในลักษณะเดียวกัน					
4.4.5 ผลตอบแทนและสวัสดิการเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ					
4.4.6 สวัสดิการที่ได้รับสามารถช่วยเหลือท่านและครอบครัวได้					

ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
4.4 ผลตอบแทนและสวัสดิการ (ต่อ)					
4.4.7 เงินโบนัสประจำปีที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายจากองค์กร					
4.4.8 ท่านมีสิทธิ์ได้รับเงินรางวัลเพิ่มขึ้นเมื่อผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด					
4.4.9 ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 5: การดำรงอยู่ของพนักงาน

คำชี้แจง: กรุณาประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำรงอยู่ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมายถูกในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น

ระดับความเห็น:

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

การดำรงอยู่ในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
5.1.1 ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปโดยไม่คิดลาออก แม้จะมีองค์กรอื่นที่มีข้อเสนอที่ดีกว่า					
5.1.2 ท่านมีความตั้งใจในการพัฒนางาน และพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
5.1.3 ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ					
5.1.4 จะปฏิบัติงานทุกอย่างตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปจนเกษียณอายุ					
5.1.5 ท่านมีความภูมิใจและคิดว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานสำหรับท่าน					
5.1.6 ค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ได้รับ ทำให้ท่านมีการคิด หรือไตร่ตรองอย่างรอบคอบเกี่ยวกับการเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงานในปัจจุบัน					

การดำรงอยู่ในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
5.1.7 ท่านไม่เคยมีความรู้สึกว่างานในหน้าที่ของท่านเป็นงานที่น่าเบื่อ ซ้ำซาก					
5.1.8 ท่านมีการวางแผนที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไปแม้ในอนาคต อาจมีการโยกย้ายหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่ง					
5.1.9 การทำงานในองค์กรนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จใน ชีวิตตามที่ท่านต้องการ					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม





ภาคผนวก ข

ค่าความเที่ยงตรง (IOC)

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา

(Index of Item Objective Congruence : IOC)

วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อธำรงอยู่ของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด”

วัตถุประสงค์: แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อธำรงอยู่ของพนักงาน

ทัศนศึกษา บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 6 หน้า แบ่งเป็น 6 ส่วนดังนี้
 - ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของพนักงาน
 - ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ
 - ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการธำรงอยู่
 - ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
2. โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้ หน้าข้อที่ท่านพิจารณาเลือกตามความคิดเห็น หรือข้อเท็จจริงที่ตรงกับท่านมากที่สุด
3. ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามในครั้งนี้เพื่อนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท แผนกวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 : คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ท่านเป็นพนักงานประจำสำนักงานที่ปฏิบัติงานให้แก่บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่สำนักงานใหญ่หรือที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใช่หรือไม่

- ใช่ (ทำแบบสอบถามต่อในส่วนที่ 2 – ส่วนที่ 6)
- ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม)

1.2 ท่านมีความต้องการจะลาออกไปศึกษาต่อในอนาคตอันใกล้หรือไม่

- ใช่ (จบแบบสอบถาม ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม)
- ไม่ใช่ (ทำแบบสอบถามต่อในส่วนที่ 2 – ส่วนที่ 6)

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 เพศ

- หญิง ชาย

2.2 อายุ

- 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี

2.3 สถานภาพสมรส

- โสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย

2.4 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1 ฝ่ายที่สังกัด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายตรวจสอบภายใน | <input type="checkbox"/> ฝ่ายวางแผนเส้นทางบินและพัฒนาธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายกลยุทธ์องค์กรและแผน | <input type="checkbox"/> ฝ่ายช่าง |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายฝึกอบรมการปฏิบัติการ | <input type="checkbox"/> ฝ่ายความปลอดภัยและมั่นคงการบิน |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายประกันคุณภาพ | <input type="checkbox"/> สำนักเลขานุการบริษัท |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการ | <input type="checkbox"/> ฝ่ายบริหารนักบินและมาตรฐานการบิน |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติการ | <input type="checkbox"/> ฝ่ายกลยุทธ์และวิเคราะห์การตลาด |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายขายและจัดจำหน่าย | <input type="checkbox"/> ฝ่ายบริหารรายได้และราคาขาย |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> ฝ่ายสื่อสารการตลาดและตราผลิตภัณฑ์ |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น | <input type="checkbox"/> ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายการเงินและการบัญชี | <input type="checkbox"/> ฝ่ายกฎหมายและบริหารสัญญา |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายทรัพยากรบุคคล | <input type="checkbox"/> ฝ่ายบริการองค์กร |

3.2 ตำแหน่งงาน

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการ | <input type="checkbox"/> ผู้จัดการ |
| <input type="checkbox"/> พนักงาน | |

3.3 ประสบการณ์ในการทำงาน

- | | | |
|--|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 3 ปี | <input type="checkbox"/> 3 – 5 ปี | <input type="checkbox"/> 6 ปี ขึ้นไป |
|--|-----------------------------------|--------------------------------------|

3.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 18,000 บาท 18,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท
 40,001 – 50,000 บาท 50,001 – 60,000 บาท
 60,001 – 70,000 บาท 70,001 – 80,000 บาท
 80,001 – 90,000 บาท 90,001 – 100,000 บาท
 100,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 4: ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ

คำชี้แจง: กรุณาประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมายถูกในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น พร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

ข้อ	ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
4.1 โครงสร้างองค์กร					
4.1.1	องค์กรมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารงานและสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน	+1	+1	+1	1
4.1.2	องค์กรมีการจัดการแบ่งสายการปฏิบัติงานและกำหนดหน้าที่รับผิดชอบแต่ละสายงานอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1
4.1.3	องค์กรมีการกระจายอำนาจและมอบอำนาจตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามสายการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
4.1.4	การปฏิบัติงานภายในองค์กรของแต่ละสายงานมีความสัมพันธ์และเื้ออำนวยการซึ่งกันและกัน	+1	+1	+1	1

ข้อ	ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
4.1.5	องค์กรมีการจัดสรรพนักงานตามคุณลักษณะและความเหมาะสมของลักษณะงาน	+1	+1	+1	1
4.1.6	ท่านสามารถเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับทีมงานที่มาจากแผนก / ฝ่ายอื่น	+1	+1	+1	1
4.1.7	องค์กรให้การสนับสนุนการการตัดสินใจและพร้อมทั้งให้การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้งานภายใต้ความรับผิดชอบของท่านเกิดความสำเร็จ	+1	+1	0	0.6
4.1.8	โครงสร้างขององค์กรมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อม	+1	+1	+1	1
4.1.9	ลักษณะโครงสร้างองค์กรมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างอิสระและมีความสุขในการปฏิบัติงาน	+1	+1	0	0.6
4.2 นโยบายและการบริหารงาน					
4.2.1	องค์กรมีนโยบายการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการบริหารและพัฒนาวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1
4.2.2	ผู้บริหารมีการสื่อสารและทำความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายและนโยบายขององค์กรกับพนักงานอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1
4.2.3	เมื่อรับทราบนโยบายขององค์กรและการบริหารงานทำให้รับรู้ถึงแนวทางการมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน	+1	+1	0	0.6

ข้อ	ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
4.2.4	องค์กรมีนโยบายการบริหารที่มีความชัดเจนและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล	+1	+1	+1	1
4.2.5	องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายและการบริหารงาน	+1	+1	+1	1
4.2.6	องค์กรมีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมแผนยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กรและได้อย่างแท้จริง	+1	+1	+1	1
4.2.7	องค์กรมีนโยบายการบริหารงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของพนักงานและองค์กร	+1	+1	+1	1
4.2.8	องค์กรมีการนำข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นหรือข้อทักท้วงไปปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
4.2.9	องค์กรมีนโยบายส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรร่วมกันพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1
4.3 ความก้าวหน้าในการทำงาน					
4.3.1	องค์กรมีเกณฑ์การเลื่อนหรือปรับตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างมีความยุติธรรมและเหมาะสม	+1	+1	+1	1
4.3.2	องค์กรมีกฎระเบียบ แบบแผนในการพิจารณาปรับเปลี่ยนหรือเลื่อนตำแหน่งที่เป็นรูปธรรม	+1	+1	+1	1
4.3.3	ความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถในการทำงานของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ	+1	+1	+1	1

ข้อ	ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
4.3.4	ท่านได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าจากการได้รับการฝึกอบรม และเพิ่มเติมทักษะต่าง ๆ อยู่เสมอ	+1	+1	0	0.6
4.3.5	ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานเป็นตำแหน่งที่มีโอกาสก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1
4.3.6	องค์กรมีการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบคุณธรรม	+1	+1	0	0.6
4.3.7	หากท่านมีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในงานมากขึ้น ท่านจะได้รับตำแหน่งให้สูงขึ้นเมื่อถึงเวลาที่เหมาะสม	+1	+1	+1	1
4.3.8	ท่านมีความมั่นใจว่าจะได้รับผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดี หากท่านปฏิบัติตนดี และถูกต้องตามกฎหมายที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	1
4.3.9	องค์กรมีการวางแผนความก้าวหน้าให้กับพนักงานทุกสายงาน	+1	+1	+1	1
4.4 ผลตอบแทนและสวัสดิการ					
4.4.1	ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบ	+1	+1	0	0.6
4.4.2	ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเพียงพอและสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	+1	+1	+1	1
4.4.3	องค์กรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลตอบแทนอย่างเสมอภาค และยุติธรรม	+1	+1	+1	1

ข้อ	ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
4.4.4	องค์กรมีบรรทัดฐานการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับองค์กรอื่นที่มีการดำเนินงานในลักษณะเดียวกัน	+1	+1	+1	1
4.4.5	ผลตอบแทนและสวัสดิการเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	+1	+1	0	0.6
4.4.6	สวัสดิการที่ได้รับสามารถช่วยเหลือท่านและครอบครัวได้	+1	+1	0	0.6
4.4.7	เงินโบนัสประจำปีที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายจากองค์กร	+1	+1	0	0.6
4.4.8	ท่านมีสิทธิ์ได้รับเงินรางวัลเพิ่มขึ้นเมื่อผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด	+1	+1	+1	1
4.4.9	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1

ส่วนที่ 5: การชำระอยู่ของพนักงาน

คำชี้แจง: กรุณาประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับการชำระอยู่ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมายถูกในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น พร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

ข้อ	การชำระอยู่ในงาน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		เหมาะสม +1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
5.1.1	ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปโดยไม่คิดลาออก แม้จะมีองค์กรอื่นที่มีข้อเสนอที่ดีกว่า	+1	+1	+1	1
5.1.2	ท่านมีความตั้งใจในการพัฒนางาน และพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	1
5.1.3	ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ	+1	+1	+1	1
5.1.4	จะปฏิบัติงานทุกอย่างตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปจนเกษียณอายุ	+1	+1	+1	1
5.1.5	ท่านมีความภูมิใจและคิดว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานสำหรับท่าน	+1	+1	+1	1
5.1.6	ค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ได้รับ ทำให้ท่านมีการคิด หรือ ไตร่ตรองอย่างรอบคอบเกี่ยวกับการเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงานในปัจจุบัน	+1	+1	+1	1
5.1.7	ท่านไม่เคยมีความรู้สึกว่างานในหน้าที่ของท่านเป็นงานที่น่าเบื่อซ้ำซาก	+1	+1	+1	1

ข้อ	การดำรงอยู่ในงาน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อ เสนอแนะ
		เหมาะสม + 1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม - 1	
5.1.8	ท่านมีการวางแผนที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไปแม้ในอนาคตอาจมีการโยกย้ายหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่ง	+1	+1	+1	1
5.1.9	การทำงานในองค์กรนี้ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ท่านต้องการ	+1	+1	+1	1
IOC ของแบบสอบถามชุดนี้					0.92



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวศรินทิพย์ ใจสม
วัน เดือน ปีเกิด	22 ธันวาคม 2525
สถานที่เกิด	อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา	เทคโนโลยีบัณฑิต (Bachelor of Technology: Air Traffic Management) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2548
สถานที่ทำงาน	บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด
ตำแหน่ง	ผู้จัดการแผนกธุรการสายปฏิบัติการ

