



ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ
โรงแรมห้าดาว บนถนนวิทยุ กรุงเทพมหานคร
FACTORS RELATED TO THE INTENTIONS OF FOOD AND BEVERAGE EMPLOYEES TO
RESIGN FROM A FIVE-STAR HOTEL ON WIRELESS ROAD IN BANGKOK

สุภาพ ดุริยางค์ศิลป์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2561

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและ
เครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร



สุภาพ ดุริยางค์ศิลป์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

FACTORS RELATED TO THE INTENTIONS OF FOOD AND BEVERAGE
EMPLOYEES TO RESIGN FROM A FIVE-STAR HOTEL ON WIRELESS ROAD
IN BANGKOK



Master's Project Submitted in partial Fulfillment of Requirements
for MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (Business
Administration(Management))

Faculty of Social Sciences Srinakharinwirot University

2018

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ

โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

ของ

สุภาพ ดุริยางค์ศิลป์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร.เศรษฐวิทย์ พรมสิทธิ์)

..... ประธาน

(อาจารย์ ดร.เศรษฐวิทย์ พรมสิทธิ์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ไพฑูรย์ อาชารุ่งโรจน์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้าน บริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	สุภาพ ตรียางค์ศิลป์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. เศรษฐวัชร พรมสิทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร จำนวน 241 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ที่มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.706-0.906 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ใช้ทดสอบความแตกต่างใช้การทดสอบสถิติค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าที่ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28-37 ปี สถานภาพสมรสส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ระดับการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 4 ปี 2) ด้านลักษณะงานโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง 3) ด้านความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานโดยรวม พบว่ามีความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านความตั้งใจลาออกโดยรวมพบว่าพนักงานมีความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) เพศแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน 2) อายุแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน 3) สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน 4) ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าระดับการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา มีความตั้งใจ

ลาออกน้อยกว่าระดับการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาทมีความตั้งใจลาออกมากกว่า 20,001-30,000 และ 30,001-40,000 บาท 6) อายุงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปีมีความตั้งใจลาออกน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 1-2ปี 3-4ปี และมากกว่า 4ปี 7) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมมี ความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 8) ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ความเหนื่อยหน่ายอ่อนล้าในการทำงาน, ความตั้งใจลาออก

Title	FACTORS RELATED TO THE INTENTIONS OF FOOD AND BEVERAGE EMPLOYEES TO RESIGN FROM A FIVE- STAR HOTEL ON WIRELESS ROAD IN BANGKOK
Author	SUWAPHAP DURIYANGSIN
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2018
Thesis Advisor	SEDTAWAT PROMMASIT , Ph.D.
Thesis Co-Advisor	

The objectives of this research were to study the factors related to the intentions of food and beverage employees of five star hotels on Wireless Road in Bangkok to resign from their positions. The sample consisted of two hundred forty-one food and beverage employees of a five star hotel. A questionnaire with a .95 coefficient of reliability was used in this study. The data was analyzed using descriptive statistics, an independent sample t-test, One-way Analysis of Variance (ANOVA) and the Pearson correlation coefficient.

Based on the research, the following information was revealed: 1) The participants were mostly females, aged between twenty-eight to thirty-seven years old, a marital status of single, married, widowed, divorced separated they had an educational level equal and higher than Bachelor's degree, a monthly income of between 30,001–40,000 Baht and with over four years of work experience; 2) The overall opinion of job characteristics was at a neutral level; 3) The overall opinions regarding job burnout was at neutral level; 4) The overall intention to resign was at a moderate level.

The demographic factors of 1) gender, 2) age and 3) marital status did not have a significant relationship in terms of loyalty to the organization at a statistically significant level of 0.05, which did not comply with the assumptions; 4) differences in terms of educational level, with significant effects on resignation from the organization with a statistically significant level of 0.05, which complied with assumptions. Those with

a diploma degree have a lower level of intention of resignation than those with a Bachelor's degree; 5) the income factors had significant effects on resignation from the organization with a statistically significant level of 0.05, which complied with assumptions. The salary range of between 40,001-50,000 Baht had the highest intention of resignation; 6) differences in terms of the duration of employment had a significant effect on the intention of resignation from the organization, with a statistically significant level of 0.05. It was revealed that less than one year of employment had the lowest level; 7) The job characteristics in terms of dependent, task insignificant, a lack of variety of skills and feedback had a positively moderate relationship with intention at a statistically significant level of 0.05; 8) The factor of job burnout in terms of emotional exhaustion, depersonalization, adversity quotient, and reduced personal accomplishment had a positively moderate and low relationship with intentions at a statistically significant level of 0.05.

Keyword : Job characteristics, Job burnout, Intention to resign

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
 ยิงจาก อ.ดร.เศรษฐวิทย์ พรมสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า
 นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและแก้ไข
 ข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และ
 ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ไพฑูรย์ อาชารุ่งโรจน์ และ รองศาสตราจารย์ สุพา
 ดา สิริกุตตา ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม
 และเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งได้เสียเวลาอันมีค่าในการให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อ
 ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ
 ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งยังให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชา
 บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุก
 ท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง ของผู้วิจัยที่ได้ให้การสนับสนุน
 ส่งเสริม พร้อมทั้งเป็นกำลังใจให้ตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ที่ช่วยเหลือกันเสมอมา
 รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และ
 ขอขอบคุณผู้มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านที่ได้เอ่ยถึงมา ณ ที่นี้ด้วย

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นเครื่อง
 บูชาพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่
 ดี และมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

สุภาพ ดุริยางค์ศิลป์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามคำศัพท์เฉพาะ	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนบุคคล	12
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	15
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน.....	22
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	53
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	53
การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในงานวิจัย	55
วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล	62
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	70
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	102
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการวิจัย	105
อภิปรายผลการวิจัย	111
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	122
ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	125
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก	132
ภาคผนวก ก	133
ภาคผนวก ข	138
ประวัติผู้เขียน	140

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA).....	65
ตาราง 2 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	72
ตาราง 3 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่.....	74
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานโดยรวม.	75
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะของงานที่ปฏิบัติแยกรายด้าน.....	76
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานโดยรวม	78
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานรายด้าน	79
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออกของพนักงาน	81
ตาราง 9 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามเพศ ใช้ Levene's test.....	82
ตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มเพศ.....	83
ตาราง 11 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test.....	85
ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มอายุโดยใช้ Brown-Forsythe	85
ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มสถานภาพสมรสโดยใช้ Levene's test.....	86
ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มสถานภาพสมรส	87
ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test.....	88
ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา	89

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้ Levene's test	91
ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนก ตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown-Forsythe	91
ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านค่ารวมของ ความตั้งใจลาออก จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3.....	92
ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานของแต่ละกลุ่ม ระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้ Levene's test.....	94
ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนก ตามกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้ Brown-Forsythe	95
ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านค่ารวมของ ความตั้งใจลาออกจำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3	96
ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติกับความตั้งใจลาออก ของพนักงาน.....	98
ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานกับ ความตั้งใจลาออกของพนักงาน.....	100
ตาราง 25 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	102

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	10
--	----



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งสามารถสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินของประเทศได้ แนวโน้มธุรกิจโรงแรมปี พ.ศ. 2560 โดยคาดว่าจะยังคงเติบโตเพิ่มขึ้น โดยนายกสมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotels Association) คาดการณ์ธุรกิจโรงแรมปี พ.ศ. 2560 จะมีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 และอัตราการเข้าพักโรงแรมเฉลี่ยสูงกว่า ปีก่อนที่อยู่ที่ร้อยละ 67 จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเพิ่มสูงขึ้น โดยผู้ประกอบการโรงแรมจะต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมได้หันมามุ่งเน้นการขายห้องจัดเลี้ยงสำหรับการประชุมสัมมนา และการจัดงานเลี้ยงฉลองต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมอีกทางหนึ่งแทนการขายห้องพักเพียงอย่างเดียว การจัดเลี้ยงอาหารกลายเป็นธุรกิจ การจัดเลี้ยงขนาดต่าง ๆ มีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน เช่น งานเลี้ยงในโอกาส ต่าง ๆ กิจกรรมสังสรรค์ และการประชุมสัมมนา ฯลฯ ปัจจุบันรูปแบบของการจัดเลี้ยงอาหารมีการพัฒนาให้ทันสมัย การบริการรวดเร็วทันใจ และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินการของกิจกรรมการจัดเลี้ยงอาหารมากขึ้น การจัดอาหารสำหรับการจัดเลี้ยงธรรมดาหรืองานเลี้ยงรับรองไม่ว่าจะเนื่องในโอกาสใด ๆ การจัดเลี้ยงอาหารจึงต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ มีเทคนิคในการจัดอาหาร มีการดำเนินงานตามกระบวนการของการจัดอาหารอย่างมีระบบและถูกต้องอยู่ในระดับมาตรฐานสากล (สิริทิพย์ ฉลอง, 2560)

โรงแรมขนาดห้าดาวจึงหันมามุ่งเน้นการให้บริการด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน ประกอบกับวัฒนธรรมต่างชาติที่เข้ามาแทรกซึมและหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต ทำให้อาหารที่หลากหลายประเภทและหลากหลายชนชาติได้หลั่งไหลเข้ามาสร้างความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นอาหารสไตล์อิตาเลียน ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น เวียดนาม จีน เกาหลี หรือแบบฟิวชั่นฟู้ด ที่กำลังนิยม ซึ่งล้วนได้รับวัฒนธรรมมาจากต่างประเทศทั้งสิ้น และไม่ว่าสภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยจะขยายตัวหรือชะลอตัวอย่างไร ธุรกิจด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ก็ขยายตัวเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด เพราะอาหารและเครื่องดื่มเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ซึ่งขาดไม่ได้ นอกจากนี้ ธุรกิจด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มยังเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อภาคธุรกิจอื่น โดยเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันว่า การเจรจาติดต่อธุรกิจที่ดำเนินไปพร้อมกับการรับประทานอาหาร

อาหารที่อร่อย ได้รับความสะดวกสบายด้านการบริการและสถานที่ อีกทั้งยังได้แลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็นหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งกันและกัน ย่อมส่งผลดีต่อธุรกิจ ให้ประสบความสำเร็จ ร่วมเช่นกัน (นุชนาถ ททรัพย์สง, 2559)

สำหรับย่านธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ใจกลางเมืองกรุงเทพฯ ที่เป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว และแขกผู้มีเกียรติที่มาเยือนประเทศไทยนั้นอยู่ในพื้นที่บริเวณ ถนนสีลม, ถนนสาทร, ถนนเจริญกรุง, ถนนวิฑู, แยกราชประสงค์ ซึ่งเป็นบริเวณย่านธุรกิจที่สำคัญของกรุงเทพฯ สำหรับถนนวิฑู นั้นก็เป็นบริเวณพื้นที่ที่มีความสำคัญทางธุรกิจและเป็นพื้นที่ที่มีการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมสูง สังเกตได้จากการที่มีโรงแรมชั้นนำเปิดให้บริการทั้งเก่าและใหม่จำนวนมาก สำหรับประวัติของ ถนนวิฑูนั้น เป็นถนนที่สร้างขึ้นใน พ.ศ. 2463 รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 6) ตัดเพื่อเชื่อมระหว่างถนนเพลินจิตกับถนนพระรามที่ 4 ผ่านที่ตั้งวิทยุโทรเลข รัชกาลที่ 6 ทรงโปรดเกล้าฯพระราชทานนามว่า “ถนนวิฑู” เมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2464 เนื่องจากถนน วิฑูเป็นที่อยู่อาศัยของขุนนางชั้นสูงตั้งแต่ในอดีต จึงมีทั้งความปลอดภัย และความสงบแม้ว่าจะ อยู่ใจกลางเมือง และความร่มรื่นของต้นไม้ใหญ่ที่อยู่คู่กับถนนตั้งแต่เริ่มสร้าง ปัจจุบันเหล่านี้จึงทำให้ ถนนวิฑูเป็นที่เหมาะสม และได้รับเลือกให้เป็นศูนย์รวมสถานเอกอัครราชทูตสำคัญมากมาย เช่น สถานเอกอัครราชทูตสหรัฐอเมริกา สถานเอกอัครราชทูตสหราชอาณาจักร สถานเอกอัครราชทูต ญี่ปุ่น เป็นต้น เมื่อการเจริญเติบโตของเมืองมีการขยายและเพิ่มสูงขึ้น ถนนแห่งนี้จึงเปลี่ยนไปเป็นคอนโดมิเนียม โรงแรม ร้านอาหาร และสำนักงานของบริษัทต่าง ๆ มากมายอย่างต่อเนื่อง จนทำให้ถนนเส้นนี้กลายเป็นศูนย์รวมทางธุรกิจ (living, 2555)

ในการแข่งขันบริการด้านร้านอาหารและเครื่องดื่มนั้น นอกจากประเภทของอาหารที่ต้อง ได้รับความนิยม รสชาติของอาหารที่ถูกปาก และ ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพใน ระดับมาตรฐานสากล คุณภาพการบริการของพนักงาน ผู้ที่ให้บริการก็เป็นส่วนหนึ่งที่มี ความสำคัญอย่างยิ่ง ของการบริการ ต้องอาศัยความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ในการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าผ่านการให้บริการ องค์กรจึงต้องอาศัยบุคลากรที่มีความเต็มใจในการ บริการ และมีเทคนิคในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจาก สะสมประสบการณ์การทำงานของบุคลากร ไม่สามารถอบรมฝึกสอนกันได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม การเติบโตของธุรกิจโรงแรมยังคงมีความต้องการบุคลากรที่มีพื้นฐานความรู้ ความชำนาญเพิ่มขึ้น อย่างรวดเร็ว ทำให้ที่บุคลากรที่มีประสบการณ์มีทางเลือกที่จะทำงานในโรงแรมที่ให้ผลตอบแทน ทั้งที่เป็นตัวเงินและสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ดีกว่า ส่งผลให้เกิดการหมุนเวียนบุคลากรสูง ธุรกิจ โรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่เน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยเป็นปัจจัยสำคัญของ

ธุรกิจโรงแรมในทุกระดับ คือ ลูกค้า การจัดการ และพนักงาน ซึ่งพนักงานถือว่าเป็นบุคลากรที่ส่งมอบการบริการของโรงแรมให้แก่ลูกค้า ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างมาก ที่องค์กรจะต้องรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่ (แผนกทรัพยากรบุคคลจากการเก็บข้อมูลพบว่าแผนกด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีสถิติการลาออกมากที่สุด)

ดังนั้นการตั้งใจลาออกของพนักงาน เป็นความสมัครใจเมื่อมีโอกาสที่จะไปทำงานที่องค์กรแห่งใหม่หรือต้องการจะเปลี่ยนสายอาชีพ ในด้านผลกระทบต่องค์กรนั้น อันได้แก่ ต้นทุนการสรรหาและพัฒนาบุคลากร, ประสิทธิภาพการบริการที่อาจลดลงเนื่องจากบุคลากรใหม่ขาดประสบการณ์ ดังนั้นเมื่อบุคลากรลาออกจากงาน องค์กรจึงสูญเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากที่ได้ลงทุนไปแล้ว และต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนครั้งใหม่กับบุคลากรที่ต้องหามาทดแทน และยังส่งผลให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีอยู่เดิมนั้น ชะงัก เสียระบบ ขาดความต่อเนื่อง และประสิทธิภาพการทำงานลดลงบางส่วนจนกว่าจะมีบุคลากรใหม่เข้ามาทำงานแทนจนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านผลกระทบต่อน้องร่วมงานนั้น เกิดขึ้นจากกรณีที่พนักงานมีความคิดตั้งใจจะออกจากงาน แต่ความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนงานมีน้อย ทำให้ต้องทนทำงานต่อไป และไม่สามารถปรับตัวปรับใจใหม่ได้ ย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่ไม่พึงปรารถนา เช่น การขาดงานหรือการมาทำงานสายบ่อยครั้ง ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และการทำงานที่ด้อยประสิทธิภาพ จนถึงการเสื่อมถอยลงของสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ นอกจากนี้ การที่บุคลากรส่วนหนึ่งลาออกไปทำงานในองค์กรอื่น ยังมีผลในทางทำลายขวัญกำลังใจของบุคลากรที่ยังทำงานอยู่ในองค์กร และเริ่มคิดถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน คิดถึงโอกาสทางเลือกที่จะไปทำงานในองค์กรอื่น จะเห็นได้ว่าการลาออกของบุคลากรส่วนหนึ่งจึงเป็นเหมือนสิ่งบอกแนวทาง หรือกระตุ้นให้บุคลากรที่ยังทำงานอยู่คิดถึงการลาออกจากงาน และหากองค์กรมีอัตราการลาออกของบุคลากรสูง จะทำให้องค์กรเสียภาพลักษณ์ บุคคลภายนอกจะรับรู้ว่าการทำงานขององค์กรนั้นขาดความมั่นคง (ปกรณ ลิ้มโยธิน, 2555)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของพนักงานโรงแรมห้าดาว บนถนนวิบูลย์ กรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะทราบถึง โรงแรม ห้าดาว บนถนนวิบูลย์ เป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียง ได้รับมาตรฐานระดับสากล การจ้างงานและสวัสดิการเป็นที่น่าพอใจ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีกำลังซื้อสูง อยู่ในกลุ่มระดับบน จึงมีพนักงานที่มีประสบการณ์จากโรงแรมในเขตพื้นที่อื่นให้ความสนใจที่จะเข้ามาส่วนหนึ่งขององค์กร อย่างไรก็ตาม ข้อเท็จจริงพบว่า พนักงานในโรงแรม ห้าดาว บนถนนวิบูลย์ ยังคงมีอัตราการลาออกสูง ดังนั้นปัญหาของการตัดสินใจที่จะลาออก การหาแนวทางแก้ไขถึง

ปัญหา ปรับปรุงและหลีกเลี่ยง และนำข้อมูลที่ได้นี้เสนอต่อองค์กร เพื่อนำไปประกอบการบริหารจัดการภายในองค์กรอย่างยั่งยืน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติซึ่งประกอบด้วย ด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานซึ่งประกอบด้วยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ด้านความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ได้ทราบถึงปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อ ความตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง วางกลยุทธ์ และพัฒนาโครงสร้างให้ดีขึ้นในอนาคต
2. เพื่อลดต้นทุนการสูญเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากที่ได้ลงทุนไปในการพัฒนาบุคลากร และลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากรทดแทน ซึ่งอาจส่งผลให้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานหรือประสิทธิภาพการทำงานลดลง
3. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมห้า ดาว บณณนวิทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 603 คน (ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมห้าดาว บณณนวิทย์ กรุงเทพมหานคร)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานศึกษาวิจัยคือ พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมห้าดาว บณณนวิทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 241 คน ทำการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร กรณี ทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) และเพื่อป้องกันความผิดพลาดของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่ม 2 ขั้นตอนดังนี้ คือ

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมาย หรือแบบจงใจ (Purposive Sampling) โดยการแบ่งเฉพาะเจาะจงไปที่ 3 โรงแรม คือกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บณณนวิทย์ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) โรงแรมโอกูระเพรสทีจ กรุงเทพฯ 2) โรงแรม ดี แอทินี ไฮเทล แบงค็อก, อะ ลักซ์ซูรี คอลเล็คชั่น ไฮเทล 3) โรงแรมคอนราด กรุงเทพฯ

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละโรงแรมของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมห้าดาว บณณนวิทย์ กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งโรงแรมละ 80 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกเก็บกลุ่มตัวอย่างเท่าที่จะหาได้ครบตามช่วงเวลา หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง จนกว่าจะครบจำนวน 241 ชุดจาก พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บณณนวิทย์ กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1. ปัจจัยด้านส่วนบุคคล

1.1.1. เพศ

1.1.1.1. ชาย

1.1.1.2. หญิง

1.1.2. อายุ

1.1.2.1. 18 - 27 ปี

1.1.2.2. 28 - 37 ปี

1.1.2.3. 38 - 47 ปี

1.1.2.4. 48 ปีขึ้นไป

1.1.3. สถานภาพสมรส

1.1.3.1. โสด / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.3.2. สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.4. ระดับการศึกษา

1.1.4.1. ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา

1.1.4.2. เท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.5.1. 20,001 – 30,000 บาท

1.1.5.2. 30,001 – 40,000 บาท

1.1.5.3. 40,001 – 50,000 บาท

1.1.5.4. 50,001 บาท ขึ้นไป

1.1.6. ระยะเวลาในการทำงานในสถานที่ทำงานปัจจุบัน

1.1.6.1. ไม่เกิน 1 ปี

1.1.6.2 1 - 2 ปี

1.1.6.3 3 - 4 ปี

1.1.6.4 มากกว่า 4 ปี

1.2. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

1.2.1. ความไม่มีอิสระในการทำงาน

1.2.2. ความไม่สำคัญในการทำงาน

1.2.3. ความไม่หลากหลายในการทำงาน

1.2.4. ผลสะท้อนกลับของงาน

1.3. ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน

1.3.1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์

1.3.2. การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

1.3.3. ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค

1.3.4. การลดความสำเร็จส่วนบุคคล

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables)

คือ ความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

- องค์กร หมายถึง โรงแรมระดับห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร
- โรงแรมระดับห้าดาว หมายถึง โรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการครบทุกด้านในระดับที่ดีเยี่ยม พร้อมการตกแต่งภายนอกที่ดูดีและภายในที่หรูหรา อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้ อัตราค่าห้องพักราคาสูง ระบบการประชุมทางไกล ห้องประชุมที่มีอุปกรณ์ติดต่อสื่อสารครบครัน บริการอาหารและเครื่องดื่มทั้งอาหารไทยและอาหารนานาชาติ มีบริการฟิเลียงเด็กทารก มีแพทย์โรงพยาบาลให้เรียกใช้บริการให้คำปรึกษาเบื้องต้น ระบบการรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย
- พนักงาน หมายถึง พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยพนักงานบริการส่วนหน้า (Restaurant Supervisor / Hostess / Cashier / Bartender / Waiter / Waitress) พนักงานปฏิบัติการส่วนหลัง (Commis I / Commis II / Commis III / Cook Helper / Steward) และพนักงานกลุ่มควบคุมการปฏิบัติงาน (Restaurant Manager / Senior Restaurant Supervisor / Senior Chef de partie / Chef de partie / Sous Chef / Executive Chef)
- การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) หมายถึง การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ลูกค้าด้วยวิธีการเสิร์ฟอาหารเป็นจาน การบริการอาหารแบบบุฟเฟต์ หรือการบริการที่ลูกค้าตักอาหารด้วยตนเองจากโต๊ะอาหารที่เตรียมไว้อย่างเป็นหมวดหมู่ของประเภทหรือชนิดของอาหารที่หลากหลาย ใช้วัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพ รวมถึงการบริการที่ดีมีมารยาทและการให้บริการด้วยความเต็มใจ
- ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- เพศ หมายถึง ลักษณะทางพันธุกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มส่วนหน้า พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม ปฏิบัติการส่วนหลัง และพนักงานกลุ่มควบคุมการปฏิบัติงานของโรงแรมห้าดาว บณณนวิทย์ กรุงเทพมหานคร

7. อายุ หมายถึง ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นซึ่งเป็นพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บณณนวิทย์ กรุงเทพมหานคร

8. สถานภาพ หมายถึง ลักษณะของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บณณนวิทย์ กรุงเทพมหานคร

9. รายได้ หมายถึง รายรับที่ได้มาจากการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บณณนวิทย์ กรุงเทพมหานคร

10. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บณณนวิทย์ กรุงเทพมหานคร

11. ลักษณะงาน หมายถึง ตัวกำหนดคุณลักษณะต่าง ๆ ของงาน ความอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงาน ความหลากหลายในการทำงาน และทราบผลสะท้อนกลับของงานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บณณนวิทย์ กรุงเทพมหานคร

11.1 ความไม่มีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง การไม่ได้รับสิทธิเสรีภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ความไม่เป็นอิสระในการจัดการทำงานตัดสินใจ และเลือกวิธีในการทำงาน

11.2 ความไม่สำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่มีความสำคัญและจะไม่พยายามปฏิบัติงานนั้นอย่างประณีตเอาใจใส่ ด้วยเห็นว่างานนั้นไม่มีคุณค่าและไม่มีความสำคัญ เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จแก่ตนเอง

11.3 ความไม่หลากหลายในการทำงาน (Skill Variety) หมายถึง ลักษณะงานที่ไม่ต้องใช้ความพยายาม ด้านหลักการ วิธีการ เทคนิคและทักษะต่าง ๆ โดยพิจารณาจากงานที่มีเนื้อหาและขอบเขตการปฏิบัติงาน

11.4 ผลสะท้อนจากงาน (Feedback) หมายถึง การที่พนักงานได้รับทราบข้อมูลของผลการปฏิบัติงาน และความชัดเจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน

12. ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job burnout) หมายถึง เป็นกลุ่มอาการความรู้สึกที่อึดอัด อ่อนล้าทั้งทางร่างกาย และจิตใจ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รู้สึกไร้ความสามารถ จึงแสดงอาการที่ประกอบด้วย 3 ลักษณะคือความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น ลดความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิบูลย์ กรุงเทพมหานคร

12.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) หมายถึง เป็นความรู้สึกที่อึดอัด อ่อนล้าทั้งด้านร่างกาย อารมณ์และจิตใจ โดยเป็นอาการของการทรมานทางจิตใจ และทรัพยากรด้านอารมณ์ จิตใจทั้งหมดไปกับการทำงาน จนเกิดความรู้สึกเหนื่อย อ่อนล้า ท้อแท้ หดหู่กำลังใจ

12.2 การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Cynicism) เป็นอาการที่เกิดต่อเนื่องจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยจะมีความรู้สึกและทัศนคติทางลบต่อผู้อื่นและต่องานโดยรวมของตน

12.3 ความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค หมายถึง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรค เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสามารถของบุคคลในการอดทนต่อปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ รวมทั้งสามารถเผชิญต่อปัญหาและอุปสรรคได้ จนทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตประจำวันและการทำงาน

12.4 การลดความสำเร็จส่วนบุคคล หมายถึง อันได้แก่การขาดหรือลดความเชื่อมั่นของตนเองทางด้านวิชาชีพ (Inefficacy หรือ Reduced Professional Efficacy) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองและไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานขาดประสิทธิภาพในการสร้างผลผลิต

13. ความตั้งใจลาออกของพนักงาน หมายถึง ความต้องการที่จะลาออก สิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกที่องค์กรปัจจุบัน เมื่อมีโอกาสที่จะไปทำงานที่องค์กรแห่งใหม่หรือต้องการจะเปลี่ยนสายอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิบูลย์ กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร” ได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร มีปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกที่แตกต่างกัน

2. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

3. ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิเทศ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยกำหนดประเด็นในการนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนบุคคล
2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน
4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนบุคคล

องค์ประกอบของประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะของประชากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษา และศาสนา องค์ประกอบด้านอายุและเพศ เป็นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่าองค์ประกอบด้านอื่น ๆ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการเกิด การตาย และการย้ายถิ่น อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านขนาด องค์ประกอบ และการกระจายตัวประชากร โดยองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ภูมิศาสตร์และภูมิสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2550)

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคล

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548) ได้ให้คำจำกัดความว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา องค์ประกอบเหล่านี้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด โดยลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรที่จะสามารถนำมาช่วยกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรทางด้านอื่น ๆ ตัวแปรทางด้านประชากรที่สำคัญ และคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยการวิเคราะห์จากปัจจัยดังต่อไปนี้

1.1 เพศ (Sex) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย เพศเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน ดังนั้นนักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการบริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

1.2 อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดส่วนนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และพฤติกรรมคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

1.3 สถานภาพสมรส (Marital Status) หมายถึง องค์ประกอบสหประชาชาติแบ่งประเภทสถานภาพสมรส ดังนี้ โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ความแตกต่างในสถานภาพสมรส มีความสำคัญทางประชากรศาสตร์ สัดส่วนของประชากรในแต่ละสถานภาพสมรสมีผลต่ออัตราเจริญพันธุ์ และอัตราตายในประเทศ กล่าวคือ

สัดส่วนของสตรีที่สมรสสูงย่อมจะมีอัตราเกิดสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ชายและหญิงที่สมรสมีอัตราตายต่ำกว่าคนโสด หม้าย และหย่าร้างในกลุ่มอายุเดียวกัน

1.4 การศึกษา (Education) เป็นดัชนีหนึ่งที่แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของประชากรเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์แก่รัฐบาลและเอกชนในการนำไปเป็นพื้นฐานการคาดประมาณกำลังคนในอนาคต และการพัฒนาประเทศ จะเห็นได้ว่าประเทศใดมีสัดส่วนของประชากรที่ไม่รู้หนังสือมาก ๆ ก็หมายถึงว่าประเทศนั้นยังด้อยพัฒนาอยู่มาก และการทราบถึงสัดส่วนของประชากรในวัยศึกษาเล่าเรียนก็ย่อมมีส่วนช่วยในการวางแผนและนโยบายทางการศึกษาของรัฐบาล

1.5 รายได้ (Income) (Tenure Job Performance) เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้ อย่างเดียวก็คือ รายได้ อาจจะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเป็นเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต ทัศนคติ ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาด ส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่น ๆ เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้ อาจเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพรวมกัน

1.6 ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน, 2533, p. 112)

สรุปแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนบุคคล

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ขออ้างอิงจาก (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558) และ (กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ, 2548) ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านส่วนบุคคลเป็นความหลากหลายด้านคุณลักษณะของประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ เป็นต้น เพื่อให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะของประชากรได้เหมาะสม สามารถป้องกันและวางแผน เพื่อกำหนดนโยบายด้านประชากรรองรับในอนาคต สามารถจำแนกทรัพยากรมนุษย์ และทำให้มีความเข้าใจในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมได้เป็นอย่างดี

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

สมคิด บางโม (2550) อ้างอิงจาก (ปกภณ จันทศาสตร์, 2557, pp. 12-15) การกำหนดหน้าที่งาน หมายถึง กิจกรรมหรือภารกิจหน้าที่งานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

อำนาจ ชีระวนิช (2553, p. 453) ได้อธิบายถึงแนวคิดการพัฒนาแบบจำลองลักษณะงานของ Richard Hackman และ Greg Oldham สามารถนำไปใช้ในการออกแบบงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ ลักษณะงานหลัก สภาพทางจิตวิทยาที่สำคัญ และผลที่คาดว่าจะได้รับลักษณะงาน (Core Job Characteristics) จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากงานประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ 1) ความหลากหลายของทักษะ 2) ความมีอัตลักษณ์ของภาระงาน 3) ความสำคัญของภาระงาน 4) ความเป็นอิสระ 5) ผลป้อนกลับของงาน ดังนั้นลักษณะงาน 5 ประการนี้ มีผลกระทบต่องาน ความพอใจในงาน และมีผลทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสูงขึ้น เพราะลักษณะนี้มีผลต่อสภาพจิตวิทยาที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่ ประสพการณ์ที่มีคุณค่าที่ได้รับจากตัวงาน ประสพการณ์ที่มีคุณค่าที่ได้รับจากความรับผิดชอบในงาน และความรู้ผลลัพท์ของงาน

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2551, p. 78) อธิบายว่าปัจจุบันบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น มีทัศนคติและความต้องการในการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่ต่างจากอดีต สังคมมีความซับซ้อนเกี่ยวข้องกันมากขึ้นพนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถมากขึ้นพร้อมที่จะรับผิดชอบมากขึ้น และมักต่อต้านการปฏิบัติงานที่คอยรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะต้องการอำนาจในการตัดสินใจ ความพอใจ และความภาคภูมิใจในงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534, pp. 130-131) ได้ให้คำจำกัดความว่าลักษณะของงานประกอบด้วยหน้าที่ปฏิบัติงานรับทราบว่างานที่ทำมีความท้าทาย มีลักษณะสร้างสรรคงานมีความน่าสนใจ มีโอกาสที่จะได้เรียนรู้การได้รับผิดชอบงานที่สามารถควบคุมการทำงาน และงานนั้นมีโอกาสที่จะทำงานให้เสร็จจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน โดยลักษณะงานที่เป็นสิ่งจูงใจจะมีผลให้พนักงานมีอารมณ์และความรู้สึกไปในทางบวกทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างดี ในทางกลับกันถ้าหากว่าลักษณะงานไม่เป็นสิ่งจูงใจพนักงานจะรู้สึกไม่ชอบงานไม่พอใจในงานถ้าต้องทนทำงานในลักษณะนี้เป็นเวลานานพนักงานจะรู้สึกเบื่อหน่าย

ความหมายของของคุณลักษณะงาน

Hackman & Oldham. อ้างอิงจาก (ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, 2556, pp. 22-25) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะงานว่า คุณลักษณะงานที่ดี จะเป็นเสมือนแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) ในการทำงานของบุคคลที่จะทำให้เขารู้สึกอยากทำงาน และผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเองและถ้าหากผลงานออกมาไม่ได้ บุคคลก็จะพยายามมากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพผลงานที่ดี (Hackman & Oldham 1975) สอดคล้องกับ Bhuiam and Menguc (2002) การออกแบบงานที่ทำให้ผู้ออกแบบงานมีอิสระในการทำงานจะเพิ่มแรงจูงใจภายในในการทำงานโดยทำให้มีความรับผิดชอบในงานมากขึ้น สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อสภาพจิตใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยงานที่แต่ละบุคคลปฏิบัติอยู่จะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของการออกแบบงานว่าจะจัดหรือออกแบบงานอย่างไร เพราะการออกแบบงาน (Design of Work) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร และมีความสำคัญโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นการออกแบบคุณลักษณะของงานจึงเริ่มจากงานที่มีความง่ายไปหางานที่มีความยากดังนี้

1. การกำหนดลักษณะของงานตามความเรียบง่าย (Job Simplification) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนขอบเขตของงานมีความเฉพาะเจาะจง และไม่เน้นรายละเอียดมากนัก โดยผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ต้องตัดสินใจหรือวางแผนการทำงานใด ๆ ทั้งสิ้น

2. การกำหนดลักษณะของงานโดยวิธีการขยายงาน (Job Enlargement) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยมีการกำหนดขอบเขตของงานแบบกว้าง ๆ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นกิจกรรมของงานหลาย ๆ อย่างได้

3. การกำหนดลักษณะของงาน โดยวิธีหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยให้มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่งาน โดยที่งานแต่ละหน้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานต่าง ๆ ได้โดยการหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่งานไปเรื่อย ๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกลักษณะของงาน

4. การกำหนดลักษณะของงาน โดยวิธีการเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขใจการทำงานวิธีออกแบบงานดังกล่าว ผลที่ได้จะมีความแตกต่างกันไป ซึ่งแล้วแต่แนวคิดขององค์กรและผู้บริหารองค์กร สำหรับวิธีการออกแบบงานโดยการเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) ที่นิยมใช้กันและมีชื่อเสียงมาก

ที่สุด คือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน (Job Characteristic Model) ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีความสุขในการทำงานนั้นเป็นแนวคิดของ Hackman and Oldham (1975) ซึ่งเชื่อว่าแรงจูงใจภายในของบุคคลในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นจาก สภาวะทางจิตวิทยา (Psychological States) 3 ประการคือ

4.1 รับรู้ผลของการทำงานที่ได้ปฏิบัติไป (Knowledge of the Results) เป็นการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีประสิทธิภาพเพียงใดและมีความพึงพอใจในผลงานเพียงใด

4.2 การได้รับผิดชอบต่อผลของงาน (Experience Responsibility for the Result) เป็นความเชื่อมั่นของบุคคลในผลงานที่เขาได้ทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติมากกว่าที่จะขึ้นกับกระบวนการทำงานตามนายจ้าง หรือผู้ร่วมงาน กล่าวคือถ้าบุคคลทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เขารู้สึกภาคภูมิใจในผลงาน

4.3 การรับรู้ความหมายของงาน (Experience the Work as Meaningful) เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงคุณค่าในงานที่เขาได้ปฏิบัติและได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานที่เขาได้ปฏิบัติไปสรุปได้ว่า สภาวะทางจิตวิทยา 3 สิ่งดังกล่าว มีผลมาจากแรงจูงใจภายในของบุคคล ที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ Hackman and Oldham (1975) ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่จะช่วยอธิบายถึงแรงจูงใจในการทำงานได้ดีที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา โดยมีความคิดเห็นว่า หากพนักงานมีแรงจูงใจภายในงาน พนักงานจะสามารถแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีออกมา และจะเป็นการผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีเช่นนั้นต่อไป

สำหรับแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) โดย Hackman and Oldham นั้นจะประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของงาน 5 ประการ ที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะงานที่มีความแตกต่างอันเนื่องมาจากหลาย ๆ ด้านในหน่วยงาน ทำให้บุคคลต้องนำความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรือการทำงานของบุคคลหน่วยงานเดียวกัน หรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน

4. ความมีเอกสิทธิของงาน (Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการคิดการตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่

5. ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยของบุคลากรที่ได้รับข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน

ส่วนที่ 2 สภาวะทางจิตวิทยา (Critical Psychological States) ซึ่งสัมพันธ์กับคุณลักษณะของงานมี 3 ประการ ได้แก่

1. ประสบการณ์การรับรู้ความหมายของงาน (Experienced Meaningfulness of Work) หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานว่างานนั้นมีคุณค่าหรือมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดพิจารณาได้จากความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด และความสำคัญของงาน

2. ประสบการณ์การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลของงาน (Experienced Responsibility for Work Outcome) หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานว่าตนสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองมากน้อยเพียงใด พิจารณาได้จากความเป็นอิสระของงาน

3. การรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Knowledge of Results) หมายถึง ระดับการรับรู้ของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานที่ตนทำ พิจารณาได้จากข้อมูลย้อนกลับจึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะของงานทั้ง 5 ประการ สามารถส่งผลต่อสภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 ประการได้

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลและงาน (Personal and Work Outcomes) เมื่อบุคคลมีสภาวะทางจิตวิทยา ทั้ง 3 สภาวะข้างต้นจากการปฏิบัติงานแล้ว จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ ดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจภายในงานสูงขึ้น
2. ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น
4. อัตราการขาดงาน และ
5. การลาออกจากงานลดลง

นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างระหว่างบุคคลอีก 3 ประการที่มีส่วนสำคัญต่อความเข้าใจและการตอบสนองในทางบวกต่องาน ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจภายในงานและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานได้แก่

1. ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การมีความรู้และทักษะที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสามารถส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี และเกิดความรู้สึกทางบวกต่องานที่ทำ

2. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า บุคคลที่ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอทั้งในด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของตนเอง มักมีแรงจูงใจภายในงานสูง หากได้ปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน หรือท้าทาย

3. ความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงาน การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงานเช่น รายได้ เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา สามารถส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกทางบวกต่องานและเกิดแรงจูงใจภายในงานได้มากภายนอกของงานมากกว่า

ดังนั้นคุณลักษณะงาน 5 มิติของ Hackman and Oldham มาเป็นกรอบแนวคิด โดยงานวิจัยครั้งนี้ คุณลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ออกแบบเพื่อให้เกิดแรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะงาน 5 มิติ คือ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ในงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน

Hackman & Oldham. อ้างอิงจาก (ทวีศักดิ์ รองแขวง, 2555, pp. 14-16) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวความคิดการปรุงแต่งงาน เชื่อว่ามีมิติของงาน จะมีผลกระทบต่อสภาวะของจิตใจของบุคคลและส่งผลต่อไปยังผลลัพธ์ในเรื่องผลงานและความพึงพอใจของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีคุณลักษณะงานนั้นอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีแรงจูงใจ คุณลักษณะของงานนั้นนำไปสู่สภาวะทางจิตวิทยา เช่น ความเชื่อ ทศนคติ ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ นำพาไปสู่การจูงใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่ดี และความพึงพอใจในการทำงาน โดยคุณลักษณะของงานที่สำคัญจะมีอยู่ 5 ปัจจัย คือ

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือ ในการทำงานนั้นผู้ทำได้ใช้ความรู้ หรือทักษะที่หลากหลายในการทำงานมากน้อยแค่ไหนซึ่งงานยิ่งท้าทายมากเท่าไรก็ยิ่งเพิ่มคุณค่ามากเท่านั้นในทางกลับกันคืองานที่ไม่ต้องใช้ทักษะมากนัก หรือเป็นงานเดิม ๆ จะเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะและอาจเป็นงานที่ซ้ำซากและไม่ก่อให้เกิดคุณค่าเพิ่ม

2. ความเกี่ยวเนื่องกันของงาน หรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Task Identity) คือได้ทำงานนั้นเป็นชิ้นเป็นอันแค่ไหน ได้ทำจนจบกระบวนการงาน หรือได้ทำเพียงบางส่วน บางจุดของงานเท่านั้น ซึ่งในงานตามสายการผลิตมักพบว่าพนักงานจะทำงานเป็นบางส่วน ของงาน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significant) คืองานนั้น ๆ มีความสำคัญ และมีคุณค่าแค่ไหนความสำคัญนั้นอาจเป็นความสำคัญ และมีคุณค่าต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือต่อองค์กร หรือมีค่าต่อชีวิต และทรัพย์สิน หรือต่อสังคมเพียงไร และอาจส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นอย่างมาก เช่น งานขับรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งต้องรับผิดชอบต่อชีวิตของผู้โดยสาร

4. ความเป็นอิสระ (Autonomy) คือผู้ปฏิบัติมีอิสระในงานที่ตนเองรับผิดชอบแค่ไหน โดยได้ใช้ความคิด ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง สามารถจัดตารางงานของตนเอง หรือในทางกลับกันอาจจะเป็นงานที่ต้องทำตามคู่มือ หรือตามคำสั่งเท่านั้น

5. ผลสะท้อนของงาน (Feedback) คือผู้ปฏิบัติงานได้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานตนเองหรือไม่ เพราะการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ได้ทราบว่า ผลงานที่เกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร มีผลต่อผู้เกี่ยวข้องอย่างไร และงานนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างไร เพื่อจะได้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ

ปัจจัยของงานทั้ง 5 ประการนี้มีผลต่อสภาวะทางจิตใจที่สำคัญ และทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้ผลงานที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจ และลดปัญหาจากการขาดงาน หรือลาออกจากงานซึ่งสภาวะทางจิตใจนั้นมีด้วยกัน 3 ประการคือ

1. ความรู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย มีความพิเศษ บุคคลจะรับรู้ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตามแต่ละทัศนคติของบุคคล

2. ความรู้สึกว่าได้รับผิดชอบในผลลัพธ์จากงานของตนเอง บุคคลจะเชื่อมั่นว่าตนสามารถใช้ความสามารถเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่เป็นผลงานจากความพยายามของตน

3. การได้รับทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ผลสะท้อนกลับจากงานจะทำให้ทราบผลลัพธ์จากงานนั้น ๆ จึงทำให้ตนเองทราบความคิดเห็นในผลงานจากผู้เกี่ยวข้อง บุคคลจะต้องสามารถประเมินระดับผลงานของตนเองว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่ และจะเกิดความสุขเมื่อได้รับทราบว่าผลของงานที่ตนทำได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้เกี่ยวข้องหรือถ้าผลลัพธ์ของงานไม่น่าพอใจในสายตาผู้อื่นก็ต้องยอมรับผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น เมื่อบุคคลได้รับผลจากสภาวะทางจิตใจแล้วจะเกิดผลต่อบุคคลและการทำงานโดย

1. บุคคลนั้นจะเกิดแรงจูงใจภายในในระดับที่สูงขึ้นจากการทำงาน

2. งานที่ทำมีคุณภาพมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
3. เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ
4. จากผลที่เกิดจากสภาวะจิตใจข้างต้นจะส่งผลให้พนักงานมีการหยุดงาน

และ

5. อัตราการลาออกต่ำลง

การนำทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะงานไปใช้ให้เกิดประโยชน์และสร้างผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในทางที่ได้กล่าวไว้ จะต้องมียุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่ส่งเสริมกันอยู่ ทั้งนี้จะต้องเกิดจากแรงจูงใจภายในของบุคคลที่ต้องการจะพัฒนาตนเอง ต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นเสมือนการเสริมแรงด้านบวกให้กับการทำงานซึ่งบุคคลจำพวกนี้จะได้รับผลที่ชัดเจนตามทฤษฎีรวมถึงปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยพื้นฐานในการใช้ชีวิต และความมั่นคงในอาชีพ ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลเช่นเดียวกับแรงจูงใจภายในของบุคคลนั้น

สรุปแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณลักษณะงานคือ การสร้างความรับรู้ การที่สามารถระบุคุณค่าในงานที่ทำ ให้สามารถสนองความต้องการบรรลุผลการปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งของบุคคลอื่นจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานและคุณประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ ความหลากหลายในการทำงาน ความเกี่ยวเนื่องกันของงาน และผลย้อนกลับของงาน โดยงานที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคลผู้ทำงานอย่างใกล้ชิด มนุษย์มีความจำเป็นที่จะต้องทำงานเพื่อหาเลี้ยงชีพ ดังนั้นงานจึงถือว่าเป็นสิ่งจูงใจต่อบุคคลได้ ถ้างานที่ต้องทำนั้นมีความรู้สึกทางอารมณ์ในแง่ลบ ย่อมไม่สร้างแรงจูงใจให้กับบุคคลากรในการทำงานได้ ดังนั้นการกำหนดคุณลักษณะงานให้สามารถจูงใจบุคลากรให้มีความมุ่งมั่น มีตั้งใจอยู่กับงานที่ทำ ตั้งใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรค และมีความสุขในการทำงานนั้น จำเป็นต้องสร้างคุณค่าให้กับงาน ต้องปลุกฝังให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่องาน และรู้สึกว่าการงานนั้นมีความสำคัญ แล้วผลลัพธ์ของงานนั้นก็ขึ้นอยู่กับการทำงาน การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานที่ทำ แต่การจะสร้างทัศนคติที่ดีต่องานของบุคลากรนั้นต้องเกิดจากจิตสำนึกรวมกับแรงกระตุ้นภายในจิตใจของบุคลากรที่ต้องการพัฒนาคุณภาพของงานและเกิดความรักในงานนั้น งานวิจัยนี้ได้เลือกตัวแปร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ เพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นเหมือนตัวชี้วัด

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจลาออกของพนักงาน

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน

จิตกาณูจนา ชาญศิลป์ (2558) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานไว้ว่า เป็นกลุ่มอาการความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าทั้งทางร่างกาย และจิตใจ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รู้สึกไร้ความสามารถ ล้วนเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเกิดความเครียดเรื้อรังในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ โดยที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นได้ จึงเกิดภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานขึ้น

นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานไว้ว่า อาการที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจ การเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า ท้อแท้และรู้สึกไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล เกิดทัศนคติในทางลบ โดยมีสาเหตุมาจากความเครียดเรื้อรัง ที่สะสมจากการทำงาน การเผชิญปัญหาเดิมบ่อยซ้ำ และไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บุญเชื้อ ใจว (2553) สรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายแสดงอาการร่วมกันทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ โดยแสดงออกเป็นความอ่อนล้า เหนื่อยหน่ายสูญเสียการควบคุมตนเอง ขาดความผูกพันกับงานที่ทำอยู่ ขาดประสิทธิภาพในการปรับตัวและการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้มีมโนทัศน์แง่ลบในทางลบและมีทัศนคติทางลบต่องานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนำไปสู่การถอยหนีจากองค์กร โดยผู้ที่เกิดอาการนี้จะลดความผูกพันในงานลง และรีบถอนออกจากงาน เช่น เจียวยาและขาดงานเพิ่มขึ้นผลการปฏิบัติงาน และคุณภาพงานลดลง

อารีรัตน์ ขวาลา (2551) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความเหนื่อยหน่าย เป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางด้านร่างกายจิตใจ และอารมณ์ ทำให้บุคคลสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ท้อแท้ในการทำงานและไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อม อันเป็นผลมาจากการเผชิญกับความเครียดที่เรื้อรังจากการทำงาน ซึ่งจะแสดงออกในลักษณะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลและความสำเร็จส่วนบุคคล

กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ (2548) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานว่าเป็นกลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลและการลด

ความสำเร็จส่วนบุคคลที่เกิดกับบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคล และได้อธิบายเพิ่มเติมว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าสิ้นหวัง หหมดกำลังใจในการทำงานหรือการดำรงชีวิตประจำวัน ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลเป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบที่มีต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ ส่วนความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นความรู้สึกและทัศนคติต่อตนเองในทางลบมีความเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ไม่มีความภาคภูมิใจในความสามารถและผลการปฏิบัติงานของตน

มาสลาซ Maslach. 1997 อ้างอิงจาก (คันสนีย์ สมิตะเกษตริน, 2545) ได้อธิบายถึงความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านอารมณ์ที่มีต่อความเครียดเรื้อรังจากการทำงาน เนื่องจากเกิดความไม่สอดคล้องหรือความไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับงานที่ทำอยู่ และจากความกดดันจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความเหนื่อยหน่ายนั้นเป็นอาการของความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าทั้งทางร่างกาย และจิตใจ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รู้สึกไร้ความสามารถ ลดความสามารถของตนเอง ล้วนเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเครียดที่สะสมเรื้อรังจากการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ โดยที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นได้ จึงเกิดภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความหมายและองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

นักวิจัยส่วนใหญ่มักกล่าวถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในความหมายทำนองเดียวกันว่าเป็นสภาพในบุคคลที่เหนื่อยล้าทั้งทางกายภาพและอารมณ์ที่มีต่องาน Maslach & Jackson 1986 (Schaufeli & Enzmann 1998) ได้แก่ ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย หหมดเรี่ยวแรง ท้อแท้ เบื่อ กังวลใจ คับข้องใจ ซึมเศร้า สิ้นหวัง หหมดกำลังใจและไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน จนไม่สามารถเสียสละตัวเองเพื่อผู้อื่นได้อีก การลดคุณค่าในตัวเอง ส่วนสุขภาพทางร่างกายนั้น เช่น อาการปวดหัว ปวดท้อง นอนไม่หลับ ซึ่งตัวอย่างอาการที่กล่าวมานั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมาก ๆ จะส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อการทุ่มเทในการทำงานลดลงและมีผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลของงานลดต่ำลงอย่างชัดเจน

Maslach and Jackson ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ อ้างอิงจาก (จิตกาญจนา ชาญศิลป์, 2558)

1. ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการสำคัญ เพราะเป็นอาการในระยะเริ่มต้นของกลุ่มอาการความเหนื่อยหน่ายที่หากยังไม่สามารถแก้ไขได้

บุคคลจะรู้สึกหมดกำลังใจหรือสูญเสียพลังงานจนแทบจะหมดสิ้น และไม่มีแหล่งที่จะส่งเสริมให้พลังนั้นกลับมาเหมือนเดิมได้ ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ขาดกำลังใจ หมดกำลังใจในการทำงานหรือการดำเนินชีวิต รู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้อีก เนื่องจากอ่อนล้าเกินไป ไม่มีแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ เมื่ออาการเหล่านี้เกิดขึ้นสักระยะอาจมีการอ่อนเพลียทางร่างกาย ปวดศีรษะและปวดตึงบริเวณกล้ามเนื้อต่าง ๆ และแสดงอาการตามร่างกายอื่น ๆ ตามมา

2. การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นอาการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องมาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ยังพอแก้ไขได้แต่ยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า โดยจะมีความรู้สึกและเจตคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ เช่น อาจแสดงอาการเฉยเมย ไม่เอาใจใส่ผู้รับบริการหรือบุคคลรอบข้าง ไม่มีความสุภาพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจหรือเพิกเฉยต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น มีความรู้เจตคติในทางลบต่อผู้อื่น มักต้องการแยกตัวและไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวกับ

3. การรู้สึกว่าตนเองนั้นไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) เป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อตนเอง เกิดจากการที่ตนเองมีความรู้สึกที่ทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริการลดลง ตนเองรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมเหล่านี้ ทำให้เกิดความรู้สึกผิด รู้สึกด้อยความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น คิดว่าตนล้มเหลว สูญเสียการนับถือตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า ขาดความภูมิใจในความสามารถและผลงานของตน

ต่อมาได้มีนักวิจัยแบ่งองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามลักษณะอาการความอ่อนล้า 3 ด้านตามแนวความคิดของ Muldary 1983 อ้างอิงจาก (นวลพรรณ ชื่นประโยชน์, 2554)

1. ความอ่อนล้าทางด้านร่างกาย (Physical Exhaustion) เป็นอาการอ่อนเพลียเหนื่อยล้าด้านร่างกายอย่างเรื้อรัง พลังงานลดลงจนไปถึงมีอาการเจ็บป่วยทางร่างกายอันเกี่ยวเนื่องกับจิตใจโดยหาสาเหตุที่แน่ชัดไม่ได้ เช่น มีปัญหาเกี่ยวกับการนอน นอนหลับยาก เป็นหวัดบ่อย ปวดศีรษะ ปวดท้อง คลื่นไส้ ปวดหลัง ปวดกล้ามเนื้อต่าง ๆ เป็นต้น McConnell 1982 อ้างอิงจาก (นันทยุทธ หะสิทธิ์เวช, 2546) Muldary 1983 อ้างอิงจาก (ทิพย์วัลย์ อภิวัฒน์นันท์, 2539)

2. ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เกิดพร้อมกับอาการทางกายเป็นความรู้สึกช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ซึมเศร้า ลึนหวัง หดก่าลังใจและอาจนำไปสู่ความล้มเหลวทางอารมณ์

3. ความอ่อนล้าทางด้านจิตใจ (Mental Exhaustion) เป็นทัศนคติทางลบต่อผู้ที่ต้องงานที่รับผิดชอบและต่อชีวิตของตนจนรู้สึกลดคุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานนั้นเป็นอาการของความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าทั้งทางกายภาพและอารมณ์ที่มีต่องาน สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รู้สึกไร้ความสามารถ ลดความสามารถของตนเอง มีทัศนคติในเชิงลบ ล้วนเป็นผลสืบเนื่องมาจากท้อแท้ คับข้องใจ ลึนหวัง หดก่าลังใจ ที่สะสมเรื้อรังจากการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ โดยที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับสภาวะปัญหาที่เกิดขึ้นได้ จึงส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Maslach and Jackson (1982, p. 58) แบ่งสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 2 ประการคือ 1) เกิดจากตัวเอง ไม่เกี่ยวข้องกับการงาน 2) เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน อ้างอิงจาก (บุญเชื้อ ใจ, 2553)

1. เกิดจากตัวเอง ไม่เกี่ยวข้องกับการงาน

1.1 Maslach and Jackson (1982, p. 60) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายสามารถเกิดได้ทั้งสองเพศคือ เพศชายและเพศหญิง ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของลักษณะงานและลักษณะของแต่ละบุคคล มีผลทำให้เกิดความท้อแท้ในอารมณ์และลดความเป็นบุคคลของผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ

1.2 Maslach and Jackson (1982, p. 60) กล่าวว่า อายุ เป็นสิ่งสะท้อนถึงประสบการณ์ของบุคคล ทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากพบประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักใช้ชีวิต มองชีวิตได้กว้างไกล และลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

1.3 ประสบการณ์ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่าย ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานยังน้อย ประกอบกับอายุน้อยและมี

ความแปลกใหม่จากสถานที่ทำงาน และระบบการทำงานทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้มากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์สูงขึ้นเพราะสามารถปรับตัวต่อความตึงเครียดจากการทำงานได้

1.4 บุคลิกภาพ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ ซึ่งเมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายจะประกอบด้วย (Maslach & Jackson, 1982, p. 72)

1.4.1 เป็นคนอ่อนแอ และต้องคอยพึ่งพาบุคคลอื่นเสมอ เช่น กลัว วิตกกังวล ในงานที่ยุ่งยากลำบาก ต้องขอความช่วยเหลือจากบุคคลข้างเคียง ขาดศักยภาพของตนเอง และมักทำงานตามคำสั่งอยู่เสมอ บุคคลเหล่านี้มีโอกาสเสี่ยงต่อความท้อแท้ทางอารมณ์สูง

1.4.2 บุคคลที่เสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่าย คือ คนที่ไม่อดทน ไม่สามารถอดกลั้นอารมณ์โกรธ มักเป็นคนดื้อรั้น ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ มักเกิดความคับข้องใจต่ออุปสรรคในการทำงาน จะมีโอกาสลดความเป็นบุคคล และก่อให้เกิดความเสียหายเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการได้

1.4.3 บุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จิตใจไม่มั่นคง ชอบความสะดวกสบาย ชอบทำงานตามสถานการณ์ ชอบแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รู้สึกเป็นความยุ่งยากที่จะทำงานให้บรรลุความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ

2. เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานหรือองค์กรที่ก่อให้เกิดภาวะกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายพอจะแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ

2.2 สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน

2.3 การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

2.4 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน

2.5 ระบบบริหาร

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 2 ประการ คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน อ้างอิงจาก(กัลยา เดชนันท์รัตน์, 2536, p. 18) (จันทร์เพ็ญ แซ่หุุ่น, 2536, p. 24) (จินตนา ญาติบรรพ, 2529, p. 22)

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยภายในที่มีส่วนก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เช่น บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความกังวล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลเหล่านี้มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้สูง สำหรับบุคคลที่ขาดการอดทนอดกลั้นจะมีความคับข้องใจ

จากอุปสรรคในการทำงาน ทำให้มีโอกาสเกิดความรู้สึกลดความเป็นบุคคลและมีผลเสียต่อผู้รับบริการได้ นอกจากนี้ บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนหรือภายนอกตนมีส่วนให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ เช่น บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมีความสามารถในการควบคุมทุกอย่างด้วยตนเองได้ ส่วนบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนเองสูงมุ่งหวังพึ่งสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือโชคชะตาอยู่ตลอดเวลา เมื่อพบกับความผิดหวังจะรู้สึกล้มเหลว บุคคลที่ไม่ได้รับการฝึกฝนเตรียมตัวในการทำงานเพียงพอ เมื่อต้องทำงานจริงอาจเกิดความเครียดสูงทำให้ผิดหวังมาก เมื่องานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง นอกจากนี้ยังมีบุคลิกภาพอื่น ๆ ที่มีการศึกษาแล้วพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ เช่น บุคลิกภาพแบบย้ำคิดย้ำทำ บุคลิกภาพแบบ A หรือ บุคลิกภาพแบบมีความก้าวร้าวในใจ

จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพส่วนตน (Personality Trait) สรุปได้ว่าบุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ความเป็นคนอ่อนแอ ต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความคาดหวังสูง ต้องการการยกย่องและการยอมรับจากบุคคลอื่น ขาดความอดทนและอดกลั้นในอารมณ์โกรธ มักเป็นพวกที่ชอบดื้อรั้น ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ จิตใจอ่อนไหว ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มักรู้สึกยุ่งยากและเกิดอุปสรรคในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดภาวะกดดัน ซึ่งภาวะกดดันนี้เป็นกลุ่มอาการของการปรับตัวโดยทั่วไป แบ่งได้ 3 ระยะ คือระยะที่มีพฤติกรรมเตือน ระยะต่อต้าน และระยะเหนื่อยหน่าย (Stage of Exhaustion) ซึ่งระยะสุดท้ายนี้กลไกการปรับตัวหรือพฤติกรรมปกป้องตนเองไม่อาจทำให้ความเหนื่อยหน่ายอ่อนหายไปได้ ซึ่งความเหนื่อยอ่อนก็คือความเหนื่อยหน่ายนั่นเอง

1.2 อายุ เป็นสิ่งสะท้อนถึงประสบการณ์ของบุคคล ทั้งการใช้ชีวิตส่วนตัวและการทำงาน สำหรับผู้ที่มีอายุมาก ได้เห็นประสบการณ์ ได้เห็นบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักการใช้ชีวิต มองชีวิตได้กว้างไกล และลึกซึ้งมากกว่า สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้มีอายุน้อยกว่า (Maslach and Jackson (1982, p. 60) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจินตนา ญาติบรรทุง (2529, p. 22) ที่พบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลที่มีอายุมาก มีระดับความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าพยาบาลที่มีอายุน้อย เนื่องจากพยาบาลที่มีอายุน้อย (21-35 ปี) มักจะเป็นโสดและยังอยู่ในวัยทำงานสร้างฐานะและแสวงหาความก้าวหน้า จึงมีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายสูง ส่วนพยาบาลที่มีอายุมาก (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มักมีครอบครัวแล้ว มีฐานะเป็นปึกแผ่นมั่นคง ทั้งด้านการเงินและมั่นคงทางด้านการงาน และมีทุกมเทศความสนใจต่องานอย่างเด่นชัด จึงมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อย

1.3 สถานภาพสมรส สัมพันธภาพในครอบครัว มีส่วนสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล เนื่องจากถ้าบรรยากาศในครอบครัวเต็มไปด้วยสัมพันธภาพที่ดี มีความรัก ความเข้าใจ มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน สมาชิกในครอบครัวมีส่วนช่วยเหลือเป็นที่ปรึกษาแก่กันได้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น จึงทำให้ผู้ที่อยู่กับครอบครัวหรือผู้ที่สมรสแล้ว มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด

1.4 ภาระครอบครัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญกับความเครียดของบุคคลเพราะความเครียดดังกล่าวถ้าไม่ได้รับการแก้ไขจะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย การที่บุคคลต้องรับผิดชอบครอบครัวทั้งในด้านการดูแลและการเลี้ยงดูบุตร การให้เวลากับครอบครัว ตลอดจนการดูแลบิดา-มารดาที่สูงอายุก็เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและเกิดความเครียดจากการทำงานได้ง่าย

1.5 สัมพันธภาพในครอบครัว ครอบครัวเป็นแหล่งที่ประคับประคองให้ความอบอุ่น ให้ภูมิคุ้มกันมนุษย์ครอบครัวจะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ถ้าสถาบันครอบครัวเข้มแข็งและสมาชิกในครอบครัวมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีบรรยากาศในความเป็นมิตร ห่วงดีต่อกันช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แต่ในทางตรงกันข้ามครอบครัวอ่อนแอ สมาชิกในครอบครัวขาดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน บุคคลก็จะขาดแรงสนับสนุนจากครอบครัว ขาดที่ปรึกษา ขาดผู้ให้ความช่วยเหลือซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย

1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพยาบาลที่สำเร็จในปัจจุบันจะมีวุฒิปริญญาตรีส่วนใหญ่ มักมีความกระตือรือร้นในการทำงานสูง มีความคิดเป็นของตนเองเมื่อเจอสถานการณ์จริงของการทำงานโดยเฉพาะสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งระหว่างความมุ่งหวังของวิชาชีพกับความมุ่งหวังของสถาบัน เช่น วิชาชีพที่มีเป้าหมายมุ่งให้ผู้ป่วยได้ดูแลเยี่ยงบุคคล แต่ขณะเดียวกันสถาบัน กลับมุ่งนโยบายเน้นความสำเร็จของงาน ทำให้เกิดความเครียดและเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งพยาบาลกลุ่มนี้ตกเป็นเหยื่อความเหนื่อยหน่ายมากที่สุด

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องานและผู้ร่วมงานถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน หุ่่มเทกำลังใจ กำลังความคิด และกำลังกายทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานจะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งในทางกลับกันก็อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความกดดันความขัดแย้ง และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้เช่นกันในการศึกษาค้นคว้าวิจัยได้ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับสัมพันธภาพลักษณะงาน ระบบบริหาร ดังนี้

2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพ สัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลากร (Interpersonal Relationship) มีความสำคัญต่อการเกิดความเบื่อหน่ายอย่างมาก นั่นคือ พยาบาลต้องเผชิญความเครียด ความไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติการพยาบาล เนื่องจากลักษณะงานต้องติดต่อขอความร่วมมือจากบุคคลากรต่าง ๆ เป็นต้นว่า แพทย์มักเกิดความขัดแย้งขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และกับพยาบาลด้วยกันเอง ทางด้านการช่วยเหลือการทำงาน นอกจากนี้นางพยาบาลต้องมีสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ ต้องใช้ความรู้และทักษะส่วนบุคคลในการให้บริการมีเป้าหมายสัมพันธภาพที่ดี ทำให้มีการประสานงานที่ดีมีความสามัคคีในทีมงานกัน แต่ในทางกลับกันถ้าสัมพันธภาพเป็นไปทางลบ จะเป็นการเพิ่มความกดดันให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นจึงเกิดเป็นความเบื่อหน่าย

2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ต้องเผชิญความกดดัน ความคับข้องใจจากการปฏิบัติการพยาบาล ในสภาพผู้ป่วยที่กำลังประสบความเป็นความตาย หรือภาวะวิกฤติอยู่เสมอ ต้องการตัดสินใจรีบด่วน สถานการณ์ในที่ทำงานที่ต้องสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัย ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานติดต่อกันเกินไป ต้องอยู่เวรวันหยุดหรือรอการขึ้นปฏิบัติงาน (On Call) ลักษณะงานที่ขาดการใช้ทักษะหรือได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงความสนใจหรือไม่ตรงความสามารถ สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานได้

2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านระบบบริหาร ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานในหน่วยงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในพยาบาลคือ ขาดการสนับสนุนให้พยาบาลมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติการพยาบาลได้ ไม่ให้อำนาจการตัดสินใจในการทำงาน และนโยบายของหน่วยงานไม่ชัดเจน ซึ่งจะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ในที่สุด

อาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการที่ปรากฏทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม อ้างอิงจาก Muldary (1983, p. 5) ซึ่งสืบเนื่องมาจากความเครียดเรื้อรังในการทำงาน นอกจากนี้ Schultz. 1982: 23 อ้างอิงจาก (ทิพย์วัลย์ อภิวัฒน์นันท์, 2539, p. 61) ได้กล่าวไว้ว่าความเหนื่อยหน่าย เป็นกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นจากผลของความเครียดจากการทำงานมากจนเกินไป มีผลทำให้การสร้างสรรค์ในการทำงานน้อยลง ความสนใจและพลังในการทำงานน้อยลง มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความเฉื่อยชา เก็บกด หงุดหงิดและเบื่อหน่ายการทำงาน จับผิดในทุกด้านรวมทั้งจับผิด

เพื่อนร่วมงาน และไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น Muldary (1983, p. 6) ได้แบ่งอาการของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ทางด้านร่างกาย บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายจะแสดงอาการเหนื่อยล้าทางร่างกาย นอนหลับยาก หรือไม่อยากลุกจากที่นอน มีกลุ่มอาการของโรคภัยไข้เจ็บที่ปรากฏทางร่างกาย ซึ่งเกิดจากความเครียดเช่น คลื่นไส้ โรคที่เกี่ยวข้องกับทางเดินอาหาร ปวดศีรษะแบบไมเกรน ภูมิคุ้มกันต่ำลง เป็นหวัดบ่อย ปวดหลัง ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ร่างกายอ่อนเพลีย หายใจติดขัด ติดเชื้อง่าย น้ำหนักลดหรือเพิ่มผิดปกติ มีนิสัยการรับประทานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

2. ทางด้านจิตใจ

2.1 ด้านความรู้สึก มีความรู้สึกโกรธ เบื่อหน่าย ซึมเศร้า รู้สึกกลัว เกิดความรู้สึกผิดในใจ หดหู่ ไม่กล้า เชื้อชา วิตกกังวล เกิดความลังเล หงุดหงิด ไม่พอใจและมองผู้อื่นในแง่ร้าย ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นน้อยลง มีความคิดสับสน

2.2 ด้านทัศนคติ เกิดความรู้สึกทางลบต่อตนเองและต่องาน มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้อื่น รู้สึกว่าผู้อื่นเห็นแก่ตัว ชอบเยาะเย้ยถากถางผู้อื่น และมีความคิดที่จะลาออกจากงาน

2.3 ด้านอื่น ๆ เช่น ขาดความสนใจผู้อื่น ไม่มีสมาธิ ยอมรับสิ่งต่าง ๆ ได้ยาก มีศีลธรรมต่ำ อารมณ์เสีย รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลง

3. ด้านพฤติกรรม พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่าย สามารถสังเกตได้จากการเห็นคุณค่าของความเป็นบุคคลลดลง (Dehumanization) ขาดคุณธรรม จับผิดและตำหนิผู้อื่น ป้องกันตนเองอยู่ตลอดเวลา แยกตนเองออกจากสังคม หลีกเลียงงาน แรงเวลาในการทำงาน จะใช้เวลาในการพักนาน ขาดงานบ่อย และมักจะตัดสินใจผิดพลาด ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ในบางกรณีอาจจะมีพฤติกรรมเหมือนบุคคลที่ทำงานหนัก หรือที่เรียกกันว่า “บ้างาน” จนทำให้เกิดความขัดแย้งกับครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมอื่น ๆ ที่เห็นได้คือ หันไปพึ่งสิ่งเสพติดและแอลกอฮอล์ ชอบเลี้ยงงาน และบ่นผู้อื่นในเรื่องงานอยู่บ่อย ๆ จะละเลยผู้มารับบริการ บริการไม่ดี และไม่สบตากับผู้รับบริการ เชื่องช้าในการทำงาน สับสนหรือมากขึ้น ทำงานประสานกับผู้อื่นลดลงนอกจากนั้นพนักงานที่เกิดความเหนื่อยหน่ายอาจจะทำให้หนึ่งงาน และอาจจะมีการเปลี่ยนหรือออกจากงาน แต่บางคนอาจจะโยกย้ายตำแหน่งไปยังแผนกอื่น หรือกลายเป็นคนเลื่อนลอย ชอบผ่นกลางวัน หรือปล่อยเวลาให้ผ่านไปชั่วโม่งหนึ่ง ๆ เท่านั้น

ระดับความเหนื่อยหน่าย

ระดับความเหนื่อยหน่ายจะมีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะของแต่ละคน และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น ความเหนื่อยหน่ายแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ ดังนี้ Simendinger and Moore. (1985: 1-2) อ้างอิงจาก (ทิพย์วัลย์ อภิวัฒน์นันท์, 2539, p. 64)

1. ความเหนื่อยหน่ายที่แสดงออกทางร่างกายและจิตใจแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1.1 ระดับที่ 1 (First Degree Burnout) ในระดับนี้อาการและอาการแสดงยังไม่ชัดเจนนัก ผู้ที่อยู่ในระดับนี้จะมีความรู้สึกต่อต้านสิ่งใหม่ ๆ ล้มเหลวในการปรับปรุงเทคนิควิธีการต่าง ๆ ให้ทันสมัยขึ้น ไม่ค่อยตระหนักถึงนวัตกรรมที่มีอยู่รู้สึกหมดหวังที่จะก้าวต่อไป สูญเสียความรู้สึกที่เป็นจริงทีละน้อย อาจมีอาการแสดงออกทางร่างกายร่วมด้วย ปวดศีรษะ เป็นหวัดง่าย ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้เป็นโรคมุมิแพนออนไม่หลับแต่อาการจะเกิดขึ้นในช่วงสั้น ๆ เท่านั้น

1.2 ระดับที่ 2 (Second Degree Burnout) ในระดับนี้อาการและอาการแสดงทางร่างกายและจิตใจจะมีเพิ่มมากขึ้น และถี่มากขึ้นกว่าระดับที่ 1 มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการรับประทานอาหาร การนอน อาการที่พบบ่อยในระดับนี้คือ วิตกกังวล ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ หงุดหงิดง่ายระบบทางเดินอาหารผิดปกติผู้ที่อยู่ในระดับนี้จะหลีกเลี่ยงการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ในบางรายจะใช้สุรา บุหรี่ หรือยาบางประเภท จะช่วยคลายเครียด หากบุคคลในระดับนี้ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องยังคงมีแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ การแก้ไขก็จะยากยิ่งขึ้น แล้วเกิดผลเสียต่อสุขภาพตามมา ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง มีน้ำหนักเพิ่มขึ้น ขอบตาดำ ผมหงอก ขาดการวางแผนการดำเนินชีวิต

1.3 ระดับที่ 3 (Third Degree Burnout) ระดับต่อเนื่องจากระดับที่ 2 ที่ไม่ได้รับการแก้ไขจะปรากฏอาการและอาการแสดงทางร่างกายและจิตใจเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ เป็นโรคแผลในกระเพาะอาหาร มีความรู้สึกซึมเศร้า ความรู้สึกต่อคุณค่าตัวเองและผู้อื่นลดลงขาดการตอบสนองทางอารมณ์ไม่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่สามารถควบคุมตนเองได้และขาดเป้าหมายในการทำงาน

2. ความเหนื่อยหน่ายที่แบ่งตามการวินิจฉัยอาการ แบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ดังนี้

2.1 ความเหนื่อยหน่ายเป็นระดับองค์กร (Organization Burnout) ความเหนื่อยหน่ายในระดับนี้เกิดจากการที่องค์กรมีบุคลากรที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีระบบการบริหารที่ล้มเหลว มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ขาดจุดหมายที่เด่นชัด ซึ่งเป็นที่ยอมรับของบุคลากรโดยองค์กรที่เกิดความเหนื่อยหน่าย

2.1.1 การโต้เถียงทะเลาะวิวาท เกิดขึ้นบ่อยในองค์กรพบบ่อยที่สุด ซึ่งน่าจะมีผลมาจาก ลักษณะวิชาชีพที่มีอิสระในการตัดสินใจกระทำหรือปฏิบัติโดยไม่ต้องขึ้นกับบุคลากรอื่น ในบางครั้งทำให้เกิดความขัดแย้งขาดการยอมรับซึ่งกันและกัน

2.1.2 การลาออกหรือโยกย้ายมีอัตราสูง (Sense of Resignation) ซึ่งเป็นสัญญาณเตือนที่สำคัญที่ผู้บริหารควรสนใจและค้นหาสาเหตุ ในลักษณะนี้ ไชเมเน ดิงเจอร์ และมัวร์ให้ข้อคิดว่า มักพบในองค์กรที่มีผู้บริหารทำงานแบบค่อยเป็นค่อยไปหรือปล่อยตามยถากรรม

2.1.3 ผู้บริหารเฉื่อยชา (Stagnation) ไม่มีความต้องการที่จะพัฒนาการบริหารหรือจัดโครงสร้างระบบงานให้ดีขึ้น ซึ่งรวมถึงความเฉื่อยชา เฉยเมย ที่ผู้บริหารมีต่อผู้ปฏิบัติด้วย

2.1.4 ขาดการประเมินความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่จะมีผลกระทบต่อองค์กร (Lack of Vision) เพื่อที่จะปรับปรุงองค์กรให้ก้าวหน้าทันการกับการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมถึงสถานะของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

ในระดับองค์กรนี้พบว่า ผู้บริหารและระดับผู้คุมการปฏิบัติงาน เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการขจัดลด หรือหลีกเลี่ยงการเกิดความเหนื่อยหน่าย โดยผู้บริหารและระดับผู้คุมการปฏิบัติงานต้องตระหนักถึงสัญญาณเตือน หรืออาการของผู้ได้บังคับบัญชา ประพฤติหรือแสดงออกมา

2.2 ความเหนื่อยหน่ายในระดับบุคคล (Personal Burnout) ความเหนื่อยหน่ายในระดับบุคคล เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีพัฒนาการของความเครียด ที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน เกิดอาการและอาการแสดงทั้งทางร่างกายและจิตใจ และพฤติกรรม ทำให้เกิดความเหน็ดเหนื่อย ท้อแท้ หดก้ำกึ่งที่จะทำงานต่อไป หากเกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กรจำนวนมากเท่าใด ก็ยิ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรที่บุคคลนั้นปฏิบัติงานอยู่มากขึ้นเท่านั้น

ผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้นเฉพาะในบุคคลหรือกลุ่มก็จะเกิดผลเสียทั้งต่อตัวบุคคล และผลเสียต่อหน่วยงานดังนี้

1. ผลเสียต่อบุคคล ความเหนื่อยหน่ายนั้นจะเกี่ยวข้องกับความเครียดในสถานที่ทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียด และหงุดหงิดอันเนื่องมาจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ผู้ที่ทำงานด้านการรักษาพยาบาลอาจไม่พยายามในการรักษา และอาจดูแลผู้ป่วยลดลง ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความผูกพันในการทำงานน้อยลง บุคคลจะมีส่วนร่วมในงาน

น้อยลง ศีลธรรมก็ลดน้อยลง นอกจากนี้แล้ว ไม่เกิดความคิดที่จะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ไม่คิดจะปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ขาดความเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่รู้จักวิธีการสื่อสารกับบุคคลอื่น เลี่ยงงาน แยกทำงานตามลำพัง ซึ่งจะทำให้การทำงานไม่เป็นที่พอใจ ของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นนั้น จะหันไปดื่มแอลกอฮอล์ หรือยาเสพติด ซึ่งเป็นผลเสียแก่สุขภาพและอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้ (Muldary, 1983, p. 33) ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นจากที่ทำงาน จะมีผลตามมาต่อสัมพันธภาพภายในครอบครัวเนื่องจากบุคคลเหล่านี้มักพกพาเอาความเครียดจากที่ทำงานกลับมาที่บ้าน และใช้บุคคลในครอบครัวเป็นที่ระบายอารมณ์ หมกมุ่นกับการทำงานจนละเลยหน้าที่ทางบ้าน ไม่รับฟังปัญหาของครอบครัว แยกตัวอยู่อย่างเงียบ ๆ มากกว่าให้เวลากับครอบครัว และเกิดความขัดแย้งกับครอบครัวตามมาได้ Maslash. (1982: 19) อ้างอิงจาก (จินตนา ญาติบรรทุง, 2529, p. 33)

2. ผลเสียต่อองค์กร ระบบการบริหารของหน่วยงานและลักษณะงานมีส่วนสำคัญ เพราะทำให้เกิดความคับข้องใจในการทำงาน มีความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายมีทัศนคติทางลบต่องาน อ้างอิงจาก(จินตนา ญาติบรรทุง, 2529, p. 33) มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย แสดงอาการโกรธต่อผู้มารับบริการ ลดการประสานการทำงาน หลีกเลี่ยงเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Muldary, 1983, p. 68) เมื่อพนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายก็ทำให้เกิดการลาออก ต้องรับพนักงานใหม่เข้ามาแทน ทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคคล (Human Cost) นอกจากนั้นแล้วยังต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านการโฆษณา การสรรหา การคัดเลือก การว่าจ้าง และกระบวนการต่าง ๆ ตลอดจนการฝึกอบรม (Muldary, 1983, p. 79) ดังนั้นองค์กรควรคำนึงถึงความเหนื่อยหน่ายของพนักงานที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลเสียต่อองค์กรตลอดจนภาพพจน์ขององค์กรที่ปรากฏอยู่ในสังคม

สรุปแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหมายถึง อาการที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจ การเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้าท้อแท้และรู้สึกไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีสาเหตุมาจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงานและไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นปรากฏการณ์ที่มีกพบในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางสังคมหลายอาชีพ เช่น ครู หนายความ ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ พยาบาล และผู้มีวิชาชีพให้บริการ รวมทั้งอาชีพอื่นที่ให้ความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นเวลานาน

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

ศศิ อ่วมเพ็ง (2558, p. 21) ได้กล่าวถึงความหมายของความตั้งใจลาออกจากองค์กรไว้ว่า ความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมการทำงานเลือกในงานใหม่ เพื่อวางแผนลาออกจากการงานเพื่อไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือ การโอนย้ายงานไปสถานที่ทำงานอื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของพนักงาน แต่อาจยังไม่มี การตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

ปรกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555, pp. 16-17) ความตั้งใจจะลาออกจากการงาน (Intention to Quit) เป็นความคิดสมัครใจต้องการที่จะลาออกจากการเป็นบุคลากรขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่เมื่อมีโอกาส เพื่อไปทำงานที่องค์กรแห่งใหม่หรือเปลี่ยนอาชีพในอนาคตอันใกล้ (Nadiri & Tanova. 2010) ดังนั้นความตั้งใจจะลาออกจากการงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพยากรณ์การลาออกจากการงานได้เป็นอย่างดี (Cho, et al., 2009)

Gaertner et al 1992 อ้างอิงจาก (ศศิ อ่วมเพ็ง, 2558, p. 20) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ความตั้งใจลาออกนั้นหมายถึง ความตั้งใจทางพฤติกรรมที่สืบเนื่องมาจากผลของนโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังสิ่งที่ดีขึ้นหลังจากการลาออกจากการงาน ในขณะ Tett and Meyer (1993) ให้ความหมายว่า เป็นการไตร่ตรองอย่างรอบคอบถึงความต้องการของตน ซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้ายของความคิดในการถอนตัวออกจากงาน (Withdrawal Cognitive)

Mowday, et al 1982 อ้างอิงจาก (สุธิดา คิวานนท์, 2555, p. 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความตั้งใจเปลี่ยนงานหรือลาออกจากการงานไว้ว่า หมายถึง การที่พนักงานจบหรือหยุดความเป็นสมาชิกในองค์กรด้วยความสมัครใจ

Streers and Porter 1984 อ้างอิงจาก (สุธิดา คิวานนท์, 2555, p. 9) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจเปลี่ยนงานหรือลาออกจากการงานไว้ว่า เป็นความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรมการเปลี่ยนงานหรือลาออกจากการงานในอนาคต

Steers & Mowday 1981 อ้างอิงจาก (มนิศา ใอมะคุปต์, 2535, p. 18) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจในการลาออกไว้ว่า จะเป็นตัวเชื่อมพฤติกรรมการลาออกที่เกิดขึ้น การลาออกจะเป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายของความตั้งใจจะลาออกพร้อมกับโอกาสทางเลือกของงานที่บุคคลมีความตั้งใจจะลาออก มีอิทธิพล 2 ลักษณะคือ 1) ทำให้เกิดการลาออกโดยตรง บุคคลตัดสินใจลาออกโดยทันทีแม้ ยังไม่มีทางเลือกอื่น หรือได้งานใหม่ 2) เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการค้นหาโอกาส และทางเลือกที่เป็นไปได้ซึ่งโอกาส ทางเลือกจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะส่วน

บุคคล เช่น อายุ เพศ อาชีพ และสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน หากโอกาสหรือทางเลือกมีน้อย บุคคลอาจจะไม่มลาออกจากองค์กรได้ แต่จะมีพฤติกรรมอื่น ๆ เกิดขึ้นแทนเพื่อลดความวิตกกังวลและความซับซ้อนของใจที่ไม่สามารถลาออกจากองค์กรได้ เช่น การขาดงาน การทำงานเฉื่อยชา การติดยาเสพติดหรือแอลกอฮอล์การใช้กลไก ป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) เมื่อบุคคลตั้งใจจะลาออกและมีทางเลือกก็จะเกิดพฤติกรรม การลาออกขึ้น

Porter et al 1974 อ้างอิงจาก (ศิริ อ่วมเพ็ง, 2558, p. 20) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจที่จะลาออกจากงานไว้ว่า สามารถทำนายได้ง่ายกว่าการลาออกจากงานจริง ทั้งนี้เพราะความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอยู่ภายใต้การควบคุมของบุคลากร มากกว่าการลาออกจากงานจริงที่ต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกอื่นมาก ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมีความสัมพันธ์สูงกับพฤติกรรมการลาออกจากงาน ในขณะที่ Gaertner and Nollen (1992, p. 448) ให้แนวคิดว่าความตั้งใจลาออก หมายถึง ความตั้งใจทางพฤติกรรมที่เป็นผลจาก นโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังจะจากองค์กรไปเนื่องจากเชื่อว่า ตนเองจะได้รับสิ่งที่ดีขึ้นจากการลาออก นอกจากนั้น (Vandenberg & Nelson, 1999, p. 1315) ยังกล่าวว่าความตั้งใจลาออก หมายถึงการที่บุคคลมีการประมาณความเป็นไปได้ที่จะลาออกไปจากองค์กรอย่างถาวรในเวลานี้ในอนาคตนั่นเอง

ความหมายของการลาออก และความตั้งใจลาออกจากงาน

ความหมายของการลาออก และความตั้งใจลาออกจากงาน พิกเกอร์และเมเยอร์ (Paul and A. (1973) ได้ให้ความหมายของการลาออกว่าหมายถึง การเคลื่อนไหวหรือเปลี่ยนแปลง (Movement) ของบุคลากรในการเข้าและออกจากองค์กร โดยครอบคลุมการเข้าทำงาน (Job Accessions) และการออกจากงาน (Job Separations)

ไพรซ์ (Price, 1977) ให้ความหมายถึงระดับของการเคลื่อนไหว โดยเน้นถึงการเคลื่อนไหวของบุคคลข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งเน้นการลาออกว่ามีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic)

เซย์เลสและสเตรสส์ (Sayless & Strauss, 1977) ให้ความหมายถึงการสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงาน และการจ้างพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน หรือการเข้าทำงานหรือออกจากงานของบุคลากรในองค์กร สำหรับการเข้าทำงานมีความหมายหมุนเวียนทำงานที่เกิดขึ้นโดยที่พนักงานสมัครใจ (Voluntary) และไม่สมัครใจ (Involuntary) ทั้งโดยหลีกเลี่ยงได้ และหลีกเลี่ยงไม่ได้ การลาออกจากงานโดยไม่สมัครใจมักเกิดจากนายจ้าง การออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงได้มักเกิดในรูปที่นายจ้างควบคุมเรื่องของ เงินเดือน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน และสภาพ

การทำงานที่เข้มงวดเกินไป สำหรับการออกจางานโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่ ความเจ็บป่วย การเกษียณอายุงาน การตาย และการตั้งครรภ์ เป็นต้น

อาร์โนลด์และเฟลด์แมน (Arnold & Feldman, 1982) ให้ความหมายว่า เป็นความตั้งใจที่จะลาออกจางาน (Intention to Quit) และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานใหม่ (Intention to Search Alternatives) อ้างอิงจาก (ปกรณัม ลิมโยธิน, 2555)

จากความหมายดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่า การลาออกจางานของบุคลากร คือ การเคลื่อนไหวหรือเปลี่ยนแปลง ของบุคลากรในการเข้าและออกจากองค์กร ความคิดริเริ่มที่ต้องการที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานขององค์กรปัจจุบันที่ตนปฏิบัติงานอยู่ เมื่อมีโอกาส เพื่อเปลี่ยนไปทำงานที่องค์กรแห่งอื่น หรือเปลี่ยนอาชีพในอนาคตอันใกล้

ความหมายของความตั้งใจลาออกจางาน

ความตั้งใจลาออกจางาน (Intention to leave) นั้นเป็นตัวแปรหนึ่งในการศึกษาครั้งนี้ โดยที่ Thomas and Velthouse (1990, pp. 666-681) ความตั้งใจลาออกจางานนั้น เป็นความตระหนักรู้และมีการไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนที่จะออกจางาน การลาออกเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับองค์กรที่มีมูลค่าสูงหากเปรียบเทียบการฝึกอบรมซึ่งอาจจะมีค่าใช้จ่ายที่เท่ากัน ตัวอย่างนี้เป็นประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา คือ ความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับองค์กรมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานที่จะออกหรืออยู่ และพนักงานตั้งใจจะหางานภายในหนึ่งปี ได้ให้ความหมายของตั้งใจที่จะลาออกจางานไว้ว่า เป็นความตั้งใจของพนักงานในการที่จะลาออกจางานหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่โดยสมัครใจ โดยไม่รวมถึงการถูกไล่ออกจากงาน Mowday (1997, pp. 721-743) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจางานเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์กรอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการของบุคคลนี้มีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือลาออกจางานที่ทำ Mobley, Griffith, Hand, and Meglano (1982, pp. 493-522) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจลาออกจางานว่า หมายถึง การที่พนักงานองค์กรสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ซึ่งการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) การลาออกโดยสมัครใจ คือการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยพนักงานเป็นผู้จัดการเอง 2) การลาออกโดยไม่สมัครใจ คือการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยองค์กรเป็นผู้จัดการ และทั้งนี้รวมถึงการเกษียณอายุและการตายด้วย ถึงแม้ว่า "การลาออก" จะมีผู้ให้ความหมายและแบ่งประเภทไว้มากมาย แต่การลาออกที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ หมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรที่เกิดขึ้นจากความประสงค์ของตัวพนักงานเอง ไม่รวมถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกที่พนักงานไม่สามารถควบคุมได้ซึ่งได้แก่ การ

เกษียณอายุ การตาย การถูกปลดออก และการไล่ออก เป็นต้น อ้างอิงจาก (เบญจวรรณ ศฤงคาร, 2556)

จากความหมายดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่า ความตั้งใจลาออกจากงานมีลักษณะบุคคลมีความคิด และความต้องการที่จะออกจากองค์กรที่ได้ทำงานอยู่ ไม่ว่าจะด้วยการออก หรือการโยกย้าย จากงานที่ตนเองได้ทำอยู่ โดยที่ความคิดและความต้องการนั้นเป็นไปด้วยความสมัครใจ

การลาออก หมายถึง การที่บุคลากรตัดสินใจเลิกทำงานกับองค์กร โดยที่บุคลากรสามารถที่จะลาออกจากงานได้ตามความต้องการของตน การออกจากงานอาจเกิดขึ้นจากสาเหตุที่แตกต่างกัน เช่น ความขัดแย้งภายในที่ทำงาน ความไม่เท่าเทียมกันในการเลื่อนตำแหน่ง ความเบื่อหน่าย ความก้าวหน้าในที่ทำงานใหม่ เป็นต้น การออกจากงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ไม่แพ้เรื่องอื่นในการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง บุคลากรสามารถออกจากงานได้ในหลายลักษณะโดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่องค์กรอาจประสบปัญหาในการดำเนินงานจนต้องปลดคนงานหรือเกิดปัญหาที่เรียกว่า “ปัญหาสมองไหล (Brain Drain)” นั้นเอง อ้างอิงจาก (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2545, pp. 186-187) อ้างอิงจาก (ศศิ อ่วมเพ็ง, 2558, p. 18)

การลาออก หมายถึง การสิ้นสุดการว่าจ้างงาน หรือการลาออกของพนักงานในองค์กร อีกทั้งยังรวมถึงการไล่ออก หรือให้ออกเนื่องจากการขาดงานติดต่อกันเกินกว่า 7 วัน โดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า การลาออกเกิดจากความสมัครใจ และการลาออกโดยไม่สมัครใจ (Sayless & Strauss, 1977) ในอีกความหมายหนึ่ง Mobley กล่าวว่า การลาออกคือการที่พนักงานหยุดหรือหมดสิ้นในความเป็นสมาชิกในองค์กรด้วยความสมัครใจของผู้ซึ่งได้รับค่าตอบแทนจากองค์กร ทั้งนี้ไม่รวมถึงการโยกย้ายหรือหมุนเวียนหน่วยงานภายในองค์กร ซึ่งการสิ้นสุดภาพการเป็นสมาชิกรับแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การลาออกโดยสมัครใจ (Voluntary Turnover) หมายถึง การที่พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจลาออกเองไม่ว่าด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตาม การลาออกจากงานโดยความสมัครใจของพนักงาน เกิดขึ้นเมื่อพนักงานตัดสินใจด้วย เหตุผลส่วนตัว หรือเหตุผลที่เกี่ยวกับอาชีพ การตัดสินใจอาจเป็นเพราะพนักงานได้งานใหม่ที่ดีกว่าเดิม ต้องการเปลี่ยนอาชีพ ต้องการมีเวลาอยู่กับครอบครัว พบว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันไม่พอใจ เพราะสภาพการทำงานไม่ดี ได้เงินเดือนน้อย หรือ ได้ประโยชน์เกื้อกูลน้อย และมีปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สรุปคือพนักงานออกจากงานเนื่องจากความไม่พึงพอใจกับไม่มีความสุขในงานที่ทำ การลาออกจากงานด้วยความสมัครใจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การลาออก (Quits) กับการเกษียณอายุ (Retirements)

1.1 การลาออก การตัดสินใจลาออกของพนักงานขึ้นอยู่กับพนักงานไม่พอใจในงานที่ทำ และมีทางเลือกที่ดึงดูดใจภายนอกมากกว่าในองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานสภาพแวดล้อม หรือ ทั้งสองอย่าง

1.2 การเกษียณอายุ จะต่างไปจากการลาออกจากงานหลายประการ

ประการแรกการเกษียณอายุเป็นการสิ้นสุดอาชีพของพนักงาน แต่การลาออกจากงานเกิดขึ้นเมื่อใดก็ได้

ประการที่สองการเกษียณอายุเนื่องมาจากที่พนักงานต้องการได้รับประโยชน์เกื้อกูลในการเกษียณจากองค์กร ซึ่งเป็นรายได้ที่ออมไว้ให้กับพนักงาน และเป็นความมั่นคงทางสังคม พนักงานที่ลาออกจะไม่ได้รับประโยชน์เกื้อกูลนี้

ประการสุดท้ายองค์กรมีแผนการเกษียณอายุล่วงหน้า พนักงานจึงลาออกจากงานตามแผนเกษียณอายุ

2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover) หมายถึง การที่พนักงานลาออกโดยเขาไม่ได้เป็นผู้เลือกเองอยู่นอกเหนือการควบคุมของพนักงานซึ่งอาจเกิดจากการถูกปลด เพราะพนักงานไม่มีความจำเป็นต่อองค์กรอีกต่อไปหรือเกิดจากการถูกไล่ออกเมื่อพนักงานไม่มีความสามารถเพียงพอหรือมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับขององค์กร

การลาออกจากงานที่ไม่ใช่ความสมัครใจการพ้นจากงานประเภทนี้เกิดขึ้นจากการที่ฝ่ายบริหาร หรือองค์กรพิจารณาให้พนักงานลาออกจากงาน เนื่องจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจ หรือพนักงานไม่เหมาะสมกับองค์กร การลาออกจากงานโดยไม่สมัครใจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การไล่ออก (Discharges) และการปลดออกหรือเลิกจ้าง (Layoffs)

2.1 การไล่ออก เกิดขึ้นเมื่อฝ่ายบริหารหรือองค์กรพิจารณาว่าพนักงานไม่เหมาะสมกับองค์กร อาจเป็นเพราะพนักงานปฏิบัติงานไม่ได้ผลตามที่ตั้งไว้ หรือถูกไล่ออกเพราะพนักงานประพฤติปฏิบัติที่เสียหายร้ายแรง ทุจริตเสื่อมเสียศีลธรรม เป็นต้น

2.2 การปลดออกหรือเลิกจ้างพนักงาน นับเป็นวิธีการที่รุนแรง สาเหตุของการปลดออกจากงานอาจจะเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม หรือกลยุทธ์ขององค์กรเปลี่ยนไป ทำให้เป็นแรงผลักดันที่ต้องลดกำลังคน การแข่งขันกันรุนแรง การลดการผลิต การเปลี่ยนเทคโนโลยี ตลอดจนสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจและการเงิน เป็นต้น

ประเภทของการเปลี่ยนงาน Rynes and Rosen อ้างอิงจาก (สุธิดา คิวานนท์, 2555, pp. 10-12) แบ่งการเปลี่ยนงานเป็นสามประเภท คือ

1. การเปลี่ยนงานแบบเปลี่ยนหน้าที่ เป็นการเปลี่ยนหน้าที่ ที่บุคคลกระทำ หรือรับผิดชอบไปจากเดิม เช่น เปลี่ยนจากผู้จัดการฝ่ายผลิต ไปเป็นที่ปรึกษาอาวุโสฝ่ายวางแผนการผลิต เป็นต้น

2. การเปลี่ยนงานแบบเปลี่ยนนายจ้าง เทียบได้กับข้อ 2 ของ (Rynes & Rosen, 1983)

3. การเปลี่ยนสถานภาพ (Status) เป็นการเปลี่ยนสถานภาพหรือตำแหน่งในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นหรือลดตำแหน่งลงมา โดยอาจอยู่ในองค์กรเดิม หรือเปลี่ยนองค์กรใหม่ก็ได้ เช่น ผู้เปลี่ยนงานได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากผู้จัดการไปเป็นกรรมการผู้จัดการ เป็นต้น

Loughead and Black (1990) แบ่งประเภทของการเปลี่ยนงานเป็นสองประเภท คือ

1. การเปลี่ยนงานภายใน การเปลี่ยนงานนี้รวมถึงการเปลี่ยนสิ่งแวดล้อม เช่น การเปลี่ยนภาระงาน ความรับผิดชอบ เป็นต้น อาจเป็นการเปลี่ยนแปลงตัวเอง เช่น บุคคลอาจทบทวนพิจารณาหรือปรับเปลี่ยนค่านิยมการใช้ชีวิตของตน เป็นต้น หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเช่น การเพิ่มหรือลดเวลา ความสนใจและการเสริมแรงแก่บุคคลแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นต้น

2. การเปลี่ยนแปลงระหว่างงาน เป็นการเปลี่ยนหรือโอนย้ายตำแหน่งการทำงาน เช่น การเปลี่ยนไปทำงานที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างจากงานเดิม อาจเป็นภายในองค์กรเดิม หรือต่างองค์กร

2.1 การเปลี่ยนงานภายในองค์กร (Intraorganization) ได้แก่ การเปลี่ยนตำแหน่งงานสถานภาพ หน้าที่ภายในองค์กร ซึ่งมันเป็นการเลื่อนตำแหน่งงาน

2.2 การเปลี่ยนงานระหว่างองค์กร (Interorganization) ได้แก่ การเปลี่ยนนายจ้าง

กลุ่มของผู้เปลี่ยนงานนอกจากการจัดประเภทการเปลี่ยนงานแล้ว West and Nicholson (1988) ยังได้จัดกลุ่มผู้เปลี่ยนงานออกเป็นสามกลุ่มด้วยกัน คือ

2.2.1 กลุ่มผู้มีโอกาส (Opportunists) กลุ่มนี้เป็นผู้ที่ทำงานอยู่แล้ว แต่มักเปลี่ยนงานแบบไม่ได้คาดคิดมาก่อน เป็นบุคคลที่ต้องการเปลี่ยนนายจ้าง หน้าที่หรือทั้งสองประการ เพื่อเพิ่มทักษะความรู้และความสามารถของตนเอง ดังนั้นกลุ่มคนเหล่านี้จึงมักเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานของตน เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ปรับตัวได้ดี ชอบความท้าทาย ต้องการความยอมรับนับถือและต้องการโอกาสในการเรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ประการ

สำคัญคือ บุคคลเหล่านี้มักเปลี่ยนงานที่มีลักษณะเป็นการเปลี่ยนหน้าที่! และเพิ่มความรับผิดชอบแก่ตัวเอง

2.2.2. กลุ่มผู้แสวงหา (Seeker) บุคคลกลุ่มนี้ไม่พึงพอใจบางสิ่งบางอย่างในงานที่ตนเองทำอยู่ในปัจจุบันและปรารถนาที่จะเปลี่ยนแปลง พวกเขาอาจรับรู้ที่ตนเองขาดลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อการหาทางเลือกใหม่ ๆ หรือทำให้ตนเองไม่มีทางเลือก กลุ่มผู้แสวงหาจะแตกต่างไปจากกลุ่มผู้มีโอกาสคือพวกเขาเห็นว่างานที่ตนทำอยู่ทำให้ขาดการพัฒนาตนเอง

2.2.3 กลุ่มผู้ว่างงาน (Unemployed) เป็นกลุ่มคนที่ไม่มียานทำ บุคคลกลุ่มนี้จะหางานใหม่เหมือนกับกลุ่มผู้แสวงหาแต่ได้รับการช่วยเหลือทางการเงินและทางสังคมน้อยกว่า กลุ่มผู้ว่างงานมักรู้สึกที่ตนมีทักษะและความสามารถน้อยจนทำให้ไม่ได้รับการจ้างงาน แม้จะยังเชื่อว่าตนยังมีโอกาสก้าวหน้าในงาน แต่การที่มีความเชื่อมั่นในตนเองน้อยลง จึงทำให้บุคคลกลุ่มนี้รับรู้ถึงโอกาสเหล่านั้นน้อยลงไปกว่าเดิม

ผลกระทบที่เกิดจากการลาออกหรือเปลี่ยนงาน Mobley ได้กล่าวถึงผลกระทบในด้านต่าง ๆ ที่เกิดจากการลาออกมีดังนี้

1. ผลต่อองค์กร

1.1 ผลดี ทำให้ได้คนใหม่ที่ดีกว่าหรือมีประสิทธิภาพมากกว่าเข้ามาแทน และก่อให้เกิดความรู้แนวคิดเทคโนโลยีใหม่ ๆ จากการรับคนใหม่เข้ามาทำงาน

1.2 ผลเสีย เป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทั้งค่าใช้จ่ายในการรับสมัคร คัดเลือกและฝึกอบรม องค์กรอาจจะสูญเสียบุคคลที่มีความชำนาญมีความสามารถสูงไป และอาจจะเป็นเหตุให้องค์กรต้องระงับหรือเลื่อนโครงการที่สำคัญเนื่องจากสูญเสียบุคคลเหล่านี้ไป

2. ผลต่อบุคคล

2.1 ผลดี บุคคลที่ลาออกจากงานไปซึ่งอาจจะได้รับรายได้ หรือผลประโยชน์ตอบแทนที่มากขึ้นได้งานที่ทำทนายความรู้ความสามารถมากกว่าเดิม มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูงขึ้น นอกจากนี้จะทำให้บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่น ในตนเองสูงขึ้นและมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย

2.2 ผลเสีย การที่มีคนลาออกจากองค์กรไปจะมีผลทำให้คนที่ยังอยู่พยายามแสวงหาทางเลือกใหม่ตามไปด้วย และการลาออกอาจทำให้สูญเสียผลประโยชน์บางอย่าง ที่ได้รับจากหน่วยงานเดิม เช่น ความอาวุโส ผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. ผลต่อสังคม

3.1 ผลดี ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานไปสู่อุตสาหกรรมที่กำลังขาดแคลน และจะมีผลในการเพิ่มรายได้เฉลี่ยของประชากรด้วย

3.2 ผลเสีย การที่มีคนลาออกจากงานไปจะมีผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการผลิตสูงขึ้น ซึ่งมีผลทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้นตามไปด้วย

แนวทางการศึกษาเกี่ยวกับการลาออก

แนวทางการลาออกนั้น นักวิชาการได้กล่าวไว้เป็น 3 แนวทางด้วยกันดังนี้

1. แนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Schools of Thought or Approach) เป็นแนวทางการศึกษาที่กล่าวถึงพฤติกรรมของการลาออก โดยพยายามค้นหาสาเหตุว่าการลาออกเกิดขึ้นได้อย่างไร และมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร ซึ่งนักวิชาการชื่อ ลอร์เออร์ (Lawler 1971) อ้างอิงจาก (ลออจิต อิงเจริญสุนทร, 2545) อ้างอิงจาก (วรรณวิสา ดำรงสกุลวงศ์ , 2557, pp. 13-15) ได้กล่าวถึงการลาออก คือการไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมักจะก่อให้เกิดผลที่ตามมาหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึก 2 อย่างด้วยกันคือ

1.1 ความต้องการค่าตอบแทนสูงขึ้นทำให้พนักงานขององค์กรมีพฤติกรรมต่าง ๆ ได้แก่ ปฏิบัติงานไม่ดี ผลการปฏิบัติงานต่ำลง หยุดงาน และแสวงหางานใหม่ที่ให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์สูงกว่า ซึ่งทำให้เกิดการลาออกเป็นลำดับต่อมา

1.2 ความตั้งใจในการทำงานต่ำลง หากเกิดความรู้สึกนี้ขึ้นจะทำให้พนักงานใน

องค์กรเกิดความไม่พอใจในงาน มีผลทำให้เกิดการขาดงานและลาออกในที่สุดแต่อย่างไรก็ตาม หากจะสรุปว่าความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีผลทำให้เกิดการลาออกของพนักงานเสมอไปนั้น คงเป็นการสรุปที่ไม่ถูกต้องนักเนื่องจากยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องนอกจากค่าตอบแทน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงขององค์กร ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้ลาออกได้เช่นกัน

2. แนวทางการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ (Economics Schools of Thought or Approach) เป็นแนวทางการศึกษาที่กล่าวว่าภาวะแรงงานในตลาดแรงงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในองค์กร หากธุรกิจขององค์กรกำลังดำเนินไปอย่างดีแล้วทำให้งานจำนวนมากจะถูกสร้างขึ้น มีผลให้อัตราการจ้างงานสูงขึ้น โอกาสในการเปลี่ยนแปลงงานก็จะสูงขึ้นเช่นกัน ถ้าหากขนาดความต้องการแรงงานยังคงที่ โอกาสในการเปลี่ยนงานก็จะต่ำและหากภาวะของความต้องการของตลาดแรงงานสูงก็จะทำให้เกิดการตัดสินใจที่จะเปลี่ยนงานในทางตรงกันข้าม หากภาวะการว่างงานสูง พนักงานจะตัดสินใจที่จะยังคงทำงานที่เดิมอยู่ตลอดไป

3.2 ปัจจัยดึงดูด (Pull Factors) หมายถึง ปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มาดึงดูดให้บุคคลมีการเคลื่อนย้าย หรือลาออกจากองค์กรเดิมไปสู่องค์กรใหม่เช่นตลาดแรงงาน ค่าตอบแทนสูงกว่า โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

ปัจจัยที่กล่าวมาแล้วนั้น มอบลีย์ (Mobley 1997) อ้างอิงจาก (ตุจดาว มีปริชา, 2539, p. 25) ได้เสนอว่า ปัจจัยหลักต้นนั้นนับว่าเป็นปัจจัยรองที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ทำให้บุคคลคิดลาออกจากงานหาทางเลือกหรือเปรียบเทียบระหว่างงานในขณะเดียวกันนั้น ปัจจัยดึงดูดถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดและมีส่วนไม่น้อยในการตัดสินใจ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้งานที่ดีกว่าเดิม และมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งโดยปกติแล้วนั้น พนักงานมักจะลาออกจากงานเมื่อเขาได้งานใหม่ที่จ่ายค่าจ้างหรือค่าตอบแทนสูงกว่าเดิม

นอกจากนี้หัวหน้างานก็มีส่วนในความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มการลาออกตามที่ สุธศักดิ์ นานานุกูล (2529) กล่าวว่า หัวหน้างานที่ทำงานกับพนักงานคนไทยนั้นจะต้องรู้ถึงพฤติกรรมอันเป็นการเฉพาะถึงความชอบและไม่ชอบของคนงานไทย เช่น ต้องรู้ว่าพนักงานคนไทยชอบระบบความสัมพันธ์ส่วนตัว นิยมระบบพี่น้องพรรคพวก นับถืออาวุโส นับถือผู้ใหญ่ ต้องการให้ผู้ใหญ่เข้าใจถึงปัญหาของตนและหยิบยื่นความช่วยเหลือให้โดยไม่ต้องร้องขอ มีความรู้สึกร่วมกับพนักงานในกลุ่มเดียวกันแม้ว่าตนจะไม่ได้เป็นผู้รับผลนั้น โดยตรง ชอบความเป็นอิสระในการทำงาน ชอบปฏิบัติตาม ชอบมีผู้นำเป็นต้น นอกจากนี้พนักงานคนไทย ไม่ชอบการข่มเหงไม่ชอบการบังคับ ไม่ชอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ไม่ชอบถูกใครตำหนิ ตีเตียน ไม่ชอบการขัดแย้ง ไม่ชอบการเผชิญหน้า หากหัวหน้างานไม่เข้าใจถึงความชอบและไม่ชอบของพนักงานคนไทยจะเกิดความไม่พอใจและมี ความรู้สึกเป็นศัตรู ทำให้เกิดสภาพคับที่อยู่ได้คับใจอยู่ยากและเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานขึ้นและในไม่ช้าก็ไม่สามารถทนอยู่กับองค์กรนั้นอีกต่อไป และ (ธีรวิมล บุญยโสภณ, 2528, p. 45) กล่าวว่า การที่พนักงานมีเพื่อนร่วมงานได้แสดงออกถึงการยอมรับใน

สมาชิกใหม่แล้ว ความรู้สึกอบอุ่น(หรือความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนอง) ก็จะเกิดขึ้นกับพนักงานใหม่ นอกจากนั้นเพื่อนร่วมงาน จะเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดในการช่วยให้พนักงานใหม่ปรับตัวเข้าสู่สังคมใหม่ในองค์กรเพราะเพื่อนร่วมงานจะทราบถึงความเป็นไป ในโรงงานช่วยปรับความเชื่อและทัศนคติของพนักงานใหม่ให้ทราบว่าเขาควรจะต้องประพฤติปฏิบัติอย่างไร

สรุปแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

จากการศึกษาหลายแนวคิด สามารถสรุปความหมายของความตั้งใจลาออกจากองค์กร ได้ว่าความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมการหาทางเลือกในงานใหม่ เพื่อวางแผนลาออกจากการงานไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือการโอนย้ายงานไปสถานที่ทำงานอื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของพนักงาน แต่อาจยังไม่มี การตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด ปัจจัยการลาออกของบุคลากรในองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับหลายสาเหตุ เช่น ทางด้านพฤติกรรม, ทางด้านเศรษฐกิจ, ปัจจัยที่เป็นแรงผลักดัน และปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะขององค์กร และประเภทของธุรกิจ สรุปว่าการลาออกจากการงานนั้นเกิดขึ้น ทั้งที่พนักงานสมัครใจและไม่สมัครใจ ซึ่งสาเหตุที่ ลาออกจากการงานอาจเกิดได้จากหลาย ๆ ปัจจัย ซึ่งบางปัจจัยอาจจะมาจากตัวผู้ปฏิบัติงานเอง จากเพื่อนร่วมงาน และจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งไม่ว่าการลาออก จะเกิดจากปัจจัยใดก็จะส่งผลกระทบต่อทั้งโดยตรง และโดยทางอ้อม ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรนั้นทั้งสิ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิโรจน์ สิมะทองธรรม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ของธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการวิจัยพบว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงานระดับมาก คุณลักษณะของงานระดับปานกลาง และความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง การวิเคราะห์ด้วยสมการโครงสร้าง พบว่าคุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน และคุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานผ่านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน โดยสรุปสาเหตุที่พนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่มีความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน เนื่องมาจากขาดความผูกพันต่อองค์กรเป็นหลักและมีคุณลักษณะของงานเป็นปัจจัยสนับสนุน การวิจัยในครั้งนี้เสนอข้อสรุปเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มคนรุ่นใหม่ โดยการสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อทำให้เกิดการคงอยู่กับธนาคารไม่ลาออก

ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา ที่สังกัดสำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าสนใจของงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน ในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกันหรือไม่ จากผลงานวิจัย พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานระดับบังคับบัญชา ที่สังกัดสำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)

สุรภษณ์ บุญเรือง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท เอช (ไทยแลนด์) จำกัด การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกและแนวโน้มการลาออกของพนักงานบริษัทเอช (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 13 ด้านมีอิทธิพลต่อภาพรวมการลาออกของพนักงานในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความปลอดภัยและความมั่นคง ด้านความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเจริญเติบโต ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท และด้านบรรยากาศในการทำงาน สำหรับแนวโน้มการลาออกของพนักงานอยู่ในระดับมาก และเพศมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกใน 6 ปัจจัยได้แก่ ด้านความรับผิดชอบด้านความเจริญเติบโต ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความปลอดภัยและความมั่นคง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ปาริชาติ ปานสำเนียง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรคือ ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่มี

ความสำคัญต่อองค์กร และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีค่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีค่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีค่า

พรเทพ วัฒน (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออก กรณีศึกษา: บริษัท เอียบฮวดเส็ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า จากการศึกษาความเหนื่อยหน่ายได้แบ่งคะแนนความเหนื่อยหน่าย พบว่าพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายโดยรวมในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่ามีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับต่ำ ด้านการลดความเป็นบุคคลในระดับต่ำ และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลในระดับต่ำ การทดสอบสมมติฐานพบว่า ความเหนื่อยหน่ายและการตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคล และการตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์กัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของอายุงานและรายได้ต่อการตั้งใจลาออก

ธณัชตรา สมัครจิตร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือข่ายพัฒนาวิบูลย์อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านอายุในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต่างกัน สาเหตุเนื่องมาจาก ในช่วง 1-6 เดือนแรกเป็นช่วงที่พนักงานอยู่ในระหว่างการทดลองงาน ส่วนช่วงอายุในการทำงานตั้งแต่ 24 เดือนขึ้นไปเป็นช่วงที่พนักงานทำงานมาเป็นระยะเวลาพอสมควร ปัจจัยหลายด้านเริ่มเข้าที่ ลงตัว และพนักงานเริ่มรู้สึกถึงความมั่นคงในองค์กรและปรับตัวเข้ากับสภาพองค์กรได้แล้ว

พิมพ์จันทร์ บัณทรพงศ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรจะรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้ความสามารถรวมถึงแรงกายแรงใจของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีความจงรักภักดี และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

รักชนก แสงกาญจน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 227 คน โดยตัว

แปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค 2) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และ 3) ความพึงพอใจในงาน ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค 2) ความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่ออาชีพ และ 3) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน

วาสนา บัวบำรุง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง แนวโน้มการลาออกของพนักงานแรงงานภายนอก (Contract Out) บริษัท ซี.ซี.คอนเทนท์ คอมเมอร์เชียล จำกัด (สาขาระยอง) โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงาน อายุงาน ความพึงพอใจในการทำงาน โอกาสที่จะได้งาน ความคิดที่จะลาออกความตั้งใจที่จะหางาน และเจตนาในการลาออก 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน อายุงาน ความพึงพอใจในการทำงาน โอกาสที่จะได้งาน ความคิดที่จะลาออกความตั้งใจที่จะหางาน และเจตนาในการลาออก ที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานแรงงานภายนอก (Contract Out) บริษัท ซี.ซี.คอนเทนท์ คอมเมอร์เชียล จำกัด (สาขาระยอง) ในการศึกษาในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 245 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, Factor Analysis, One-way ANOVA Ftest, Least Significant Difference (LSD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยค่า r เท่ากับ 0.576 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ $\text{Sig} = 0.022$ พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีโอกาสในการที่จะหางานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ $\text{Sig} = 0.001$ ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแนวความคิดที่จะลาออกโดยค่า r เท่ากับ -0.151 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจที่จะหางานโดยค่า r เท่ากับ -0.349 โอกาสในการที่จะหางานมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจที่จะหางานโดยค่า r เท่ากับ 0.460 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อเจตนาในการลาออกโดยค่า r เท่ากับ -0.165 ความตั้งใจที่จะหางานมีความสัมพันธ์ต่อเจตนาในการลาออก โดยค่า r เท่ากับ 0.399 ตามลำดับโดยยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ธรรมนาถ เจริญบุญ (2554) จิตแพทย์ได้กล่าวถึงผลเสียของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ว่า มีความสำคัญต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร เพราะก่อให้เกิดผลเสียหลาย ๆ ด้าน โดยในแง่ของร่างกายพบว่า คนที่มีภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะขาดงานบ่อย มีอัตราการลาป่วยมากกว่าคนทั่วไปถึง 2-7 เท่า โดยโรคที่พบบ่อยได้แก่ ปวดศีรษะ โรคระบบทางเดินอาหารและใช้สัดส่วนในแง่ของอารมณ์คนที่มีภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้น มักจะโกรธง่าย ขี้หงุดหงิด มีสีหน้าไม่รับแขก ซึ่งก็มักจะก่อให้เกิดปัญหาทั้งกับผู้ร่วมงานและลูกค้า นอกจากนี้คนกลุ่มนี้ยังมักจะแยกตัวไม่สูงส่งกับผู้ร่วมงาน ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความคิดริเริ่มที่จะพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ จนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรแย่ลง และสุดท้ายหากเป็นมาก ๆ ก็จะเป็นโรคซึมเศร้าได้ (Depressive Disorder) หรืออาจจะลาออกหรือเลิกทำงานไปเลย

นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก ผลการวิจัยพบว่า ความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคล และความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความผูกพันได้แก่ พลังในการทำงาน ความทุ่มเทในการทำงาน และความเป็นหนึ่งอันเดียวกันงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิตภา เสน่ห์นุช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์การเภสัชกรรม ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ความชัดเจนของงาน ความรู้สึกถึงการเมืองภายในองค์การและการเปรียบเทียบกับตลาดแรงงาน กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์การเภสัชกรรม นั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความชัดเจนของงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกร ($r = -0.471$) ส่วนความรู้สึกถึงการเมืองภายในองค์การและการเปรียบเทียบกับตลาดแรงงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกร ($r = 0.511$ และ $r = 0.698$ ตามลำดับ) ดังนั้น องค์การเภสัชกรรมควรทำให้เกิดความชัดเจนของงานโดยมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน และในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง ควรชี้แจงถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในขอบเขตของงานที่ได้รับผิดชอบ นอกจากนี้ ควรทำให้เกิดความเท่าเทียมในการทำงาน สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธา มี

บรรทัดฐานการทำงานเดียวกันทั้งองค์กร และควรปรับปรุงรูปแบบของสิทธิประโยชน์แก่เกษตรกรให้เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการชดเชยความรู้สึกว่าตนเองเสียเปรียบซึ่งอาจช่วยลดระดับการเปรียบเทียบกับตลาดแรงงานลง และเพื่อที่จะรักษาเกษตรกรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้อยู่กับองค์กรซึ่งจะเป็นการลดต้นทุนขององค์กรอีกทางหนึ่งด้วย

ณปภัช นาคเจือทอง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยนี้สามารถ นำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารจัดการของบริษัทในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะได้เป็นอย่างดี หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงจากผู้ประกอบการโดยตรง

ธวัชชัย บุญเพิ่มราศรี (2552) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา มีผลต่อการตั้งใจลาออกจากงาน บุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันมีการตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 บุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำจะมีการตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าบุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง และระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภราดี บุตรศักดิ์ศรี (2540) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุน พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร

วิมลพร ศิริสวัสดิ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะงานที่ต้องการของพนักงานกรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมนวนคร ปทุมธานี ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานนิคมอุตสาหกรรมนวนครมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความต้องการของมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้านพบว่าความสัมพันธ์ในการทำงานมีความคิดเห็นระดับมาก ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานที่ต้องการของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้านพบว่าความสำคัญของงานมีความคิดเห็นระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ สถานภาพ อายุ ที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะงานที่ต้องการของพนักงานไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วน

วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีคุณลักษณะงานที่ต้องการของพนักงานด้านอิสระในการตัดสินใจแตกต่างกัน

จริญญา เปรมเป็รื่องเวส (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีจัดการในเชิงรุกกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาธิบดี กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 301 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาธิบดี ร้อยละ 85.7 มีคะแนนเฉลี่ยกลวิธีจัดการในเชิงรุกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาธิบดีที่ใช้กลวิธีจัดการในเชิงรุกโดยรวมแตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายด้านความสำเร็จส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาธิบดีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันในด้านอื่น มีคะแนนกลวิธีจัดการในเชิงรุกโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ในการศึกษาองค์ประกอบของประชากร โดยขออ้างอิงจาก (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558) และ (กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ, 2548) สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านส่วนบุคคลเป็นความหลากหลายด้านคุณลักษณะของประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะของประชากรได้อย่างเหมาะสม สามารถป้องกันและวางแผนเพื่อกำหนดนโยบายด้านประชากรรองรับในอนาคต สามารถจำแนกทรัพยากรมนุษย์ และทำให้มีความเข้าใจในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคม เข้าใจลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกมาได้เป็นอย่างดี

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ซึ่งคุณลักษณะงาน สามารถสรุปได้ว่าการสร้างความรับรู้ การที่สามารถระบุคุณค่าในงานที่ทำ ให้สามารถสนองความต้องการบรรลุผล การปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งของบุคคลอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานและคุณประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ ความหลากหลายในการทำงาน ความเกี่ยวเนื่องกันของงาน และผลย้อนกลับของงาน โดยงานที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคลผู้ทำงานอย่างใกล้ชิด มนุษย์มีความจำเป็นที่จะต้องทำงานเพื่อหาเลี้ยงชีพ ดังนั้นงานจึงถือว่าเป็นสิ่งจูงใจต่อบุคคลได้ ถ้างานที่ต้องทำนั้นมีความรู้สึทางอารมณ์ในแง่ลบ ย่อมไม่สร้างแรงจูงใจให้กับบุคคลากรในการทำงานได้ ดังนั้นการกำหนดคุณลักษณะงานให้สามารถจูงใจบุคคลากรให้มีความมุ่งมั่น มีตั้งใจอยู่กับงานที่ทำ

ตั้งใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรค และมีความสุขในการทำงานนั้น จำเป็นต้องสร้างคุณค่าให้กับงาน ต้องปลูกฝังให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่องาน และรู้สึกว่างานนั้นมีความสำคัญ แล้วผลลัพธ์ของงานนั้นก็ขึ้นอยู่กับเอาใจใส่ในงาน การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานที่ทำ แต่การจะสร้างทัศนคติที่ดีต่องานของบุคลากรนั้นต้องเกิดจากจิตสำนึกรวมกับแรงกระตุ้นภายในจิตใจของบุคลากรที่ต้องการพัฒนาคุณภาพของงานและเกิดความรักในงานนั้น งานวิจัยนี้ได้เลือกตัวแปร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ เพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นเหมือนตัวชี้วัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจลาออกของพนักงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า อาการที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจ การเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า ท้อแท้และรู้สึกไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีสาเหตุมาจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงาน และไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นปรากฏการณ์ที่มักพบในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางสังคมหลายอาชีพ เช่น ครู พยาบาล ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ พยาบาล และผู้มีวิชาชีพให้บริการ รวมทั้งอาชีพอื่นที่ให้ความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นเวลานาน

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร สามารถสรุปได้ว่า เป็นความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมหาทางเลือกในงานใหม่ เพื่อวางแผนลาออกจากงานไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือ การโอนย้ายงานไปสถานที่ทำงานอื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของพนักงาน แต่อาจยังไม่มีเจตนาตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด ปัจจัยการลาออกของบุคลากรในองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับหลายสาเหตุ เช่น ทางด้านพฤติกรรม , ทางด้านเศรษฐศาสตร์, ปัจจัยที่เป็นแรงผลักดัน และปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะขององค์กร และประเภทของธุรกิจ สรุปว่าการลาออกจากงานนั้นเกิดขึ้น ทั้งที่พนักงานสมัครใจและไม่สมัครใจ ซึ่งสาเหตุที่ ลาออกจากงานอาจเกิดได้จากหลาย ๆ ปัจจัย ซึ่งบางปัจจัยอาจจะมาจากตัวผู้ปฏิบัติงานเอง จากเพื่อนร่วมงาน และจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งไม่ว่าการลาออก จะเกิดจากปัจจัยใดก็จะส่งผลกระทบทั้งโดยทางตรง และโดยทางอ้อม ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรนั้นทั้งสิ้น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปาริชาติ ปานสำเนียง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพัน

ต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรคือ ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีค่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีค่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีค่า

พิมพ์จันทร์ บัณฑรพงศ์ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรจะรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้ความสามารถรวมถึงร่างกายแรงใจของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงานโดยคำ นี้ถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

รักชนก แสงกาญจน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 227 คน โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค 2) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และ 3) ความพึงพอใจในงาน ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค 2) ความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่ออาชีพ และ 3) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน

วาสนา บัวบำรุง (2555) ศึกษาแนวโน้มการลาออกของพนักงานแรงงานภายนอก (Contract Out) บริษัท ซี.ซี.คอนเทนท์ คอมเมอร์เชียล จำกัด (สาขาระยอง) โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงาน อายุงาน ความพึงพอใจในการทำงาน โอกาสที่จะได้งาน ความคิดที่จะลาออกความตั้งใจที่จะหางาน และเจตนาในการลาออก 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน อายุงาน ความพึงพอใจในการทำงาน โอกาสที่จะได้งาน ความคิดที่จะลาออกความตั้งใจที่จะหางาน และเจตนาในการลาออก ที่มีผลต่อ

แนวโน้มการลาออกของพนักงานแรงงานภายนอก (Contract Out) บริษัท ซี.ซี.คอนเทนท์ คอมเมอร์เชียล จำกัด (สาขาระยอง) ในการศึกษาในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 245 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, Factor Analysis, One-way ANOVA Ftest, Least Significant Difference (LSD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยค่า r เท่ากับ 0.576 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ Sig = 0.022 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีโอกาสในการที่จะหางานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ Sig = 0.001 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อแนวความคิดที่จะลาออกโดยค่า r เท่ากับ -0.151 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจที่จะหางานโดยค่า r เท่ากับ -0.349 โอกาสในการที่จะหางานมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจที่จะหางานโดยค่า r เท่ากับ 0.480 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อเจตนาในการลาออกโดยค่า r เท่ากับ -0.165 ความตั้งใจที่จะหางานมีความสัมพันธ์ต่อเจตนาในการลาออก โดยค่า r เท่ากับ 0.399 ตามลำดับโดยยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ธรรมชาติ เจริญบุญ (2554) จิตแพทย์ได้กล่าวถึงผลเสียของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ว่ามีความสำคัญต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร เพราะก่อให้เกิดผลเสียหลาย ๆ ด้าน โดยในแง่ของร่างกายพบว่า คนที่มีภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะขาดงานบ่อย มีอัตราการลาป่วยมากกว่าคนทั่วไปถึง 2-7 เท่า โดยโรคที่พบบ่อยได้แก่ ปวดศีรษะ โรคระบบทางเดินอาหาร และใช้สัดส่วนในแง่ของอารมณ์คนที่มีภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้น มักจะโกรธง่าย ขี้หงุดหงิด มีสีหน้าไม่รับแขก ซึ่งก็มักจะก่อให้เกิดปัญหาทั้งกับผู้ร่วมงานและลูกค้า นอกจากนี้คนกลุ่มนี้ยังมักจะแยกตัวไม่สูงส่งกับผู้ร่วมงาน ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความคิดริเริ่มที่จะพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ จนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรแย่ลง และสุดท้ายหากเป็นมาก ๆ ก็จะเป็นโรคซึมเศร้าได้ (Depressive Disorder) หรืออาจจะลาออกหรือเลิกทำงานไปเลย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมห้า ดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 603 คน (ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2560 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- | | |
|---|------------------|
| 1. โรงแรมโอกura เพรสทีจ กรุงเทพ | มีพนักงาน 164 คน |
| 2. โรงแรม ดิ แอทธินี โฮเทล แบงค็อก,
อะ ลักซ์ซูรี คอลเล็คชั่น โฮเทล | มีพนักงาน 239 คน |
| 3. โรงแรมคอนราด กรุงเทพ | มีพนักงาน 200 คน |

รวมจำนวนพนักงานที่เป็นประชากรสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 603 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานศึกษาวิจัยคือ พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมห้า ดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 603 คน โดยการคำนวณขนาดตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรจากการใช้สูตร ของ Taro Yamane (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560, p. 28) ดังนี้

จากสูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ

นัยสำคัญ 0.05

แทนค่า
$$n = \frac{603}{1 + (603)(0.05)^2}$$

$$n = 603 \div 2.5075 = 240.48$$

สรุปกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 241 ชุด

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมาย หรือแบบจงใจ (Purposive Sampling) โดยการแบ่งเฉพาะเจาะจงไปที่ 3 โรงแรม ที่เป็นพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้า ดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) โรงแรมโอกัวะ เพรสทีจ กรุงเทพฯ 2) โรงแรม ดี แอทินี โฮเทล แบงค็อก, อะ ลักซ์ซูรี คอลเล็คชั่น โฮเทล 3) โรงแรมคอนราด กรุงเทพฯ

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละโรงแรม โดยกำหนดโควตาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน โรงแรมละ 80 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเท่าที่จะหาได้ครบตามช่วงเวลา หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง จนกว่าจะครบจำนวน 241 ชุด

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

1. ศึกษารวบรวมความหมาย ข้อมูลจากงานวิจัย บทความ วารสาร ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ และเสนอแนะเพิ่มเติม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม เทียบตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร เป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended) โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร รวมทั้งหมด 6 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) อ้างอิงข้อมูลพนักงานโรงแรม ได้แก่ 1) โรงแรมโอกูระ เพรสทีจ กรุงเทพ 2) โรงแรม ดิ แอทธินี โฮเทล แบงค็อก, อะ ลักซ์ชูรี คอลเล็คชั่น โฮเทล 3) โรงแรมคอนราด กรุงเทพฯ ในปัจจุบัน ซึ่งมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 18-55 ปี (ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2560 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร) โดยแบ่งอายุของกลุ่มตัวอย่าง เป็น 4 ช่วงอายุ ซึ่งคำนวณการแบ่งอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2548, p. 195)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

โดยแบ่งช่วงอายุออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{55-18}{4} \\ &= 9.25 \end{aligned}$$

โดยแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

- 2.1. 18 - 27 ปี
- 2.2. 28 - 37 ปี
- 2.3. 38 - 47 ปี
- 2.4. 48 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
 - 3.1. โสด / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
 - 3.2. สมรส / อยู่ด้วยกัน
4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
 - 4.1. ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา
 - 4.2. เท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (มหาลัษฐุโขทัยธรรมมาราช: 110) คำนวณได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

การกำหนดรายได้เฉลี่ยต่อเดือนขั้นต่ำ (เงินเดือน + ค่าบริการ + เงินตอบแทนการบริการ) ซึ่งคำนวณรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000 – 60,000 บาท (เปรมชัย โรจนอารีย์, 2551, p. 73) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงรายได้เฉลี่ยดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้ โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงรายได้} &= \frac{60,000 - 20,000}{4} \\ &= 10,000\end{aligned}$$

โดยแสดงช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

- 5.1. 20,001 – 30,000 บาท
- 5.2. 30,001 - 40,000 บาท
- 5.3. 40,001 - 50,000 บาท
- 5.4. 50,001 บาท ขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการทำงาน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

- 6.1. ไม่เกิน 1 ปี
- 6.2. 1 - 2 ปี
- 6.3. 3 - 4 ปี
- 6.4. มากกว่า 4 ปี

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติจำนวน 12 ข้อ โดยแบ่งเป็น ความไม่มีอิสระในการทำงานจำนวน 3 ข้อ ความไม่สำคัญในการทำงานจำนวน 3 ข้อ ความไม่หลากหลายในการทำงานจำนวน 3 ข้อ และผลสะท้อนกลับของงานจำนวน 3 ข้อ

โดยแบบสอบถามใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอธิบายผลการวิจัยของส่วนที่ 2 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542: 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คำถามด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
4.21 – 5.00	ลักษณะงาน เหมาะสมน้อยที่สุด
3.41 – 4.20	ลักษณะงาน เหมาะสมน้อย
2.61 – 3.40	ลักษณะงาน เหมาะสมปานกลาง
1.81 – 2.60	ลักษณะงาน เหมาะสมมาก
1.00 – 1.80	ลักษณะงาน เหมาะสมมากที่สุด

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามด้านความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน จำนวน 12 ข้อ โดยแบ่งเป็นความอ่อนล้าทางอารมณ์จำนวน 3 ข้อ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นจำนวน 3 ข้อ ความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคจำนวน 3 ข้อ และการลดความสำเร็จส่วนบุคคลจำนวน 3 ข้อ

โดยแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอธิบายผลการวิจัยของส่วนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542: 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คำถามด้านความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
4.21 – 5.00	ความเหนื่อยหน่ายอ่อนล้าในการทำงาน สูงมาก
3.41 – 4.20	ความเหนื่อยหน่ายอ่อนล้าในการทำงาน สูง
2.61 – 3.40	ความเหนื่อยหน่ายอ่อนล้าในการทำงาน ปานกลาง
1.81 – 2.60	ความเหนื่อยหน่ายอ่อนล้าในการทำงาน ต่ำ
1.00 – 1.80	ความเหนื่อยหน่ายอ่อนล้าในการทำงาน ต่ำมาก

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามด้านความตั้งใจลาออกของพนักงาน จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ 1. ท่านติดตามสื่อประกาศรับสมัครงานเป็นประจำ 2. ท่านจะลาออกทันที เมื่อองค์กรอื่น/บริษัทอื่นยื่นข้อเสนอเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย 3. ท่านพร้อมจะลาออก เมื่อได้รับคำตำหนิ หรือถูกลงโทษ และ 4. ท่านปรึกษามิตรที่รู้จักเรื่องตำแหน่งงานว่างของหน่วยงานอื่นเป็นประจำ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question)

โดยแบบสอบถามใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ทำแน่นอน ทำไม่แน่ใจ ไม่ทำ ไม่ทำแน่นอน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถาม
ทำแน่นอน	5
ทำ	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่ทำ	2
ไม่ทำแน่นอน	1

การอธิบายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2542: 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ข้อคำถามด้านความตั้งใจลาออก

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
4.21 – 5.00	มีความตั้งใจลาออก อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความตั้งใจลาออก อยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความตั้งใจลาออก อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความตั้งใจลาออก อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความตั้งใจลาออก อยู่ในระดับน้อยที่สุด

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

ความเชื่อถือได้ (Reliability) หรือเรียกว่า ความเที่ยงตรง เป็นเทคนิคที่ใช้วัดเครื่องมือว่าให้สอดคล้องกัน หรือคล้ายกัน หรือเหมือนกันหรือไม่ หรือกล่าวได้ว่า Reliability เป็นเทคนิคที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยที่เมื่อนำเครื่องมือนั้นมาวัดหลาย ๆ ครั้ง ผลที่ได้จะต้องเหมือนกัน หรือมีความสอดคล้องกัน เช่น การถามคำถามเดียวกันหลาย ๆ ครั้ง คำตอบต้องเหมือนกันหรือไปในทางเดียวกัน ในที่นี้ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2560, p. 34) โดยการวิจัยในครั้งนี้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มากกว่า 0.7 จึงจะยอมรับว่ามีความเชื่อถือได้

สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เป็นค่าที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ หรือพูดง่าย ๆ ว่าเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบ สัมประสิทธิ์ Alpha ค่า Cronbach's Alpha เป็นค่าที่เกิดจากค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคำถามทุกคำถามโดย

$$\text{Cronbach's alpha: } \alpha = \frac{k \overline{\text{Covariance}} / \overline{\text{Variance}}}{1 + (k-1) (\overline{\text{Covariance}}) / (\overline{\text{Variance}})}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

K แทน จำนวนคำถาม

$(\overline{\text{Covariance}})$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ

$(\overline{\text{Variance}})$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

ทั้งนี้แบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด มีค่า Cronbach's Alpha 0.948 หมายความว่า ค่ามากกว่า 0.7 หมายความว่ามีความเชื่อถือได้ และมีรายละเอียดรายด้าน ดังนี้

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน	0.872
ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน	0.700
ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน	0.850
ด้านผลสะท้อนกลับของงาน	0.762

ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	0.889
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	0.843
ด้านความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค	0.890
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	0.870

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 241 ชุด โดยส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานในบริษัทตามสัดส่วนที่ได้กำหนดไว้
2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ มาทำการลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปรข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ต่อไป

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลข้อมูล โดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษาดังนี้

ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pre-Test) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) α แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูลและเข้ารหัส (Coding) เพื่อทำการประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

สถิติพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560, p. 48)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{x}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560, p. 48) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{(\sum xi)}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum xi$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560, p. 49) เพื่อใช้แปลความหมายในแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของแต่ละคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้การทดสอบ t-test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องความแตกต่างกันของตัวแปรเพศ กับ ความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิบูลย์ กรุงเทพมหานคร โดยใช้สูตรดังนี้ (ถาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, p. 179)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x} - \bar{y}}{s_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ -2 โดยที่

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ v โดยที่

$$v = \frac{(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2})^2}{\frac{\frac{S_1^2}{n_1}}{n_1 - 1} + \frac{\frac{S_2^2}{n_2}}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ $\bar{x}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
n_i	แทน	ขนาดตัวอย่างที่ i
S_1^2	แทน	ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

2.2 สถิติ One-Way ANOVA (การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว) เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างเพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560, p. 142) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในเรื่อง ความแตกต่างกันของตัวแปร อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน กับ ความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร โดยใช้สูตรดังนี้

ตาราง 1 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

Source of variation	df	Sum of square (SS)	Mean square (MS)	F
Between-groups	$k - 1$	$SS_B = \sum_{j=1}^k \left(\frac{T_j^2}{n_j} \right) - \frac{T^2}{N}$	$MS_B = \frac{SS_B}{k - 1}$	$F = \frac{MS_B}{MS_W}$
Within-groups	$N - k$	$SS_W = SS_T - SS_B$	$MS_W = \frac{SS_W}{N - k}$	
Total	$N - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{N}$		

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติเอฟ
MS_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between-groups)
MS_W	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within-groups)

SS_B แทน ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Sum of squares between groups)

SS_W แทน ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสองภายในกลุ่ม (Sum of squares within groups)

SS_T แทน ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสองทั้งหมด (Total Sum of squares)

n_j แทน จำนวนข้อมูลในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

T_j แทน ผลรวมของคะแนนในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

T แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MES \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$$r = n - k$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

2.3 สถิติ Brown-Forsythe (B) เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung 2001: 300) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างกันของตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีสูตรดังนี้

$$B = \frac{MS_B}{MS_W}$$

$$\text{โดยค่า } MS_W = \left[1 - \frac{n_1}{N}\right] S_i^2$$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่พิจารณาใน Brown-Forsythe
	MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups) สำหรับสถิติ Brown Forsythe
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดแตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543, p. 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
-----	-----	--

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups) สำหรับ Brown Forsythe

$\bar{x}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{x}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

2.4 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543, p. 72) โดยจะตอบสมมติฐานข้อที่ 2

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

เมื่อ	r_{XY}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	N	แทน	กลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) จะมีค่าตั้งแต่ -1 ถึง 1 โดยความหมายของค่า r (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 437) มีดังนี้

1. กรณีค่า r เป็นค่าเป็นลบ (-) หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด หรือ ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. กรณีค่า r เป็นค่าเป็นบวก (+) หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย หรือ ถ้า X ลด Y จะลดด้วย

3. กรณีค่า $r = 0$ หมายถึง X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

4. กรณีค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

5. กรณีค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

6. กรณีค่า $r = 0$ หมายถึง X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

7. กรณีค่า r มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อยลง

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ธวัชชัย งามสันติวงศ์, 2543, p. 478) มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิบูลย์ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
MS (Mean of Squares)	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
F-prob Way ANOVA)	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง One-
F-ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
LSD	แทน	Least Significant Difference
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานด้านบริการอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานของพนักงาน ด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและ เครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บน ถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร มีปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกที่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้า ดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้า ดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้า ดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่าง กัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้า ดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่าง กัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้า ดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ด้านความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	83	34.40
หญิง	158	65.60
รวม	241	100.00
อายุ		
18 - 27 ปี	39	16.20
28 - 37 ปี	136	56.40
38 - 47 ปี	57	23.70
48 ปีขึ้นไป	9	3.70
รวม	241	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	190	78.80
สมรส / อยู่ด้วยกัน	51	21.20
รวม	241	100.00
ระดับการศึกษา		
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	45	18.70
เท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี	196	81.30
รวม	241	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
20,001 – 30,000 บาท	69	28.60
30,001 – 40,000 บาท	78	32.40
40,001 – 50,000 บาท	71	29.50
50,001 บาท ขึ้นไป	23	9.50
รวม	241	100.00
ระยะเวลาในการทำงาน		
ไม่เกิน 1 ปี	45	18.70
1 - 2 ปี	77	32.00
3 - 4 ปี	30	12.40
มากกว่า 4 ปี	89	36.90
รวม	241	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 241 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายละเอียด ดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 ตามลำดับ

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 28 - 37 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 รองลงมา คือ อายุ 38 - 47 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 อายุ 18 - 27 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 และอายุ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 78.80 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 รองลงมา คือ ระดับการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการทำงาน 1 - 2 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และระยะเวลาในการทำงาน 3 - 4 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 3 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่

อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
18 - 27 ปี	39	16.20
28 - 37 ปี	136	56.40
38 ปีขึ้นไป	66	27.40
รวม	241	100.00

จากตาราง 3 ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 241 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่ ส่วนใหญ่มีอายุ 28 - 37 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 รองลงมา คือ อายุ 38 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 และอายุ 18 - 27 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานโดยรวม

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน	3.35	0.93	ปานกลาง
ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน	2.98	0.89	ปานกลาง
ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน	3.24	1.01	ปานกลาง
ด้านผลสะท้อนกลับของงาน	3.01	0.90	ปานกลาง
ค่ารวมลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวม	3.15	0.75	ปานกลาง

จากตาราง 4 การวิเคราะห์ลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับเหมาะสม ปานกลาง ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน ด้านผลสะท้อนกลับของงาน และด้านความไม่สำคัญในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 3.24 3.01 และ 2.98 ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะของงานที่ปฏิบัติแยกรายด้าน

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน			
1. ท่านไม่มีโอกาสได้เลือกวิธีการทำงานด้วยตนเอง	3.38	1.01	ปานกลาง
2. ท่านไม่สามารถตัดสินใจเรื่องงานได้อย่างอิสระ	3.36	1.01	ปานกลาง
3. ท่านถูกจำกัดความคิดสร้างสรรค์ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ	3.32	1.12	ปานกลาง
ค่ารวมด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน	3.35	0.93	ปานกลาง
ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน			
4. ผู้อื่นสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนท่านได้	3.56	0.93	น้อย
5. งานที่ท่านทำไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในกิจกรรมนั้น	2.61	1.15	ปานกลาง
6. ท่านไม่ได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กร	2.75	1.27	ปานกลาง
ค่ารวมด้านความไม่สำคัญในการทำงาน	2.98	0.89	ปานกลาง
ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน			
7. งานที่ท่านปฏิบัติ มีความซ้ำซาก จำเจ	3.42	1.11	น้อย
8. งานที่ท่านปฏิบัติไม่ท้าทายความสามารถ	3.25	1.16	ปานกลาง
9. งานหลักที่ท่านปฏิบัติ ไม่ต้องคิดใหม่ หรือออกแบบลักษณะงานใหม่	3.04	1.19	ปานกลาง
ค่ารวมด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน	3.24	1.01	ปานกลาง
ด้านผลสะท้อนกลับของงาน			
10. ท่านไม่ได้รับคำติชมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในที่ทำงาน	3.16	1.08	ปานกลาง
11. ท่านไม่มีโอกาสได้รับรู้คำติชมจากบุคคลภายนอกองค์กร	3.19	1.08	ปานกลาง
12. ท่านไม่สามารถปรึกษาหรือสอบถามถึงปัญหาในการทำงานกับผู้ใดได้	2.69	1.13	ปานกลาง
ค่ารวมด้านผลสะท้อนกลับของงาน	3.01	0.90	ปานกลาง

จากตาราง 5 การวิเคราะห์ลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานด้านบริการอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิเทศ กรุงเทพมหานคร แยกรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานด้านความไม่มีอิสระในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน อยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านไม่มีโอกาสได้เลือกวิธีการทำงานด้วยตนเอง ข้อท่านไม่สามารถตัดสินใจเรื่องงานได้อย่างอิสระ และข้อท่านถูกจำกัดความคิดสร้างสรรค์ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 3.36 และ 3.32 ตามลำดับ

ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานด้านความไม่สำคัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง ได้แก่ ข้อท่านไม่ได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กร และข้องานที่ท่านทำไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในกิจกรรมนั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 และ 2.61 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมน้อย ได้แก่ ข้อผู้อื่นสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนท่านได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานด้านความไม่หลากหลายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง ได้แก่ ข้องานที่ท่านปฏิบัติไม่ท้าทายความสามารถ และข้องานหลักที่ท่านปฏิบัติ ไม่ต้องคิดใหม่ หรือออกแบบลักษณะงานใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และ 3.04 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมน้อย ได้แก่ ข้องานที่ปฏิบัติ มีความซ้ำซาก จำเจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ด้านผลสะท้อนกลับของงาน โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับของงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านผลสะท้อนกลับของงาน อยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านไม่มีโอกาสได้รับรู้คำติชมจากบุคคลภายนอกองค์กร ข้อท่านไม่ได้รับคำติชมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในที่ทำงาน และข้อท่านไม่สามารถปรึกษาหรือสอบถามถึงปัญหาในการทำงานกับผู้อื่นได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 3.16 และ 2.69 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานของพนักงานด้าน
บริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานโดยรวม

ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	3.38	0.98	ปานกลาง
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	2.81	0.99	ปานกลาง
ด้านความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค	2.32	0.95	ต่ำ
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	2.67	1.11	ปานกลาง
ค่ารวมความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานโดยรวม	2.79	0.84	ปานกลาง

จากตาราง 6 การวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานของพนักงาน
ด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร โดยพนักงานมี
ความคิดเห็นต่อความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 2.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลด
ความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 2.81 และ 2.67 ตามลำดับ และพนักงานมี
ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ต่ำ ได้แก่ ด้านความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
2.32

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานรายด้าน

ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			
1. ในระหว่างเวลาการทำงาน ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่ อยากทำงาน	3.33	1.05	ปานกลาง
2. หลังเลิกงาน ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าหมดเรี่ยวแรง	3.47	1.05	สูง
3. บรรยากาศในที่ทำงานส่งผลให้ท่านรู้สึกไม่ กระตือรือร้นในการทำงาน	3.33	1.14	ปานกลาง
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์โดยรวม	3.38	0.98	ปานกลาง
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น			
4. ท่านหรือเพื่อนร่วมงาน รู้สึกไม่ยินดีหรือภูมิใจ กับ ความสำเร็จของกันและกัน	2.82	1.14	ปานกลาง
5. ท่านหรือเพื่อนร่วมงานใช้คำพูด ใช้อวด ยกตนข่มท่าน	2.80	1.16	ปานกลาง
6. เพื่อนร่วมงานของท่าน ไร้ความสามารถในการทำงาน	2.80	1.12	ปานกลาง
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นโดยรวม	2.81	0.99	ปานกลาง
ด้านความสามารถในการพึ่งพาอุปสรรค			
7. ท่านไม่สามารถบริหารจัดการงานได้เสร็จ ทันเวลาที่ กำหนด	2.51	0.98	ต่ำ
8. ท่านไม่พยายามหรือแสหาวิธีการแก้ปัญหา	2.34	1.10	ต่ำ
9. หากท่านพบปัญหา ท่านจะเลือกเดินออกทันที	2.11	1.05	ต่ำ
ด้านความสามารถในการพึ่งพาอุปสรรคโดยรวม	2.32	0.95	ต่ำ
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล			
10. ท่านรู้สึกว่าไม่ได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชา	2.78	1.25	ปานกลาง
11. ท่านไม่มีความมั่นใจในงานที่ทำอยู่หรือรับผิดชอบ	2.46	1.19	ต่ำ
12. ท่านมีความกระตือรือร้นในงานน้อยลงอย่างเห็นได้ ชัด	2.77	1.30	ปานกลาง
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลโดยรวม	2.67	1.11	ปานกลาง

จากตาราง 7 การวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานของพนักงาน ด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร แยกรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ สูง ได้แก่ ข้อหลังเลิกงาน รู้สึกเหนื่อยล้าหมดเรี่ยวแรง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ข้อในระหว่างเวลาการทำงาน ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่อยากทำงาน และข้อบรรยากาศในที่ทำงานส่งผลให้รู้สึกไม่กระตือรือร้นในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และ 3.33 ตามลำดับ

ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น อยู่ในระดับ ปานกลาง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านหรือเพื่อนร่วมงาน รู้สึกไม่ยินดีหรือภูมิใจ กับการความสำเร็จของกันและกัน ข้อท่านหรือเพื่อนร่วมงานใช้คำพูด ใช้อวด ยกตนข่มท่าน และข้อเพื่อนร่วมงานของท่าน ไร้ความสามารถในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 2.80 และ 2.80 ตามลำดับ

ด้านความสามารถในการฟื้นฟูสุขภาพ โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานด้านความสามารถในการฟื้นฟูสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับ ต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานด้านความสามารถในการฟื้นฟูสุขภาพ อยู่ในระดับ ต่ำ ทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านไม่สามารถบริหารจัดการงานได้เสร็จ ทันเวลาที่กำหนด ข้อท่านไม่พยายามหรือเสาะหาวิธีการแก้ปัญหา และข้อหากท่านพบปัญหา ท่านจะเลือกเดินออกทันที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 2.34 และ 2.11 ตามลำดับ

ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อการลดความสำเร็จส่วนบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ข้อท่านรู้สึกว่าไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และข้อท่านมีความกระตือรือร้นในงานน้อยลงอย่างเห็นได้ชัด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และ 2.77 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ต่ำ ได้แก่ ข้อท่านไม่มีความมั่นใจในงานที่ทำอยู่หรือรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออกของพนักงาน

ความตั้งใจลาออก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านติดตามสื่อประกาศรับสมัครงานเป็นประจำ	3.31	1.09	ปานกลาง
2. ท่านจะลาออกทันที เมื่อองค์กรอื่น / บริษัทอื่นยื่นข้อเสนอเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย	3.06	1.10	ปานกลาง
3. ท่านพร้อมจะลาออก เมื่อได้รับคำตำหนิ หรือถูกลงโทษ	2.56	1.12	น้อย
4. ท่านปรึกษานุคคลที่รู้จักเรื่องตำแหน่งงานว่างของหน่วยงานอื่นเป็นประจำ	2.92	1.16	ปานกลาง
ค่ารวมของความตั้งใจลาออก	2.95	1.21	ปานกลาง

จากตาราง 8 การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออก ของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อความตั้งใจลาออกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

ข้อท่านติดตามสื่อประกาศรับสมัครงานเป็นประจำ พนักงานมีความคิดเห็นต่อความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ข้อท่านจะลาออกทันที เมื่อองค์กรอื่น/ บริษัทอื่นยื่นข้อเสนอเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย พนักงานมีความคิดเห็นต่อความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06

ข้อท่านปรึกษานุคคลที่รู้จักเรื่องตำแหน่งงานว่างของหน่วยงานอื่นเป็นประจำ พนักงานมีความคิดเห็นต่อความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92

ข้อท่านพร้อมจะลาออก เมื่อได้รับคำตำหนิ หรือถูกลงโทษ พนักงานมีความคิดเห็นต่อความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับ น้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

H0: พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามเพศ ใช้ Levene's test

ความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร		
	Levene's Statistic	Sig.
ค่ารวมของความตั้งใจลาออก	6.865*	0.009

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test พบว่า ความตั้งใจลาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed)

ตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มเพศ

ความตั้งใจลาออกของพนักงานด้าน		t-test of Equality of Means					
บริการอาหารและเครื่องดื่มของ							
โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.	
กรุงเทพมหานคร							
ค่ารวมของความตั้งใจลาออก	ชาย	4.14	1.39	1.596	137.464	0.113	
	หญิง	3.85	1.10				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ พบว่า

ความตั้งใจลาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.113 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

H0: พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้สถิติ Levene' Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test

ความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร	Levene's Statistic	Sig.
ค่ารวมของความตั้งใจลาออก	8.491*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test พบว่า ค่ารวมของความตั้งใจลาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มอายุโดยใช้ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ค่ารวมของความตั้งใจลาออก	2.805	2	195.651	0.063

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe ในการทดสอบ พบว่า

ความตั้งใจลาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.063 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีอายุ

แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน ในด้านค่ารวมของความตั้งใจลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

H0: พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มสถานภาพสมรสโดยใช้ Levene's test

ความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร		
	Levene's Statistic	Sig.
ค่ารวมของความตั้งใจลาออก	4.063*	0.045

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's test พบว่า ความตั้งใจลาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed)

ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มสถานภาพสมรส

ความตั้งใจลาออกของ		t-test of Equality of Means					
พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร		สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ค่ารวมของความตั้งใจลาออก		โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.89	1.15	-1.288	68.289	0.202
		สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.17	1.43			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสถานภาพสมรสพบว่า

ความตั้งใจลาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.202 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

H0: พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test

ความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร		
	Levene's Statistic	Sig.
ค่ารวมของความตั้งใจลาออก	0.155	0.694

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test พบว่า ความตั้งใจลาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.694 ซึ่ง

มากกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t
กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances assumed)

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา

ความตั้งใจลาออกของ		t-test of Equality of Means				
พนักงานด้านบริการอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมห้า ดาว บนถนนวิทยุ กรุงเทพมหานคร	ระดับ					
	การศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ค่ารวมของความตั้งใจลาออก	ปวช./ ปวส./	3.51	1.16	-2.750*	239	0.006
	อนุปริญญา					
	เท่ากับและสูง กว่าปริญญาตรี	4.05	1.21			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหาร
และเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทยุ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา
พบว่า

ความตั้งใจลาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า
พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทยุ กรุงเทพมหานครที่มี
ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้
ในด้านค่ารวมของความตั้งใจลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานด้าน
บริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทยุ กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษา
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา มีความตั้งใจลาออก น้อยกว่าพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม
ของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทยุ กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี
ซึ่งมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.750

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

H0: พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้สถิติ Levene' Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรที่มีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้ Levene's test

ความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร	Levene's Statistic	Sig.
ค่ารวมของความตั้งใจลาออก	3.853*	0.010

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test พบว่า ค่ารวมของความตั้งใจลาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ค่ารวมของความตั้งใจลาออก	4.684*	3	116.152	0.004

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown-Forsythe ในการทดสอบ พบว่า

ค่ารวมของความตั้งใจลาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน ในด้านค่ารวมของความตั้งใจลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านค่ารวมของความตั้งใจลาออก จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	50,001 บาท ขึ้นไป
		3.68	3.78	4.40	3.98
20,001 – 30,000 บาท	3.68	-	0.10 (0.996)	0.72* (0.003)	0.30 (0.924)
30,001 – 40,000 บาท	3.78	-	-	0.62* (0.007)	0.20 (0.987)
40,001 – 50,000 บาท	4.40	-	-	-	0.41 (0.737)
50,001 บาท ขึ้นไป	3.98	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร ด้านค่ารวมของความตั้งใจลาออก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกันโดยพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความตั้งใจลาออก น้อยกว่า พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.72

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีความตั้งใจลาออก น้อยกว่า พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62

สำหรับรายคู่อื่นๆพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

H0: พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้สถิติ Levene' Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า Sig.มีค่าน้อยกว่า 0.05

แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะทำการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่ต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรที่มีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรที่มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้ Levene's test

ความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการ		
อาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนน	Levene's Statistic	Sig.
วิทยุ กรุงเทพมหานคร		
ค่ารวมของความตั้งใจลาออก	3.3808	0.019

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้ Levene's test พบว่า ด้านค่ารวมของความตั้งใจลาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df1	df2	Sig.
ค่ารวมของความตั้งใจลาออก	6.767*	3	211.536	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้ Brown-Forsythe ในการทดสอบ พบว่า

ค่ารวมของความตั้งใจลาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านค่ารวมของ
ความตั้งใจลาออกจำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

ระยะเวลาในการ		ไม่เกิน 1 ปี	1 - 2 ปี	3 - 4 ปี	มากกว่า 4 ปี
ทำงาน	$\bar{X}$	3.37	4.12	4.46	3.92
ไม่เกิน 1 ปี	3.37	-	0.74*	1.08*	0.55*
			(0.006)	(0.000)	(0.034)
1 - 2 ปี	4.12	-	-	0.34	0.19
				(0.587)	(0.903)
3 - 4 ปี	4.46	-	-	-	0.53
					(0.059)
มากกว่า 4 ปี	3.92	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความตั้งใจลาออกของ
พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ด้าน
ค่ารวมของความตั้งใจลาออก จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3
ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการ
ทำงาน 1 - 2 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานด้านบริการ
อาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงาน
แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ
โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี มีความตั้งใจ
ลาออก น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 2 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ
0.74

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการ
ทำงาน 3 - 4 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานด้านบริการ
อาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงาน

แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี มีความตั้งใจลาออก น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3 - 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.08

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 4 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี มีความตั้งใจลาออก น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

สำหรับรายคู่อื่นพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

H0: ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

H1: ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ

95 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ความตั้งใจลาออกของ พนักงานด้านบริการ อาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมห้าดาว บนถนน วิฑู กรุงเทพมหานคร		ทิศทาง	ระดับ ความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน	0.437*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน	0.417*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความไม่หลากหลายในการ ทำงาน	0.504*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านผลสะท้อนกลับของงาน	0.548*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ค่ารวมลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.593*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานที่ปฏิบัติ กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร พบว่า

ค่ารวมของความตั้งใจลาออก กับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ทุกด้าน ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.437 0.417 0.504 และ 0.548 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า

หากผู้บริหารระดับสูง และฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร เพิ่มลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน ให้แก่พนักงาน ก็จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกเพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 3 ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ด้านความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

H0: ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลบุคคลในผู้อื่น ด้านความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

H1: ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลบุคคลในผู้อื่น ด้านความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานกับ ความตั้งใจลาออกของพนักงาน

ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน	ความตั้งใจลาออกของ พนักงานด้านบริการอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรม ห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร		ทิศทาง	ระดับ ความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	0.687*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลใน ผู้อื่น	0.600*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความสามารถในการฟื้นฟ้ อุปสรรค	0.614*	0.000	เดียวกัน	ต่ำ
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	0.620*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ค่ารวมความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้า ในการทำงาน	0.751*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้า
ในการทำงาน กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้า
ดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร พบว่า

ค่ารวมของความตั้งใจลาออก กับความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ในด้าน
ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลดความสำเร็จส่วน
บุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ทุกด้าน ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความเหนื่อยหน่าย อ่อน
ล้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและ
เครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ

0.687 0.600 และ 0.620 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า

หากผู้บริหารระดับสูง และฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ลดความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ให้แก่พนักงาน ก็จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกลดลง ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ค่ารวมของความตั้งใจลาออก กับความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ในด้านความสามารถในการฟื้นฟูสุขภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ในด้านความสามารถในการฟื้นฟูสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.614 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำและมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า

หากผู้บริหารระดับสูง และฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ลดความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ด้านความสามารถในการฟื้นฟูสุขภาพ ให้แก่พนักงาน ก็จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกลดลง ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 25 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม		
ของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู	ไม่สอดคล้องกับ	Independent
กรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	สมมติฐานที่ตั้งไว้	Sample t-test
1.2 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม		
ของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู	ไม่สอดคล้องกับ	Brown-Forsythe
กรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	สมมติฐานที่ตั้งไว้	
1.3 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม		
ของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู	ไม่สอดคล้องกับ	Independent
กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	สมมติฐานที่ตั้งไว้	Sample t-test
1.4 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม		
ของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู	สอดคล้องกับ	Independent
กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	สมมติฐานที่ตั้งไว้	Sample t-test
1.5 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม		
ของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู	สอดคล้องกับ	Brown-Forsythe
กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	สมมติฐานที่ตั้งไว้	
1.6 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม		
ของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู	สอดคล้องกับ	Brown-Forsythe
กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงาน	สมมติฐานที่ตั้งไว้	

แตกต่างกัน มีความตั้งใจออกแตกต่างกัน

ตาราง 25 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 2 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร		
- ด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน	สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน	สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson
- ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน	สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้	product moment correlation coefficient
- ด้านผลสะท้อนกลับของงาน	สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้	

ตาราง 25 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 3 ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ด้านความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร		
- ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลบุคคลในผู้อื่น	สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson
- ด้านความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค	สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้	product moment correlation coefficient
- ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้	

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 ตามลำดับ

อายุ ที่จัดกลุ่มใหม่ ส่วนใหญ่มีอายุ 28 - 37 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 รองลงมา คือ อายุ 38 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 และอายุ 18 - 27 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 78.80 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 รองลงมา คือ ระดับการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการทำงาน 1 - 2 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และระยะเวลาในการทำงาน 3 - 4 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานด้านบริการอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร พบว่า

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน ด้านผลสะท้อนกลับของงาน และด้านความไม่สำคัญในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 3.24 3.01 และ 2.98 ตามลำดับ

ลักษณะงาน ด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อไม่มีโอกาสได้เลือกวิธีการทำงานด้วยตนเอง ข้อไม่สามารถตัดสินใจเรื่องงานได้อย่างอิสระ และข้อถูกจำกัดความคิดสร้างสรรค์ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 3.36 และ 3.32 ตามลำดับ

ลักษณะงาน ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง ได้แก่ ข้อไม่ได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กร และข้องานที่ท่านทำไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในกิจกรรมนั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 และ 2.61 ตามลำดับ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมน้อย ได้แก่ ข้อผู้อื่นสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนท่านได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ลักษณะงาน ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้องานที่ท่านปฏิบัติไม่ท้าทายความสามารถ และข้องานหลักที่ท่านปฏิบัติ ไม่ต้องคิดใหม่ หรือออกแบบลักษณะงานใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และ 3.04 ตามลำดับ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมน้อย ได้แก่ ข้องานที่ปฏิบัติ มีความซ้ำซาก จำเจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ลักษณะงาน ด้านผลสะท้อนกลับของงาน โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อไม่มีโอกาสได้รับรู้คำติชมจากบุคคลภายนอกองค์กร ข้อท่านไม่ได้รับคำติชมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในที่ทำงาน และข้อท่านไม่สามารถปรึกษาหรือสอบถามถึงปัญหาในการทำงานกับผู้อื่นได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 3.16 และ 2.69 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานของพนักงาน
ด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิบูลย์ กรุงเทพมหานคร

ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 2.81 และ 2.67 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32

ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อหลังเลิกงาน รู้สึกเหนื่อยล้าหมดเรี่ยวแรง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อในระหว่างเวลาการทำงาน รู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่อยากทำงาน และข้อบรรยากาศในที่ทำงานส่งผลให้รู้สึกไม่กระตือรือร้นในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และ 3.33 ตามลำดับ

ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้า ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านหรือเพื่อนร่วมงาน รู้สึกไม่ยินดีหรือภูมิใจ กับความสำเร็จของท่านและกัน ข้อท่านหรือเพื่อนร่วมงานใช้คำพูด โต้เถียง ยกตนข่มท่าน และข้อเพื่อนร่วมงานของท่าน ไร้ความสามารถในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 2.80 และ 2.80 ตามลำดับ

ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้า ด้านความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ ทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านไม่สามารถบริหารจัดการงานได้เสร็จ ทันเวลาที่กำหนด ข้อท่านไม่

พยายามหรือเสาะหาวิธีการแก้ปัญหา และข้อหากท่านพบปัญหา ท่านจะเลือกเดินออกทันที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 2.34 และ 2.11 ตามลำดับ

ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้า ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อท่านรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และข้อท่านมีความกระตือรือร้นในงานน้อยลงอย่างเห็นได้ชัด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และ 2.77 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ข้อท่านไม่มีความมั่นใจในงานที่ทำอยู่หรือรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

ความตั้งใจลาออกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ข้อท่านติดตามสื่อประกาศรับสมัครงานเป็นประจำ ข้อท่านจะลาออกทันที เมื่อองค์กรอื่น / บริษัทอื่นยื่นข้อเสนอเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย และข้อท่านปรึกษาบุคคลที่รู้จักเรื่องตำแหน่งงานว่างของหน่วยงานอื่นเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 3.06 และ 2.92 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย ได้แก่ ข้อท่านพร้อมจะลาออก เมื่อได้รับคำตำหนิ หรือถูกลงโทษ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่ แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา มีความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร น้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.750

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพนักงานมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน ในค่ารวมของความตั้งใจลาออก อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.684 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความตั้งใจลาออก น้อยกว่าพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.72 และพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีความตั้งใจลาออก น้อยกว่าพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่ แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน ในค่ารวมของความตั้งใจลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.767 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปีมีความตั้งใจลาออก น้อยกว่าพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 2 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.74 พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี มีความตั้งใจลาออก น้อยกว่า พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3 - 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.08 และพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี มีความตั้งใจลาออก น้อยกว่า พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร พบว่า

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ด้านความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร พบว่า

ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ด้านความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และต่ำ ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 เพศ พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิง สามารถประกอบอาชีพเป็นพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาวได้

และในการทำงานไม่ได้มีการแบ่งหรือข้อจำกัดในเรื่องเพศ ทุกคนล้วนมีสิทธิและหน้าที่ ที่เท่าเทียมกัน จึงทำให้ไม่พบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่เกี่ยวกับเรื่องเพศ หรือความไม่เท่าเทียม รวมถึงโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณถนนวิฑู ซึ่งเป็นแหล่งที่มีโรงแรมหรูระดับห้าดาวหลายแห่ง ทุกที่ล้วนแต่มีการบริหารบุคลากรในระดับมาตรฐานสากล รวมถึงมาตรฐานระดับเงินเดือน สวัสดิการ ตลอดจนผลตอบแทนอื่น ๆ จึงทำให้พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาวบนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานระดับผู้บังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาณชตรา สมัครจิตร (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือสหพัฒน์ปิปูลอำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือสหพัฒน์ปิปูลอำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรีที่มีเพศแตกต่างกัน มีการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 อายุ พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากโรงแรมห้าดาว ย่านถนนวิฑู ซึ่งเป็นแหล่งที่ตั้งของโรงแรมหรูต่างชาติ และค่อนข้างมีชื่อเสียงในเมืองไทย มีมาตรฐานการทำงานที่เป็นสากล มีผลตอบแทนและสวัสดิการที่ค่อนข้างดี มีผลทำให้พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มทุกช่วงอายุต่างมีความปรารถนา ต้องการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่ง ณ โรงแรมย่านนี้ ไม่ว่าจะสำหรับเด็กจบใหม่ที่อยากจะเข้ามาร่วมฝึกงาน สมัครงาน ตลอดจนบุคคลที่มีอายุมากซึ่งเพียบพร้อมไปด้วยประสบการณ์การทำงานที่หลากหลาย เพราะต่างมีความพึงพอใจกับการทำงาน ณ โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู จึงทำให้พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรภษณ์ บุญเรือง (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท เอ็ม (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการลาออกของพนักงาน บริษัท เอ็ม (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาณชตรา สมัครจิตร (2555)

ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือข่ายพัฒนาวิบูลย์อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือข่ายพัฒนาวิบูลย์อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่มีอายุแตกต่างกัน มีการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 สถานภาพสมรส พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มทุกสถานภาพสมรส ต่างมีความจำเป็นที่จะต้องรับผิดชอบหน้าที่ต่อครอบครัว อาทิ พนักงานที่มีสถานะโสดที่ต้องดูแลพ่อแม่ หรือแม้แต่พนักงานที่มีครอบครัว ก็ต้องมีหน้าที่ดูแลสามีภรรยาและบุตร เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต อีกทั้งยังมีความต้องการที่จะยกระดับฐานะของตนในสังคม ทำให้จำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ รอบตัวที่มากขึ้น เช่น ระดับเงินเดือน สวัสดิการที่ได้รับครอบคลุมถึงสมาชิกในครอบครัวมากน้อยเพียงใด ทำให้พนักงานที่ได้เข้ามาร่วมงาน ณ โรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ ต่างมีความพึงพอใจกับระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การดูแลพนักงาน จึงมีผลทำให้พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรฤทธิ บุญเรือง (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท เอ็ช (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการลาออกของพนักงาน บริษัท เอ็ช (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา บัวบำรุง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง แนวโน้มการลาออกของพนักงานแรงงานภายนอก (Contract Out) บริษัท ซี.ซี.คอนเทนท์ คอมเมอร์เชียล จำกัด (สาขาระยอง) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานแรงงานภายนอก (Contract Out)ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการลาออกของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพฯ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ระดับการศึกษา พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษา

เท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี มีความตั้งใจลาออกมากกว่า และแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา เนื่องจากความแตกต่างทางด้านสังคม เพื่อนฝูงของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู ที่มีระดับการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรีมักจะมีสังคม เพื่อนที่ทำงานในสายเดียวกัน หรือสมาคมที่หลากหลายกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา ทำให้ได้เปรียบในเรื่องการได้รับโอกาสเกี่ยวกับการโยกย้ายองค์กรเพื่อการปรับเลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่าและผลตอบแทนที่ดีขึ้น จึงทำให้พนักงานกลุ่มนี้มีโอกาสย้ายงาน เปลี่ยนสถานที่ทำงาน ลาออกมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา ประกอบกับพนักงานระดับการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี มีทักษะความเชี่ยวชาญที่สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา ทำให้มักเป็นที่ต้องการของโรงแรมต่าง ๆ ที่จะเสนอข้อแลกเปลี่ยน เพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในการซื้อเชิญมาร่วมงานที่ใหม่ จึงทำให้พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี มีความตั้งใจลาออกมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณปภัช นาคเจือทอง (2553) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแนวโน้มการลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า พนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีแนวโน้มการลาออกมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีความตั้งใจลาออกมากที่สุดและแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่น ๆ เนื่องจากพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท เป็นกลุ่มที่ถือว่ามียาได้ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งมักจะเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ทำงาน มีทักษะความเชี่ยวชาญชำนาญเฉพาะด้านมาในระดับหนึ่ง ประกอบกับพนักงานกลุ่มนี้มีความต้องการที่อยากจะมีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น และต้องการเติบโตในตำแหน่งผู้บริหารที่สูงขึ้นไปในองค์กรอื่น ๆ เมื่อมีโอกาส โดยเฉพาะเครือข่ายชาติซึ่งให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า มีการบริหารงานที่มาตรฐาน มี

เครื่องมือวัตถุดิบที่พร้อมกว่า ตลอดจนค่อนข้างมั่นคงในระยะยาว รวมถึงพนักงานที่มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาท มักเป็นที่ต้องการขององค์กรอื่น ๆ ด้วย เนื่องจากต้องการที่จะได้บุคคลที่มีความสามารถร่วมงาน เพราะการที่ได้บุคคลากรที่มีประสบการณ์ย่อมนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว รวมถึงชื่อเสียงขององค์กรนั้น ๆ ด้วย จึงทำให้พนักงานกลุ่มดังกล่าวมักจะได้รับโอกาส หรือการเชื้อเชิญให้ย้ายสถานที่ทำงานอยู่บ่อยครั้งมากกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้อื่น ๆ จึงทำให้พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีความตั้งใจลาออกมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธะญา ชวัญทอง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจออกจากงานของพนักงาน Generation Y ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงาน Generation Y ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงาน Generation Y ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีความตั้งใจลาออกแตกต่างจากกลุ่มรายได้เฉลี่ยอื่น ๆ

1.6 ระยะเวลาในการทำงาน พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3 – 4 ปี มีความตั้งใจลาออกมากที่สุดและแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานอื่น ๆ เนื่องจากพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑูที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3 - 4 ปี เป็นกลุ่มที่ทำงานมาได้สักระยะหนึ่ง เริ่มต้องการหาความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ตนเอง จึงมีความต้องการที่จะย้ายงาน หรือได้รับโอกาสไปทำที่ใหม่เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับการที่พนักงานกลุ่มนี้เคยทำงานที่ โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑูมาก่อน ย่อมเป็นที่การันตีถึงประสบการณ์การทำงานได้เป็นอย่างดี ทำให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน จึงทำให้พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3 - 4 ปี มีความตั้งใจลาออกมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณปภัช นาคเจือทอง (2553) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัด พระนครศรีอยุธยาที่อายุงานปัจจุบันแตกต่างกัน มีแนวโน้มการลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า พนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัด

พระนครศรีอยุธยาที่มีอายุงาน ในช่วง 1 – 6 ปี มีแนวโน้มการลาออกมากกว่ากลุ่มอายุงานอื่น ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย บุญเพิ่มราศรี (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกจากการงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีอายุงาน ต่ำกว่า 6 ปี มีการตั้งใจลาออกมากที่สุด

2. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

2.1 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิบูลย์ กรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับทางด้านการบริการ อย่างด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว พนักงานจะต้องมีใจรักบริการ มีทักษะการทำงาน หากหัวหน้างานไม่มอบโอกาสให้พนักงานสามารถได้เลือกวิธีการทำงานด้วยตนเอง ไม่มอบการตัดสินใจเรื่องงานได้อย่างอิสระ ถูกจำกัดความคิดสร้างสรรค์ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอึดอัด ไม่เต็มใจในการทำงานตลอดจนไม่สามารถทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในด้านความไม่มีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิบูลย์ กรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Hackman & Oldham อ้างอิงจาก (ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, 2556, pp. 22-25) กล่าวถึง ความมีเอกสิทธิ์ของงาน คือการที่พนักงานมีอิสระในการคิดการตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่ ฉะนั้นหากพนักงานถูกจำกัดเอกสิทธิ์หรืออิสระในการทำงาน ก็จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรฤทธิ บุญเรือง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท เอ็ม (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท เอ็ม (ไทยแลนด์) จำกัด ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณปภัช นาคเจือทอง (2553) ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านหัวหน้าเปิดโอกาสให้

พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในด้านความไม่สำคัญในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิบูลย์ กรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว เป็นงานที่จะต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานสูง ทั้งการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะความเชี่ยวชาญต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญของพนักงานแต่ละคนที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนให้พนักงานทำงานออกมาดี โดยเฉพาะงานทางด้าน เชฟ หรือบาร์เทนเดอร์ ที่จะต้องอาศัยประสบการณ์อย่างสูง ทั้งนี้หากงานที่พนักงานรับมอบหมายไม่ได้ถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ ไม่ได้ถูกการใส่ใจหรือการให้ความสำคัญ ก็จะทำให้พนักงานรู้สึกท้อแท้ และรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถพอที่จะทำให้งานนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ ก็จะทำให้พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว มีความตั้งใจลาออก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Hackman & Oldham อ้างอิงจาก (ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, 2556, pp. 22-25) กล่าวถึง ความสำคัญของงานว่า คืองานนั้น ๆ มีความสำคัญ และมีคุณค่าแค่ไหน ความสำคัญนั้นอาจเป็นความสำคัญ และมีคุณค่าต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือต่อองค์กร หรือมีค่าต่อชีวิต และทรัพย์สิน หรือต่อสังคม และอาจส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นอย่างมาก ฉะนั้นถ้าพนักงานถูกลดความสำคัญของงานลง ก็จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกเพิ่มมากขึ้น เพราะงานของพนักงานไม่ได้มีคุณค่าต่อองค์กรเลย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตาภา เสน่ห์หนู (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์การเภสัชกรรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความชัดเจนของงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์การเภสัชกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณปภัช นาคเจือทอง (2553) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านขาดความภูมิใจในงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้า

ดาว บณณนวิทย์ กรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว ได้รับผิดชอบงานที่เหมือนเดิม จำเจ ไม่ได้มีการขยายขอบเขตงานหรือเปลี่ยนแปลง เพราะถือว่าการที่ได้รับงานใหม่ ๆ จะเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะด้านการบริการได้เป็นอย่างดี ประกอบกับหากงานที่ได้รับไม่มีความท้าทาย ยังยึดอยู่กับกรอบหรือรูปแบบเดิม ๆ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่าย ตลอดจนมีผลให้เกิดความตั้งใจในการลาออก เพื่อที่จะย้ายไปที่ใหม่เพื่อที่จะเจออะไรใหม่ ๆ หรืองานด้านใหม่ ๆ ที่มีความท้าทาย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ วิโรจน์ สิมะทองธรรม (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ของธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะงาน ด้านทักษะที่หลากหลาย มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ของธนาคารพาณิชย์ไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความน่าสนใจของงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hackman & Oldham อ้างอิงจาก (ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, 2556, pp. 22-25) กล่าวถึงความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ว่าในการทำงานนั้น หากผู้ทำได้ใช้ความรู้ หรือทักษะที่หลากหลายในการทำงานมากขึ้น และหากงานยิ่งท้าทายมากเท่าไรก็ยิ่งเพิ่มคุณค่ามากเท่านั้น ฉะนั้นหากพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาวไม่ได้รับความหลากหลายในการทำงาน ก็อาจจะส่งผลให้พนักงานอยากที่จะลาออกมาก

2.4 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บณณนวิทย์ กรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว เป็นงานทางด้านการบริการที่ถือว่าเป็นปัจจัยหลักของโรงแรม ฉะนั้นหากพนักงานไม่ได้รับโอกาสได้รับรู้คำติชมจากบุคคลภายนอกองค์กร รวมถึงหากพนักงานที่ปฏิบัติงานไม่ได้รับคำติชมจากหัวหน้างาน ตลอดจนไม่มีโอกาสได้รับรู้คำติชมจากผู้อื่น ถูกปิดกั้นในการได้รับฟังความคิดเห็น พนักงานก็จะไม่ทราบว่าตนนั้นทำงานออกมาได้ดีหรือไม่ ตลอดจนคำชมหรือคำแนะนำถือเป็นรางวัลที่ดีอย่างหนึ่ง

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน และหากพนักงานไม่สามารถปรึกษาหรือสอบถามถึงปัญหาในการทำงานกับ
 ผู้ใดได้ พนักงานก็จะเกิดความอึดอัดและอาจจะเกิดเป็นความตั้งใจในการลาออกเพื่อย้ายไปที่ใหม่
 แทน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจน์ สิมะทองธรรม (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
 ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ของธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการ
 ทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะงาน ด้านผลประเมิน (Feedback) มีความสัมพันธ์กับความ
 ตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ของธนาคารพาณิชย์ไทย อย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Hackman & Oldham อ้างอิงจาก (ทิพย์สุคนธ์
 จงรักษ์, 2556, pp. 22-25) กล่าวถึง ผลสะท้อนของงาน (Feedback) ว่าการที่ผู้ปฏิบัติงานได้
 ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานตนเอง จะทำให้ได้ทราบว่า ผลงานที่เกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร มีผลต่อ
 ผู้เกี่ยวข้องอย่างไร และงานนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างไร เพื่อจะ
 ได้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ ฉะนั้นหากพนักงานถูกปิดกั้น หรือไม่ได้รับคำแนะนำคำชมจาก
 การทำงาน ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกให้ไม่อยากที่จะทำงานต่อไปได้

3. ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน

3.1 ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้า
 ดาว บนถนนวิบูลย์ กรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่พนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม
 ของโรงแรมห้าดาว จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายออกมาได้ดีนั้น บรรยากาศต้องเอื้ออำนวยต่อ
 การทำงาน โดยเฉพาะการที่พนักงานทุกคนต่างรู้ในหน้าที่ของตนอย่างมืออาชีพ ซึ่งก็จะมีผลทำให้
 การทำงานในแต่ละวันพนักงานรู้สึกสนุกกับมัน มีความรู้สึกที่อยากจะทำงานมากขึ้น แต่หาก
 พนักงานรู้สึกเหนื่อยหน่าย มีความเครียดสะสมจนทำให้ไม่อยากทำงาน ไม่ว่าจะมาจากปัจจัยใด ๆ
 ก็ตาม ทั้งความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจทำให้
 พนักงานเหนื่อยล้าหมดเรี่ยวแรง ก็จะส่งผลให้พนักงานตั้งใจลาออกมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ
 ทฤษฎีของ Maslach and Jackson อ้างอิงจาก (จิตกาญจนา ชาญศิลป์, 2558) กล่าวว่าความ
 เหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการสำคัญเพราะเป็นอาการในระยะเริ่มต้น
 ของกลุ่มอาการความเหนื่อยหน่ายที่หากยังไม่สามารถแก้ไข จะรู้สึกหมดกำลังใจหรือสูญเสียพลังงาน
 จนแทบจะหมดสิ้น ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ขาดกำลังใจ หมดกำลังใจในการทำงานหรือ
 การดำเนินชีวิต รู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้อีก เนื่องจากอ่อนล้าเกินไป ไม่มี

แรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ เมื่ออาการเหล่านี้เกิดขึ้นสักระยะอาจมีการอ่อนเพลียทางร่างกาย และแสดงอาการตามร่างกายอื่น ๆ ตามมา ฉะนั้นหากพนักงานมีความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ก็จะทำให้พนักงานตั้งใจลาออกมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเทพ วัฒน (2556) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออก กรณีศึกษา: บริษัท เอียบฮวดเส็ง จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออก กรณีศึกษา : บริษัท เอียบฮวดเส็ง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฝ่าอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ในด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาวต่างให้ความสำคัญกับการแสดงออกของเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ทั้งในเรื่องความรู้สึกยินดี คำชมหากงานที่ทำประสบความสำเร็จจากบุคคลเหล่านี้ ก็จะทำให้พนักงานอยากทำงานมากขึ้น แต่หากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานต่างรู้สึกไม่ยินดีหรือภูมิใจกับความสำเร็จของกันและกัน และยังใช้คำพูด ใช้อวด หรือคำพูดที่ทำร้ายความรู้สึก ก็จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกอึดอัด เริ่มมีความเครียดที่เกิดจากที่ทำงาน ส่งผลให้พนักงานอยากจะลาออก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslach and Jackson อ้างอิงจาก จิตกาญจนา ชาญศิลป์ (2558) กล่าวว่า การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นอาการที่มีความรู้สึกและเจตคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ เช่น อาจแสดงอาการเฉยเมย ไม่เอาใจใส่ผู้รับบริการ หรือบุคคลรอบข้าง ไม่มีความสุขพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจหรือเพิกเฉยต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น มีความรู้เจตคติในทางลบต่อผู้อื่น มักต้องการแยกตัวและไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวกับตน ฉะนั้นหากพนักงานมีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ก็จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเทพ วัฒน (2556) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออก กรณีศึกษา: บริษัท เอียบฮวดเส็ง

จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การลดความเป็นบุคคลมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออก
กรณีศึกษา: บริษัท เอียบฮวดเส็ง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ
งานวิจัยของ นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความ
ผูกพันในงานและความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้า
เกษตรส่งออก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านการลดค่า
ความเป็นบุคคล มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ในด้านความสามารถในการฟื้นฝ่า
อุปสรรค มีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ
โรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากในปัจจุบันการแข่งขันในการทำงานด้านบริการ
อาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาวเป็นสิ่งที่ค่อนข้างเกิดขึ้นได้ง่าย เพราะเนื่องจากมีพนักงาน
ที่มีประสบการณ์การทำงานค่อนข้างเยอะ ประกอบกับผลงานของพนักงานต่างเป็นดัชนีที่สัมพันธ์
กับระดับรายได้ที่พนักงานจะได้รับ ทั้งนี้หากพนักงานไม่สามารถบริหารจัดการงานได้เสร็จทันเวลา
ที่กำหนดจะทำให้พนักงานรู้สึกท้อ เครียด และหากพนักงานไม่สามารถหาทางออกและวิธี
แก้ปัญหาได้ จะทำให้พนักงานเกิดความตึงเครียด ความรู้สึกสิ้นหวังในการทำงาน ซึ่งทำให้
พนักงานมีความตั้งใจลาออกมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslach and Jackson อ้างอิง
จาก จิตกาญจนา ชาญศิลป์ (2558) กล่าวว่า การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced
Personal Accomplishment) เป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อตนเอง เกิดจากการที่ตนเอง
มีความรู้สึกทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริการ
ลดลง ตนเองรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมเหล่านี้ ทำให้รู้สึกด้อยความสามารถในการสร้าง
สัมพันธภาพกับผู้อื่น คิดว่าตนล้มเหลว สูญเสียการนับถือตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า ขาดความ
ภูมิใจในความสามารถและผลงานของตน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลพรรณ ชื่นประโยชน์
(2554) ศึกษาเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการ
ฟื้นฝ่าอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก ผลการทดสอบ
สมมติฐานพบว่า ด้านความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์กับผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน ในด้านการลดความสำเร็จส่วน
บุคคล มีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ

โรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว เป็นกลุ่มพนักงานที่จะต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถอยู่เสมอ เพราะเนื่องจากภาวะการแข่งขันในตลาดแรงงานค่อนข้างสูง มีพนักงานอยากเข้ามาร่วมงานกับโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ ค่อนข้างมาก ทำให้พนักงานได้รับแรงกดดันจากที่ทำงาน เป็นผลให้เกิดภาวะเครียดในที่ทำงาน และหากพนักงานไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ก็ยิ่งทำให้พนักงานไม่มีความมั่นใจต่องานที่ทำอยู่หรือรับผิดชอบ ทำให้ขาดความกระตือรือร้นในงาน มีผลทำให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเทพ วัฒน (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออกกรณีศึกษา: บริษัท เอ็มบิวด์เส็ง จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การลดความสำเร็จส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออก กรณีศึกษา: บริษัท เอ็มบิวด์เส็ง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านการลดค่าความเป็นบุคคล มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ (2548) ที่กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นกลุ่มอาการของความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคลที่เกิดกับบุคคลที่ทำงาน เป็นความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าสิ้นหวังหมดกำลังใจในการทำงานหรือการดำรงชีวิตประจำวัน ความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นความรู้สึกและทัศนคติต่อตนเองในทางลบมีความเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ไม่มีความภาคภูมิใจในความสามารถและผลการปฏิบัติงานของตน ฉะนั้นหากพนักงานถูกลดความสำเร็จของตนเองมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานตั้งใจลาออกมากขึ้นไปด้วย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัย “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย มีความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นองค์กรควรมอบหมายให้หัวหน้าหน่วยงานนั้น ๆ รับผิดชอบโดยตรงในการดูแล สอนงานกับกลุ่มพนักงานที่เพิ่งเข้าใหม่เพื่อให้พนักงานกลุ่มนี้

เกิดความรักองค์กร มีความผูกพันมากขึ้น มีความไว้วางใจ กล้าที่จะปรึกษากับการแก้ไขปัญหา สิ่งเหล่านี้จะสร้างความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ทั้งหัวหน้าหน่วยงานและพนักงานใหม่

2. องค์กรควรดูแลลักษณะของงานที่ปฏิบัติในด้านความไม่อิสระในการทำงาน ประกอบด้วย พนักงานไม่มีโอกาสได้เลือกวิธีการทำงานด้วยตัวเอง พนักงานไม่สามารถตัดสินใจเรื่องงานได้อย่างอิสระ พนักงานไม่สามารถแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆ โดยผู้บริหาร ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล หรือหัวหน้าฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควรส่งเสริมการรับฟังความคิดเห็นพนักงานอย่างเปิดเผย ในระหว่างวันพนักงานสามารถเสนอความคิดเห็นใหม่ๆ ได้ หากเล็งเห็นว่ามีความประโยชน์ก็สามารถนำมาปรับใช้ ควรจัดให้มีการประชุมในลักษณะนี้เดือนละครั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานกล้าพูดคุ้ยได้อย่างมีอิสระ และกำหนดขอบเขตอำนาจความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม

3. องค์กรควรดูแลลักษณะของงานที่ปฏิบัติในด้านความไม่สำคัญในการทำงาน ประกอบด้วย ผู้อื่นสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนท่านได้ งานที่ท่านทำไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในกิจกรรมนั้น ท่านไม่ได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กร โดยผู้บริหาร ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล หรือหัวหน้าฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควรส่งเสริมการมอบหมายงานและแจ้งให้ทราบถึงจุดประสงค์ที่ต้องทำ ผลลัพธ์ที่จะได้กลับสู่องค์กร เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความสำคัญ การเป็นส่วนหนึ่งถึงความสำเร็จในกิจกรรมนั้น

4. องค์กรควรดูแลลักษณะของงานที่ปฏิบัติในด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน ประกอบด้วย งานที่ปฏิบัติ มีความซ้ำซาก จำเจ งานที่ปฏิบัติไม่ท้าทายความสามารถ งานที่ปฏิบัติไม่ต้องคิดใหม่ หรือออกแบบลักษณะงานใหม่ การออกแบบลักษณะงานใหม่ โดยผู้บริหาร ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล หรือหัวหน้าฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควรส่งเสริมให้เกิดความหลากหลาย สร้างความท้าทายให้แก่พนักงาน โดยให้พนักงานแต่ละส่วนเสนอโครงการของตน เช่น พนักงานบริการส่วนหน้า พนักงานปฏิบัติการส่วนหลัง และพนักงานกลุ่มควบคุมการปฏิบัติงาน โดยไม่จำกัดวิธีการดำเนินการ เพื่อเป็นการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ตลอดจนวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่ไม่ซ้ำซาก จำเจ เช่นการจัดแคมเปญตามเทศกาลต่าง ๆ โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนออาหาร เครื่องดื่มรวมถึงชุดพนักงาน โดยมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษา เพื่อเป็นการส่งเสริมความแปลกใหม่ของงาน ทั้งวิธีการและรูปแบบ

5. องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาลักษณะของงานที่ปฏิบัติในด้านผลสะท้อนกลับของงานประกอบด้วย พนักงานควรทราบถึงผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา หรือคำติชมจากบุคคลภายนอกองค์กร ผู้บริหาร ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล หรือหัวหน้าฝ่ายบริการอาหารและ

เครื่องดื่ม ควรจัดให้มีการโหวตจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โดยเป็นการให้คะแนนกับพนักงาน และนำผลมาเป็นรางวัลในแต่ละสัปดาห์ เช่น Best of the week เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงาน และเพื่อให้พนักงานสามารถประเมินตัวเองได้ว่า ปฏิบัติหน้าที่กับลูกค้าดีเพียงพอหรือไม่ สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าหรือไม่ นอกจากนี้หัวหน้างานควรจัดให้มีการพูดคุยกับพนักงานรายบุคคลทุกเดือน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับฟังทัศนคติ คำชม หรือข้อแนะนำซึ่งกันและกัน

6. องค์กรควรดูแลความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ประกอบด้วย การลดความรู้สึกเหนื่อยล้าหมดเรี่ยวแรง ลดบรรยากาศในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพนักงานไม่กระตือรือร้นในการทำงาน โดยผู้บริหาร ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล หรือหัวหน้าฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควรจัดกิจกรรมให้พนักงานบ่อยมากขึ้น โดยเฉพาะหลังเลิกงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมบรรยากาศการทำงานให้เป็นกันเอง และเพื่อเพิ่มความผ่อนคลายจากการทำงาน อาทิ การกินข้าวประจำสัปดาห์ เลี่ยงวันเกิดพนักงานเป็นประจำ จัดกิจกรรมทุกเทศกาล เพื่อให้พนักงานสร้างความคุ้นเคย สนุกกันมากยิ่งขึ้น

7. องค์กรควรดูแลความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานในด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นประกอบด้วย การที่พนักงานไม่ยินดีหรือภูมิใจ ความสำเร็จของกันและกัน การใช้คำพูดที่โอ้อวด ยกตนข่มท่านโดยผู้บริหาร ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล หรือหัวหน้าฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควรส่งเสริมสัมพันธภาพของพนักงานให้มีความใกล้ชิดและจริงใจมากขึ้น โดยการจัดกิจกรรม Team Building ในทุก ๆ ปี เพื่อเป็นการละลายพฤติกรรมของพนักงาน กิจกรรมที่ต้องทำงานกันเป็นทีม ช่วยเหลือกันระหว่างการทำกิจกรรม ส่งผลให้พนักงานมีความสนิทสนมกลมเกลียว และคำนึงถึงกันมากขึ้น ตลอดจนการแสดงความคิดเห็น ความเห็นใจต่อเพื่อนร่วมงานอีกด้วย

8. องค์กรควรดูแลความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานในด้านความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคประกอบด้วย พนักงานไม่สามารถบริหารจัดการงานได้เสร็จ หน่วงเวลาที่กำหนด พนักงานไม่พยายามหรือเสาะหาวิธีการแก้ปัญหา โดยผู้บริหาร ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล หรือหัวหน้าฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควรรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น วิเคราะห์ร่วมกัน ตลอดจนลงไปช่วยแก้ปัญหาแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาเนื่องจากพนักงานมีประสบการณ์ที่ไม่เท่ากัน ฝึกให้พนักงานแก้ไขปัญหาและเป็นการสร้างความภาคภูมิใจให้กับตัวพนักงานเอง

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการศึกษาความเหนื่อยหน่าย ช่อ่นล้ำในการทำงาน ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้านความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาวในเชิงที่ลึกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้พบว่าพนักงานมีความตั้งใจลาออกเพิ่มขึ้น ในระดับต่ำ โดยอาจทำการศึกษาข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ ควบคู่ไปกับการศึกษาข้อมูลวิจัยในเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การจัดกลุ่มสนทนา (Focus Group) เพื่อที่จะสามารถเจาะจงข้อมูลในเชิงลึกยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนบุคคล ว่าเหตุใดพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีระดับการศึกษาเท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีอัตราค่าจ้างยังสูง รวมถึงพนักงานที่มีอายุงานยาวนาน กลุ่มเหล่านี้ถึงมีความตั้งใจลาออกมากกว่าพนักงานกลุ่มอื่นและอะไรคือปัจจัยที่ทำให้มีความตั้งใจลาออก อาจเก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานที่ได้ตัดสินใจลาออกแล้ว โดยการสัมภาษณ์ถึงเหตุผลที่พนักงานตัดสินใจลาออก (Exit Interview)

3. ควรมีการศึกษาความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มในเขตพื้นที่อื่น และเพิ่มคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม เพื่อจะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาประกอบพิจารณาปรับปรุง พิจารณา ทำการเปรียบเทียบเพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

บรรณานุกรม

- Arnold, & Feldman. (1982). *Social science research council (U.S.) committee on economic growth*.
- Gaertner, Karen N., & Nollen, Stanley D. (1992). *Turnover Intentions and Desire Among Executives*.
- living, The revolution of ECO. (2555). *The revolution of ECO living*. 2555 (พิมพ์ครั้งที่ 1 ed.). กรุงเทพฯ: Univentures Pub.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1982). Burnout in health professions.
- Mobley, Griffith, Hand, & Megloano. (1982). Some Unanswered Questions in Turnover and Withdrawal Research.
- Mowday, et al. (1997). International Association for Accounting Education and Researching.
- Muldary, T. W. (1983). Burnout and Health Professionals.
- Paul, Pigors, & A., Myers Charles. (1973). *Personnel Administration*. McGraw-Hill Education.
- Price, J.L. (1977). Research on Initiative Turnover Rate of the Post-90s Workforce-Taking Labor-Intensive Enterprises as an Example.
- Rynes, Sara, & Rosen, Benson. (1983). A Comparison of Male and Female Reactions to Career Advancement Opportunities.
- Sayless, & Strauss. (1977). *Manpower Planning: Methods and Applications*: Business Media,.
- Thomas, Kenneth W., & Velthouse, Betty A. (1990). *Cognitive Elements of Empowerment: An "Interpretive" Model of Intrinsic Task Motivation*: The Academy of Management Review.
- Vandenberg, Robert J., & Nelson, Jodi Barnes. (1999). *Disaggregating the Motives Underlying Tiarnover Intentions: When Do Intentions Predict Thrnover Behavior*
- เบญจวรรณ ศฤงคาร. (2556). โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของภาวะผู้นำและบรรยากาศองค์การต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจ

- ลาออกจากงานของผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ไทย. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)), มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- เปรมชัย โรจนอารีย์. (2551). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการสื่อสารการตลาดกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ปลาแมคเคอเรลกระป๋องของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญานิพนธ์ (บธ.ม. (การตลาด))), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัทเคเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.
- กัลยา เดชนันท์. (2536). ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มต่อการลดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 1 ed.). กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่ 29 ed.). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์. (2548). ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่อหน่ายในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ (วท.ม.)--จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- จริญญา เปรมเป็องเวส. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีจัดการในเชิงรุกกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- จันทร์เพ็ญ แซ่หุ่. (2536). ปัจจัยคัดสรรที่ทำนายความเหนื่อยหน่ายของญาติผู้ดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง. (วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- จิตภา เสน่ห์หนู. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์กรเภสัชกรรม. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการองค์กรเภสัชกรรม) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- จิตกาญจนา ชาญศิลป์. (2558). ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- จินตนา ญาติบรรพ. (2529). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ (ค.ม.)), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

- ณปภัช นาคเจือทอง. (2553). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (การศึกษาเฉพาะบุคคล บธ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2545). การบริหารการดำเนินงานและการผลิต. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2551). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 1 ed.). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดุจดาว มีปรีชา. (2539). การลาออกของพนักงานรุ่นใหม่ในองค์การ กรณีศึกษา องค์การเอกชนผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า. (วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะบริหารธุรกิจ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ทวีศักดิ์ รองแขวง. (2555). ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมนวนคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป)), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.
- ทิพย์วัลย์ อภิวัฒน์นันท์. (2539). บุคลิกภาพและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่าย ของพนักงานธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ: ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- ทิพย์สุนันท์ จงรักษ์. (2556). อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. (วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป)), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ธรรมนาถ เจริญบุญ. (2554). Burnout...หมดไฟ ทำไฉนจะได้ไปต่อ.
<https://www.facebook.com/absolutehealthclinic>
- ธวัชชัย งามสันติวงศ์. (2543). SPSS FOR WINDOWS หลักการและวิธีใช้คอมพิวเตอร์งานสถิติเพื่อการวิจัย. โรงพิมพ์ 21 เซ็นจูรี่.
- ธวัชชัย บุญเพิ่มราศรี. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกจากการงานของบุคลากร ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากร สาย ค ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ธณัชตรา สมัครจิตร. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑอาหารแห่งหนึ่งในเครือสหพัฒน์ปิปูลอำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. (วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์).
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS. วี.อินเตอร์ พรินท์(7).
- ธีรวุฒิ บุญยโสภณ. (2528). แนวคิดในการบริหารการอาชีวศึกษา สาขาช่างอุตสาหกรรม. สถาบัน

เทคโนโลยีราชมงคล, กรุงเทพฯ.

นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. (2554). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก. (สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

นันทยุทธ์ หะสิทธิ์เวช. (2546). สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล ในสถาบันสุขภาพจิตและโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก กรมสุขภาพจิต. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นุชนาถ ททรัพย์สง. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการห้องอาหารบนชั้นดาดฟ้าของโรงแรม 5 ดาว ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 10(2), 255-273.

บุญเชื้อ โจว. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพศึกษากรณียุทธศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศังคม)), คณะพัฒนาศังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปกภณ จันทศาสตร์. (2557). ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว-จตุจักร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ปกรณ ลิมโยธิน. (2555). ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ (ปร.ด. (การจัดการ))), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, Prince of Songkla University.

ประมะ สตะเวทิน. (2533). การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.). กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2534). จิตวิทยาการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 1 ed.). กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.

ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน. (งานค้นคว้าอิสระ ศป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

- พรเทพ วัฒนโน. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออก กรณีศึกษา : บริษัทเอียบสวดเส็ง จำกัด. (งานวิจัย วท.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์) วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ), มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- พิมพ์จันทร์ บัณฑิตพงศ์. (2555). ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา. (วิทยานิพนธ์ บธ.ม.), มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- มนิสรา โอมะคุปต์. (2535). การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานธนาคาร. (วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- รักษนก แสงกาญจน์. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ศศ. ด. (การบริหารการศึกษา)), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ล่อจิต อิงเจริญสุนทร. (2545). การลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมอมารีเอเทรียม กรุงเทพฯ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์. *Media Learning of Public Administration*, 5(2).
- วรรณวิสา ดำรงสกุลวงศ์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมฟอกหนัง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ไฮด์ จำกัด(มหาชน). (บัณฑิตศึกษา), มหาวิทยาลัยเนชั่น, กรุงเทพฯ.
- วาสนา บัวบำรุง. (2555). ศึกษาแนวโน้มการลาออกของพนักงานแรงงานภายนอก. บริษัท ซี.ซี.คอนเทนท์ คอมเมอร์เชียล จำกัด (สาขาระยอง).
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). คู่มือการวิจัย : การวิจัยเชิงปฏิบัติ. โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล., 4.
- วิโรจน์ สิมะทองธรรม. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ของธนาคารพาณิชย์ไทย. (สารนิพนธ์. บธ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- วิมลพร ศิริสวัสดิ์. (2552). คุณลักษณะงานที่ต้องการของพนักงาน กรณีศึกษานิตยสารคนดนตรี ปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชาสำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน). (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พานิชยศาสตร์และการบัญชี), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- คันสนีย์ สมิตะเกษตริน. (2545). คู่มือการให้การปรึกษาแบบกลุ่มสำหรับผู้ติดเชื้อเอดส์ (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.). นนทบุรี: กองโรคเอดส์ กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2548). การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด (Vol. พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ บิสซิเนส เวิลด์.
- สมคิด บางโม. (2550). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 4 ed.). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สิริทิพย์ ฉลอง. (2560). หน่วยวิเคราะห์เศรษฐกิจภาคบริการ ส่วนเศรษฐกิจรายสาขา ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก.
- สุเบญญา ขวัญทอง. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจออกจากงานของพนักงาน generation y. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 18(ม.ค.-ธ.ค. 2558), 263-282.
- สุธิดา คิวานนท์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงาน กับความตั้งใจเปลี่ยนงานของบุคลากรสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ. (บัณฑิตวิทยาลัย, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สุรกฤษฎี บุญเรือง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท เอ็ม (ไทยแลนด์) จำกัด. (สารนิพนธ์ บธ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สุรศักดิ์ นานานุกุล. (2529). TQC การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสหรัฐอเมริกาและไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจแห่งประเทศไทย.
- อารีรัตน์ ขวาลา. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล), มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ. Retrieved from <http://mulinet11.li.mahidol.ac.th/thesis/2551/cd420/4736602.pdf>
- อำนาจ วีระวนิช. (2553). การจัดการยุคใหม่ *Modern management* (พิมพ์ครั้งที่ 3 ed.). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและ
เครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์ที่
จะศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและ
เครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร”

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็น
ภาพรวมเท่านั้น ข้าพเจ้า ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของ
ท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานด้านบริการอาหาร
และเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานของพนักงานด้าน
บริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและ
เครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิฑู กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่อง [] หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน

1. เพศ

[] 1) ชาย

[] 2) หญิง

2. อายุ

[] 1) 18 - 27 ปี

[] 2) 28 - 37 ปี

[] 3) 38 - 47 ปี

[] 4) 48 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

[] 1) โสด / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

[] 2) สมรส / อยู่ด้วยกัน

4. ระดับการศึกษา

[] 1) ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา

[] 2) เท่ากับและสูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[] 1) 20,001 – 30,000 บาท

[] 2) 30,001 – 40,000 บาท

[] 3) 40,001 – 50,000 บาท

[] 4) 50,001 บาท ขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการทำงาน

[] 1) ไม่เกิน 1 ปี

[] 2) 1 - 2 ปี

[] 3) 3 - 4 ปี

[] 4) มากกว่า 4 ปี

**ส่วนที่ 2 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของ
โรงแรมห้าดาว บนถนนวิบูลย์ กรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง

คำตอบเดียว

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย ยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความไม่อิสระในการทำงาน					
1. ท่านไม่มีโอกาสได้เลือกวิธีการทำงานด้วยตนเอง					
2. ท่านไม่สามารถตัดสินใจเรื่องงานได้อย่างอิสระ					
3. ท่านถูกจำกัดความคิดสร้างสรรค์ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆ					
ด้านความไม่สำคัญในการทำงาน					
4. ผู้อื่นสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนท่านได้					
5. งานที่ท่านทำไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในกิจกรรมนั้น					
6. ท่านไม่ได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กร					
ด้านความไม่หลากหลายในการทำงาน					
7. งานที่ท่านปฏิบัติ มีความซ้ำซาก จำเจ					
8. งานที่ท่านปฏิบัติไม่ท้าทายความสามารถ					
9. งานหลักที่ท่านปฏิบัติ ไม่ต้องคิดใหม่ หรือออกแบบลักษณะงานใหม่					
ด้านผลสะท้อนกลับของงาน					
10. ท่านไม่ได้รับคำติชมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในที่ทำงาน					
11. ท่านไม่มีโอกาสได้รับรู้คำติชมจากบุคคลภายนอกองค์กร					
12. ท่านไม่สามารถปรึกษาหรือสอบถามถึงปัญหาในการทำงานกับผู้ใดได้					

**ส่วนที่ 3 ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงานของพนักงานด้านบริการอาหารและ
เครื่องดื่มของโรงแรมห้าดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง

คำตอบเดียว

ความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์					
1. ในระหว่างเวลาการทำงาน ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่อยากทำงาน					
2. หลังเลิกงาน ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าหมดเรี่ยวแรง					
3. บรรยากาศในที่ทำงานส่งผลให้ท่านรู้สึกไม่กระตือรือร้นในการทำงาน					
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น					
4. ท่านหรือเพื่อนร่วมงาน รู้สึกไม่ยินดีหรือภูมิใจ ความสำเร็จของกันและกัน					
5. ท่านหรือเพื่อนร่วมงาน ใช้คำพูด ไอ้จู้ ยกตนข่มท่าน					
6. เพื่อนร่วมงานของท่าน ไร้ความสามารถในการทำงาน					
ด้านความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค					
7. ท่านไม่สามารถบริหารจัดการงานได้เสร็จ ทันเวลาที่กำหนด					
8. ท่านไม่พยายามหรือเสาะหาวิธีการแก้ปัญหา					
9. หากท่านพบปัญหา ท่านจะเลือกเดินออกทันที					
ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล					
10. ท่านรู้สึกว่าไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
11. ท่านไม่มีความมั่นใจในงานที่ทำอยู่หรือรับผิดชอบ					
12. ท่านมีความกระตือรือร้นในงานน้อยลงอย่างเห็นได้ชัด					

ส่วนที่ 4 ความตั้งใจลาออกของพนักงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมห้า

ดาว บนถนนวิทย์ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง

คำตอบเดียว

ความตั้งใจลาออก	ระดับความคิดเห็น				
	ทำ แน่นอน	ทำ	ไม่แน่ ใจ	ไม่ ทำ	ไม่ทำ แน่นอน
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความตั้งใจลาออก					
1. ท่านติดตามสื่อประกาศรับสมัครงานเป็นประจำ					
2. ท่านจะลาออกทันที เมื่อองค์กรอื่น / บริษัทอื่นยื่นข้อเสนอเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย					
3. ท่านพร้อมจะลาออก เมื่อได้รับคำตำหนิ หรือถูกลงโทษ					
4. ท่านปรึกษานักบุคคลที่รู้จักเรื่องตำแหน่งงานว่างของหน่วยงานอื่นเป็นประจำ					



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่ง/สังกัด
1. อาจารย์ ดร.ไพฑูรย์ อาชารุ่งโรจน์	กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.ธัญมิ อติเวทิน	กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	สุวภาพ ดุริยางค์ศิลป์
วัน เดือน ปี เกิด	16 มกราคม 2527
สถานที่เกิด	นครสวรรค์
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2550 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ) จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2561 ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

