



ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
THE INTENTION OF RESIGNING EMPLOYEES OF A COMPANY THAT SERVING
GROUND STAFF IN AN AIRLINE



ปฐมาวดี หินธารี

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบิน
แห่งหนึ่ง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE INTENTION OF RESIGNING EMPLOYEES OF A COMPANY THAT
SERVING GROUND STAFF IN AN AIRLINE



A 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
ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
ของ
ปฐมมาดี หินเภาว

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร มณีโรจน์) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิทย์ เลิศไทย
ตระกูล)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ณณภูมิ อติเวทิน)

ชื่อเรื่อง	ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
ผู้วิจัย	ปฐมาวดี หินธาร
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ณัฐพัชร มณีโรจน์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออก เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความตั้งใจในการลาออก และเพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีค่าความเชื่อมั่น 0.769-0.902 วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีอายุ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยทางด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ และปัจจัยทางด้านความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : ความตั้งใจลาออก, พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น, สายการบิน

Title	THE INTENTION OF RESIGNING EMPLOYEES OF A COMPANY THAT SERVING GROUND STAFF IN AN AIRLINE
Author	PATAMAVADEE HINTAO
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2018
Thesis Advisor	NATTAPAT MANIROCHANA , Ph.D.

The purposes of this research were as follows: to study the factors influencing the intention to resign; to compare the differences between the personal factors and the intention to resign; and to study the relationship between the factors affecting the intention to resign among employees of a company that serves as the ground staff of an airline. A questionnaire with a reliability of 0.769 to 0.902 was used as a tool to collect data for two hundred and fifty samples. The statistics for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, a one way analysis of variance and the Pearson correlation coefficient.

The results showed that employees of a different age and experience level had a different intention in terms of resignation. There were statistically significant differences at a 0.05 level. The job description, relationships with bosses and relationships between colleagues the level of feedback was very high. The opportunities and advancement, the factors of Income and welfare with regard to the factor of intentions to resign among ground staff airline, the level of opinion was moderate.

Keyword : RESIGN, GROUND STAFF, AIRLINE

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีโดยการได้รับความเมตตากรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร มณีโรจน์ ที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือ ให้ข้อเสนอแนะและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการวิจัยจนสำเร็จเป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.สุพาดา สิริกุตตา และ อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์และเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม รวมไปถึงการให้ข้อเสนอแนะและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำวิจัยชิ้นนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ เพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่คอยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา ตลอดจนเจ้าหน้าที่โครงการทุกท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์กับการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว ที่ให้การอบรมและเลี้ยงดูผู้วิจัยเป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อน ๆ ของผู้วิจัยทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่คอยให้คำปรึกษา ให้กำลังใจผู้วิจัย และทำให้ผู้วิจัยมีความมานะ พยายามจนประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอมอบสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้เป็นเครื่องบูชาคุณงามความดีให้แก่บิดา มารดา ครูและอาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอนผู้วิจัยตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้

ปฐมาวดี หินธารี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ	છ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งได้ดังนี้	3
2. ตัวแปรตาม (Dependent)	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์.....	9

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน.....	12
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัย.....	15
3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ (Motivation)	18
3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน.....	18
3.3 แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	22
4. แนวคิดและค่านิยมเกี่ยวกับรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ	23
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออก.....	24
5.1 ความหมายของความตั้งใจลาออกจากงาน	24
5.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออก	26
5.3 ผลของความตั้งใจที่จะลาออก	27
5.4 กระบวนการของการลาออก.....	27
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
งานวิจัยต่างประเทศ	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	43
ประชากร	43
กลุ่มตัวอย่าง	43
การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	44
การสร้างเครื่องมือ และการหาคุณภาพของเครื่องมือ	46
1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ และหาคุณภาพเครื่องมือ.....	47
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51

การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	59
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อการทดสอบสมมติฐาน.....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	93
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	93
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	93
ความสำคัญของการวิจัย	93
สมมติฐานในการวิจัย.....	94
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	94
การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	94
ประชากร	94
กลุ่มตัวอย่าง	94
การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	95
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	95
การเก็บรวบรวมข้อมูล	96
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	96
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	98
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	98

ปัจจัยด้านด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	99
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา.....	99
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน	99
ปัจจัยด้านด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ	100
ปัจจัยด้านความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสาย การบินแห่งหนึ่ง	100
อภิปรายผลการวิจัย	106
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	111
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	112
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก.....	118
ภาคผนวก ก	119
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	120
ภาคผนวก ข	127
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	128
ประวัติผู้เขียน.....	130

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 สรุปงานวิจัยในประเทศ.....	40
ตาราง 2 สรุปงานวิจัยต่างประเทศ.....	42
ตาราง 3 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	45
ตาราง 4 แสดงระดับความคิดเห็น และความหมายของค่าคะแนน	46
ตาราง 5 แสดงความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	48
ตาราง 6 แสดงเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย	52
ตาราง 7 แสดงเกณฑ์การแปรผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	52
ตาราง 8 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-Test ใช้ในกรณีมีความแปรปรวนเท่ากัน	55
ตาราง 9 แสดงจำนวน และคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์	60
ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลของปัจจัยด้านลักษณะงาน	62
ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลของปัจจัยด้านด้านโอกาส	63
ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลของปัจจัยด้านความสัมพันธ์	64
ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลของปัจจัยด้านความสัมพันธ์	65
ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลของปัจจัยด้านรายได้.....	66
ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลของปัจจัยด้านความตั้งใจใน	67
ตาราง 16 แสดงผลทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้	69

ตาราง 17 แสดงผลทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้	 69
ตาราง 18 แสดงผลทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้	 71
ตาราง 19 แสดงผลทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้	 71
ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน	73
ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัท	74
ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน	.. 76
ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัท	76
ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้	79
ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้	79
ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้	81
ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้	82
ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัท	83
ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความตั้งใจในการลาออกของ	85
ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับ	86
ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชากับความตั้งใจ	87

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานกับความตั้งใจ	88
ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานกับความตั้งใจ	89
ตาราง 34 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	91



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
ภาพประกอบ 2 แบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model)	13
ภาพประกอบ 3 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory 1993)...	17
ภาพประกอบ 4 กระบวนการลาออกจากงานตามแนวคิดของ (Spector, 1996)	27



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธุรกิจบริการ จำเป็นต้องใช้พนักงานเป็นหลักในการให้บริการลูกค้ามากกว่าใช้เครื่องจักร (Auto Machine) พนักงานมีความสามารถคัดกรองลูกค้าและดูแลความปลอดภัยของลูกค้า เช่น การที่ไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารที่สุขภาพมีปัญหา สุขภาพไม่ดี หรือมีปัญหาทางสุขภาพ ผู้โดยสารตั้งครรภ์ที่มีอายุครรภ์มากกว่า 36 สัปดาห์ พาสปอร์ต หรือ วีซ่าหมดอายุ เอกสารไม่ครบ เหล่านี้จะไม่อนุญาตให้ขึ้นเครื่องบินหากเอกสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งเครื่องจักรไม่สามารถคัดกรองลูกค้าได้อย่างละเอียดเท่าพนักงาน (การบินไทย, 2561)

คนมีคุณค่า เพราะว่า คนเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ หรือ ความไม่พึงพอใจ ดังนั้น บริษัทให้ความสำคัญกับคน โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือกบุคลากร รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากร อบรมรักษานักงานไว้ให้องค์กรนานที่สุดเท่าที่จะทำได้ ด้วยการจูงใจเรื่องต่างๆ เพราะว่า การที่พนักงานลาออกนั้นแสดงว่า บริษัทได้สูญเสียทรัพยากรที่มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญเฉพาะด้านไป

แนวโน้มการลาออกของพนักงานนั้นมีหลายปัจจัย ในที่นี้จะกล่าวถึงปัจจัยสำคัญหลัก 5 ปัจจัยที่สามารถส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ปัจจัยแรก คือ ปัจจัยเรื่องลักษณะของงานที่ทำ ปัจจัยที่สอง คือ ปัจจัยเรื่องโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ปัจจัยที่สาม คือ ปัจจัยเรื่องความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยที่สี่ คือ ปัจจัยเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ปัจจัยสุดท้าย คือ ปัจจัยในเรื่องรายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ

บริษัทแห่งหนึ่งนี้ให้บริการงานด้านบุคลากรกับสายการบิน พนักงานที่เข้ามาใหม่จะเป็นพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ ตามคุณสมบัติการรับพนักงานใหม่อายุ 20-29 ปี และผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน อายุไม่เกิน 35 ปี จะเน้นเฉพาะกลุ่มประเภทงานที่ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในด้านนั้น ๆ และได้รับการอบรมอย่างเฉพาะด้านจากสายการบิน เพื่อที่จะตอบสนองปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของสายการบิน มีการเน้นการบริหารบุคลากรให้มีความสามารถเต็มประสิทธิภาพ และ ยังลดต้นทุนบุคลากรได้ในระยะยาว พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ที่อยู่ในฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นนี้ต้องปฏิบัติงานทั้งภายในอาคาร ผู้โดยสาร และภายนอกอาคารผู้โดยสาร อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารในด้านต่าง ๆ การ

โหลดกระเป๋าเดินทาง รับบัตรโดยสาร (Check-in) ตรวจรับบัตรโดยสารขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ที่ประตูทางออกขึ้นเครื่อง ปฏิบัติงาน รับ – ส่ง ผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก ทั้งอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ (Domestic) และ อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ (International) รวบรวมเตรียมเอกสารการบินให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง และ เจ้าหน้าที่ศุลกากร และอีกมากมายหลายหน่วยงานที่ไม่ได้กล่าวถึง

การที่พนักงานส่วนใหญ่นั้น มีอายุน้อย ต่อสัญญาการทำงานทุก ๆ 5 ปี สวัสดิการอาจมีไม่เพียงพอ ทำงานหลากหลายเวลา สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปตามตารางเวลา (Schedule) สนามบินมีหลากหลายพื้นที่ การเกิดความซับซ้อนหลายขั้นตอนในเนื้อหาของงาน ตัวพนักงานมีปัญหาทางด้านสุขภาพ พักผ่อนไม่เพียงพอ พนักงานเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ยังน้อยมีทางเลือกในการหางานหลากหลาย และสาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเกิดการลาออกสูง โดยบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง มีอัตราการลาออกในแต่ละปีคิดเป็นร้อยละ 60 ของพนักงานฝ่ายบริการภาคพื้นดิน จำนวน 574 คน (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์บริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง, 2561) เพื่อเป็นการรักษาพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านไว้ องค์กรจะต้องทราบสาเหตุของการลาออกของพนักงานว่ามีสาเหตุมาจากอะไร เมื่อทราบสาเหตุแล้วก็สามารถคิดหาหนทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้พนักงานลาออกหรือทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกน้อยที่สุด หากทำได้ก็จะเกิดผลดีกับองค์กร เพราะสามารถลดต้นทุนของบุคลากรในระยะยาวได้ และไม่มีต้นทุนเพิ่มในการสรรหาบุคลากรใหม่ ๆ จากสาเหตุข้างต้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง เพื่อให้ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นประโยชน์กับผู้บริหาร และฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในองค์กรต่าง ๆ ให้สามารถนำไปปรับใช้ในบริษัทของตนเองได้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปกำหนดกลยุทธ์ในการมุ่งใจพนักงานเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
2. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่จะนำข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
3. องค์กรอื่น ๆ นำผลการวิจัยนี้ไปปรับใช้กับบริษัทของตนเองเพื่อรักษาบุคลากรในองค์กรได้ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ของบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น (Customer Service Agent) ประจำสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 574 คน (ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ของบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง (Customer Service Agent) ประจำสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 574 คน ประจำสนามบินสุวรรณภูมิ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Krejcie and Morgan (1970) กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 230 คน และสำรวจไว้ร้อยละ 8 หรือเท่ากับจำนวน 250 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งได้ดังนี้

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.5 รายได้ (รวมค่าล่วงเวลา)

1.1.6 ประสบการณ์การทำงาน

1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ประกอบด้วย

1.2.1 ปัจจัยด้านลักษณะของงาน

1.2.2 ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.2.3 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา

1.2.4 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน

1.2.5 ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent)

2.1 ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น (Customer Service Agent) หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกต่าง ๆ ได้แก่ 1. แผนกบริการผู้โดยสารสายการบินตนเอง 2. แผนกบริการสายการบินลูกค้า 3. แผนกบริการพิเศษ 4. แผนกบริการห้องรับรองพิเศษ 5. แผนกบริการสัมภาระ 6. แผนกควบคุมการบรรจุหีบห่อ และ 7. แผนกสนับสนุนการบริการ 8. แผนกควบคุมการปฏิบัติการหน่วยธุรกิจบริการภาคพื้น 9. แผนกควบคุมการปฏิบัติการภาคพื้น 10. แผนกวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติการภาคพื้น ณ สนามบินสุวรรณภูมิ

2. ลักษณะงาน หมายถึง คุณลักษณะงานในแต่ละหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบชัดเจน เป็นงานที่มีความน่าสนใจ มีความหลากหลายของทักษะ โดยงานของสายการบินคือ งานบริการลูกค้าภาคพื้นซึ่งดูแลอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารของบริษัทสายการบินแห่งหนึ่ง มีการตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-in) ตรวจรับบัตรโดยสารขึ้นเครื่องบิน ณ ประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน (Boarding Pass) รับและส่งผู้โดยสารขาเข้า ขาออก ณ อาคารในประเทศ (Domestic) และอาคารระหว่างประเทศ (International) มีการจัดเตรียมเอกสารประกอบการบิน ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร รวมไปถึงปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ได้ปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถ ได้รับการฝึกอบรม มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา

4. ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ความรู้สึกที่ดีต่อผู้ที่เป็นหัวหน้างาน ผู้ที่เป็นคนมอบหมายงาน ไม่เอาัดเอาเปรียบกัน

5. ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อผู้ที่ทำงานร่วมกัน มีร่วมมือกัน ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน ช่วยประสานงานกัน ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน

6. รายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่พนักงานจะได้รับทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่ได้เป็นตัวเงิน สิ่งที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส เงินพิเศษต่าง ๆ สิ่งที่ไม่ได้เป็นตัวเงิน ได้แก่ กองทุนประกันสังคม กองทุนต่าง ๆ สวัสดิการเครื่องแต่งกาย ตัวเครื่องบิน ต่าง ๆ รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่บุคลากรจะได้รับในอัตราคงที่ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้นี้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามจำนวนชั่วโมงทำงาน ผลตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อื่นที่องค์กรได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน และสวัสดิการ หมายถึง สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานจะได้รับในทุก ๆ เดือนจากบริษัทอย่างมีความเพียงพอเหมาะสมเป็นไปตามนโยบายขององค์กรที่กำหนดไว้ เช่น กองทุนประกันสังคม กองทุนสงเคราะห์พนักงานและลูกจ้าง กองทุนเงินทดแทนที่ได้รับอันตรายจากการปฏิบัติงานที่ การแต่งกายและเครื่องแบบ และการจ่ายเงินโบนัสประจำปี เป็นต้น

7. ความตั้งใจในการลาออก หมายถึง การที่พนักงานในบริษัทที่เป็นพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ของบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง มีความประสงค์ที่จะลาออกจากบริษัทซึ่งเกิดขึ้นด้วยความเต็มใจของพนักงานเอง เกิดความไม่พึงปรารถนา ไม่มีความจำเป็นที่จะอยู่กับองค์กรแล้ว โดยพนักงานยังไม่ได้แสดงพฤติกรรมการลาออกจริงแต่มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นจริงในอนาคต

ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง” โดยมีตัวแปรต้น 6 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทน และสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง กรอบแนวคิดในการวิจัย มีดังภาพประกอบที่ 1





ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน
2. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
3. โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
4. ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
5. ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
6. รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงขอเสนอหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัย
 - 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
 - 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน
4. แนวคิดและคำนิยามเกี่ยวกับรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออก
 - 5.1 ความหมายของความตั้งใจลาออกจากการงาน
 - 5.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออก
 - 5.3 ผลของความตั้งใจที่จะลาออก
 - 5.4 กระบวนการของการลาออก
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีดังต่อไปนี้

1.1 เพศ เพศเป็นลักษณะเฉพาะที่แต่ละบุคคลมีมาตั้งแต่เกิด ซึ่งลักษณะของเพศจะประกอบไปด้วยเพศชาย (Male) และเพศหญิง (Female) โดยปกติแล้ว เพศชายกับเพศหญิงจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน เพศจึงเป็นตัวกำหนดบทบาท หน้าที่และความแตกต่างให้กับแต่ละบุคคล การที่แต่ละบุคคลมีลักษณะทางเพศที่แตกต่างกันนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน (Wilo & Yates, 2002 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546)

1.2 อายุ อายุเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลาของวัยแต่ละบุคคลซึ่งเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากร โดยอายุจะเป็นตัวบ่งบอกถึงความสามารถในการเข้าใจเนื้อหาและวิเคราะห์ข้อมูลที่

มากน้อยแตกต่างกัน การมีประสบการณ์ในช่วงวัยของแต่ละบุคคลที่ต่างกัน และอายุยังเป็นลักษณะที่บ่งบอกถึงความสนใจในประเด็นต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ช่วงอายุที่แตกต่างกันยังบ่งบอกถึงอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากกระบวนการคิด วิเคราะห์และการตัดสินใจที่มาจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่ต่างกัน จะส่งผลให้การควบคุมทางอารมณ์แตกต่างกันด้วย (Tarrance, 1962 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546)

1.3 สถานภาพสมรส สถานภาพสมรส เป็นตัวแปรที่สามารถจะนำมาพิจารณาควบคู่กัน จะพบว่าผู้หญิงเป็นโสดมีแนวโน้มเปลี่ยนงานง่ายกว่า ผู้ที่เป็นหม้ายหรือแต่งงานแล้ว ซึ่งกลุ่มหลังจะมองว่าการเปลี่ยนงานจะก่อให้เกิดความสูญเสียอย่างมาก และจะมีผลกระทบต่อความมั่นคงในชีวิต ดังนั้น จึงมีแนวโน้มจะปฏิเสธการเปลี่ยนงาน แม้ว่าจะมีทางเลือกให้ทำเช่นนั้นก็ตาม

1.4 ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา เป็นตัวบ่งบอกถึงความสามารถในการรับสารัตถะการรู้หนังสือ และการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร และระดับการศึกษาทำให้แต่ละบุคคลมีความรู้ ความคิด ความเข้าใจ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป

การศึกษานั้นนอกจากจะทำให้แต่ละบุคคลมีศักยภาพที่เพิ่มขึ้นแล้ว การศึกษายังทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม คุณธรรม และจริยธรรมทางด้านความคิดที่แตกต่างกันออกไปอีกด้วย (ปรมะ สตะเวทิน, 2546) พบว่า การศึกษามีผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสารอย่างมาก ดังนั้น บุคคลที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาที่ต่างกัน สาขาวิชาที่เรียนแตกต่างกัน จะมีผลทำให้บุคคลมีความรู้สึนึกคิด อุดมการณ์ ทัศนคติ และความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปอีกด้วย

1.5 รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพ (Income Education and Occupation) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด มีแนวโน้มความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน ในเชิงเหตุและผล ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูง บุคคลที่มีการศึกษาต่ำโอกาสที่จะหางานระดับสูงยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจเป็นเกณฑ์ รูปแบบการดำรงชีวิต ค่านิยม อาชีพ ระดับการศึกษา ฯลฯ นักการตลาดจะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ด้านอื่น ๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้ต่ำอาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพรวมกัน

1.6 ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับอายุ เพราะประสบการณ์การทำงานจะแสดงถึงวุฒิภาวะในการทำงาน ประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคลจะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ต่างกัน เกิดทักษะในการทำงานที่ต่างกัน บุคคลที่มี

ประสบการณ์การทำงานที่นานกว่า จะทำให้มีความรู้และทักษะในงานนั้น ๆ มากกว่า และมีโอกาสในการที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้น ๆ มีมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า เพราะประสบการณ์การทำงานในอดีตมีส่วนช่วยให้การทำงานในปัจจุบันมีประสิทธิภาพมากขึ้นและยังทำให้บุคคลที่ทำงานได้เรียนรู้และเข้าใจว่าสิ่งใดควร สิ่งใดไม่ควร สิ่งใดควรเสี่ยงหรือไม่ควรเสี่ยงสามารถใช้ประสบการณ์ในการทำงานมาวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี (Kirk, 1981 อ้างถึงใน เยาวลักษณ์ โพธิดารา, 2537)

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่าในหน่วยงานองค์การต่าง ๆ ประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ แต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะเป็นดังนี้

1.1 อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงและสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าคนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงาน แต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้นตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

1.2 เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษา ความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชายและเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกลและมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงานและในเรื่องความพึงพอใจในงาน

1.3 สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานและมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงาน

1.4 ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงาน จะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

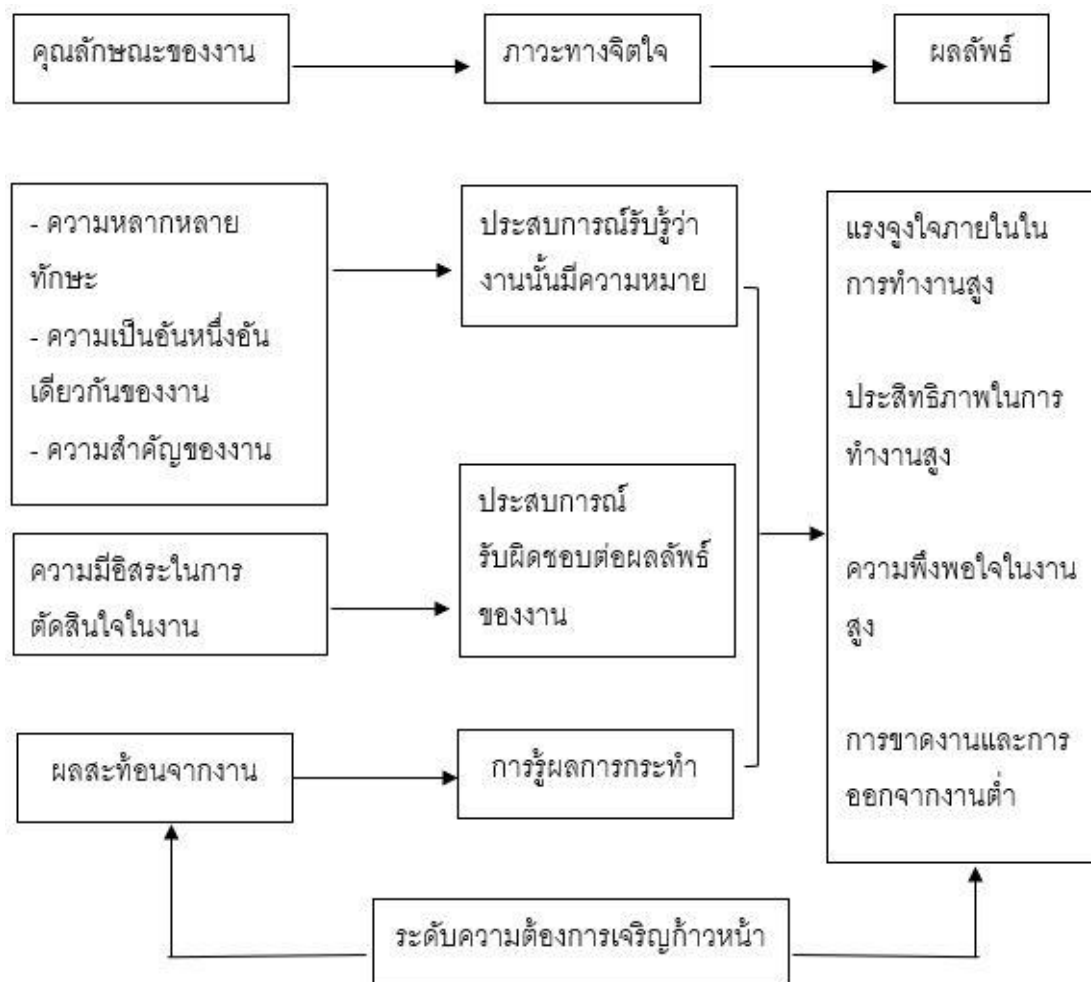
จากการศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์พบว่า แนวคิดทางด้านประชากรศาสตร์นั้น บ่งบอกถึงความเหมือนหรือความแตกต่างทางด้านคุณสมบัติทางประชากร โดยมีความสัมพันธ์ในเรื่องพฤติกรรมที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่คล้ายกันจะมีการตัดสินใจและพฤติกรรมคล้ายกัน ในทางกลับกันผู้ที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่ไม่คล้ายกัน ไม่ว่าจะทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงานก็จะมีการตัดสินใจและมีพฤติกรรมที่ไม่คล้ายกัน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน

ลักษณะงาน (Task Identity) หมายถึง การอนุญาตให้พนักงานได้เริ่มทำงานตั้งแต่ต้นจนเสร็จงานโดยไม่มีการจำกัดบางขั้นตอนของงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539) ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขานัดหรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงานเพราะองค์ประกอบนี้มาก ลักษณะงานนี้เป็น 1 ใน 10 มิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ด้านที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร (Gilmer, 1971)

ลักษณะของงาน ลักษณะของงานในที่นี้มีความหมายถึงเป้าหมาย ขั้นตอนหรือการแบ่งหน้าที่ของงานของสมาชิกกลุ่ม งานบางชนิดเป็นงานที่มีเป้าหมายและโครงสร้างชัดเจน เช่น งานประเภทประกอบชิ้นส่วนรถยนต์ พนักงานรู้หน้าที่ของตนอย่างชัดเจนในการต่อชิ้นส่วนต่าง ๆ แต่งานบางชนิดไม่มีโครงสร้างเด่นชัด เช่น กลุ่มแก้ปัญหาหน้าท่วมกรุงเทพ ฯ เป็นต้น สมาชิกรู้ว่าจุดมุ่งหมายของกลุ่มคือการให้น้ำท่วมขังลดลง แต่สมาชิกอาจมีความเห็นต่างกันในวิธีการทำให้การทำงานไม่ประสานกัน ต่างคนต่างก็คิดว่าทางแก้ปัญหาของตนเป็นทางที่ถูกต้อง และตกลงแก้ปัญหาไปตามวิธีที่ตนถนัด หรือในกรณีที่กลุ่มตกลงใช้วิธีหนึ่งแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น แต่สมาชิกอาจยังมองไม่เห็นชัดเจน หรือมีความแน่ใจว่าเป็นวิธีการที่ถูกต้องแล้ว ลักษณะของงานที่ต่าง ๆ เหล่านี้แหละ ที่จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของกลุ่มและชนิดของหัวหน้าที่มีประสิทธิภาพ (นวลศิริ เปาโรหิตย์, 2551)

แฮกแมน และโอลด์แฮม (Hackman, & Oldham, 1975 อ้างถึงใน วนันญา อติศรพันธ์กุล และพนิต กุลศิริ, 2556) ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่จะช่วยอธิบายถึงแรงจูงใจในการทำงานได้ดีที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา โดยมีความคิดเห็นว่า หากพนักงานมีแรงจูงใจภายในงานพนักงานจะสามารถแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีออกมา และจะเป็นการผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดี เช่นนั้นต่อไป



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model)

ที่มา : (Hackman & Oldham, 1980)

สำหรับแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job characteristics model) โดย (Hackman & Oldham, 1980) จะประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของงาน 5 ประการที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะงานที่มีความแตกต่างอันเนื่องมาจากหลาย ๆ ด้านในหน่วยงานทำให้บุคคลต้องนำความรู้ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมดและสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรือการทำงานของบุคคลหน่วยงานเดียวกัน หรือ บุคคลภายนอกหน่วยงาน

4. ความมีอิสระในการตัดสินใจ (Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการคิด การตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่

5. ข้อมูลย้อนกลับ หรือ ผลสะท้อนจากงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยของบุคลากรที่ได้รับข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน

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

1. ประสบการณ์การรับรู้ความหมายของงาน (Experienced Meaningfulness of Work) หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานว่า งานนั้นมีคุณค่าหรือมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด พิจารณาได้จากความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงานการได้รับมอบหมายงานทั้งหมดและความสำคัญของงาน

2. ประสบการณ์การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลของงาน (Experienced Responsibility for Work Outcome) หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานว่า ตนสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองมากน้อยเพียงใดพิจารณาได้จากความเป็นอิสระของงาน

3. การรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Knowledge of Results) หมายถึง ระดับการรับรู้ของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานที่ตนทำ พิจารณาได้จากข้อมูลย้อนกลับ

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลและงาน (Personal and Work Outcomes) เมื่อบุคคลมีสภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 สภาวะข้างต้นจากการปฏิบัติงานแล้ว จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจภายในงานสูงขึ้น
2. ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น
4. อัตราการขาดงานและการลาออกจากงานลดลง

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงานที่กล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสรุปว่า ลักษณะงาน หมายถึง งานบริการลูกค้าภาคพื้นซึ่งดูแลอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารของบริษัทสายการบินแห่งหนึ่ง มีการตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-in) ตรวจรับบัตรโดยสารขึ้นเครื่องบิน ณ ประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน (Boarding Pass) รับและส่งผู้โดยสารขาเข้า ขาออก ณ อาคารในประเทศ (Domestic) และอาคารระหว่างประเทศ (International) มีการจัดเตรียมเอกสารประกอบการบิน ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร รวมไปถึงปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นงานบริการที่มีหน้าที่และขอบเขตรับผิดชอบชัดเจน และเป็นงานที่มีความน่าสนใจ เป็นงานที่มีความสัมพันธ์กับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจะเกิดการลาออกลดน้อยลงหากพนักงานได้ทำงานที่เขาถนัด พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในลักษณะของงานที่ทำ เมื่อเกิดความพึงพอใจแล้วก็จะไม่ก่อให้เกิดความไม่ชอบงานหรือเบื่อหน่าย และนำไปสู่การลาออกของพนักงานในอนาคต

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัย

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) หมายถึง ทฤษฎีการจูงใจโดย Herzberg ซึ่งได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการจูงใจให้มากเป็นสิ่งที่ลำบาก ทฤษฎีสองปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ปัจจัยรักษา (Maintenance factor) หรือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง ผู้จัดการจะจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาจากความไม่พอใจ เช่น นโยบายบริษัท สถานภาพการทำงานมั่นคง ปัจจัยอนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงแล้วป้องกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดขึ้นในทางลบ ส่วนปัจจัยที่มีผลในทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงานคือ โอกาสเจริญเติบโต ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

3.2 ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors and Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เหตุที่เรียกว่าปัจจัยป้องกันความไม่พอใจว่าเป็นปัจจัยอนามัย เพราะผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้มีต่อแรงงานคล้ายกับการรักษาอนามัยของคน เช่น เมื่อคนเราเกิดมีบาดแผลขึ้น จะต้องใส่ยารักษาให้หาย การใช้ยาไม่ได้ทำให้แผลหายแต่เพื่อป้องกันไม่ให้แผลเน่าเป็นการใช้เพื่อให้กลับสู่สภาพปกติเท่านั้น ในทางตรงกันข้าม

ถ้าหากปัจจัยอนามัยไม่ได้รับความสนใจ สิ่งต่าง ๆ จะเลวร้ายไปกว่าเดิม เช่น ผู้ที่มีสุขภาพดี ก็ต้องรับประทานอาหารดี ๆ จะไม่ช่วยทำให้สุขภาพดีขึ้นถ้า หากสุขภาพดีแล้ว แต่ถ้าไม่รับประทานอาหารดีเขาจะเริ่มป่วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539)

ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (Herzberg et. al., 1993 อ้างถึงใน วรเชพร อากาศแจ้ง, 2556) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหารเป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่พัฒนามาจากแนวคิดความต้องการของ Maslow โดย (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งสรุปได้ว่า มีปัจจัยสำคัญอยู่ 2 ประการ ได้แก่

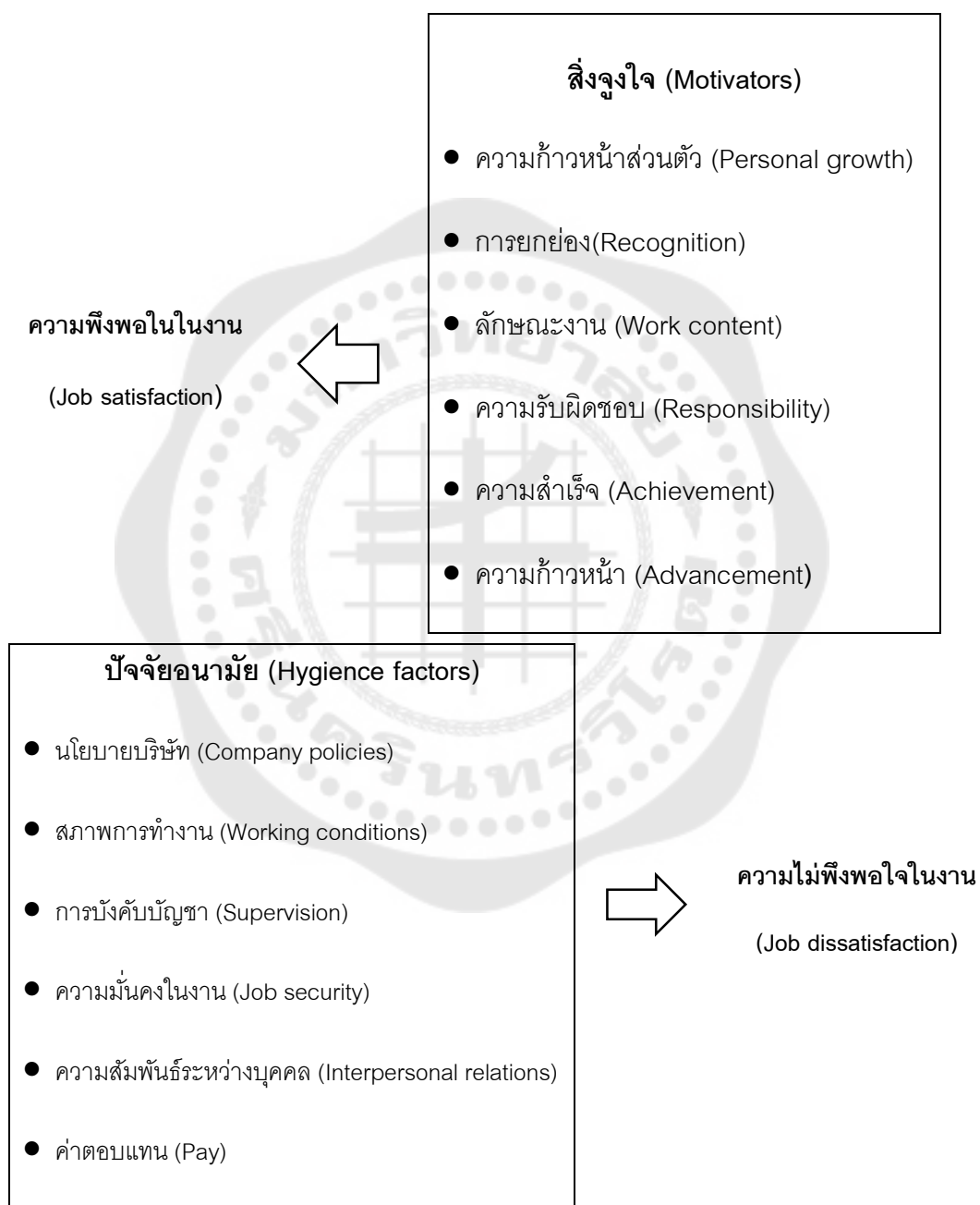
ปัจจัยจูงใจ (Motivating factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง กล่าวคือ เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคคลชอบและรักงาน บุคคลจะถูกใจ ให้ผลผลิตเพิ่มจากปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งประกอบด้วย

- ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself)
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่ใช้ค้ำจุนหรือบำรุงรักษาจิตใจของบุคคลให้ทำงาน แต่มิได้เป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งหากไม่มีปัจจัยหรือไม่มีลักษณะที่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ จะส่งผลให้บุคคลในองค์การนั้นไม่พึงพอใจในงานได้ ซึ่งประกอบด้วย

- นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration)
- โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possible of growth)
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship)
- เงินเดือน (Salary)
- สถานะทางอาชีพ (Professional status)
- ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in personal life)
- ความมั่นคงในงาน (Job security)
- สภาพการทำงาน (Working condition)
- วิธีการบังคับบัญชา (Supervision technical)

จากการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยดังกล่าว ผู้วิจัยขอสรุปว่า ทฤษฎีนี้เกี่ยวกับปัจจัยที่คนมีความพอใจในงานและไม่พอใจในงาน ปัจจัยทั้งสองต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมเพราะปัจจัยมีความแตกต่างกันในการแสดงพฤติกรรมตามที่ปรารถนา ปัจจัยเหล่านี้อาจมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานได้ในอนาคต จึงขอสรุปภาพทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ดังนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory 1993)

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ (Motivation)

ตันจ็ยฮวด (1994) ได้กล่าวไว้ในหนังสือว่าการจูงใจคือแรงขับเคลื่อนให้ทำงาน เหมือนกับที่ Newstrom. et. al. นิยามไว้ว่า การจูงใจคือ พลังขับเคลื่อน (Strength of the drive) ที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Newstrom. et. al., 1993) ศาสตราจารย์ กริฟฟิน (Griffin, 1993) ได้ให้คำนิยามการจูงใจว่า การจูงใจ เป็นแรงกำลังชุดหนึ่ง (The set of forces) ซึ่งทำให้คนปฏิบัติงานไปในทิศทางที่กำหนดไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2533) การจูงใจคนในการทำงาน จะมีความหมายในทางที่จะให้ได้ผลงานที่ดีและสูงขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ที่จะให้องค์การสามารถมีข้อได้เปรียบในทางต่าง ๆ จากความมีประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การ เป้าหมายของแรงจูงใจจึงต้องเน้นให้การทำงานของคนงานมีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้

Wehrich and Koontz (1993) การจูงใจ (Motivation) หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกัน ผู้ใต้บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

โดยสรุป การจูงใจหมายถึง แรงหรือพลังขับเคลื่อนจากความต้องการของคน พลังขับเคลื่อนนี้ทำให้เกิดการทำงานไปตามแนวทางหรือกฎระเบียบที่ได้กำหนดไว้ การจูงใจจะเป็นไปในทางที่ดีสามารถทำให้งานออกมาดีมีประสิทธิภาพ

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำ และความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท คงเหลือ 3 ประเภทดังนี้

3.2.1 ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrect) ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

3.2.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Related need) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่อง

3.2.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539)

Gilmer (1971) กล่าวถึง ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขาและการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมไม่ก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน

ทฤษฎีความต้องการของฮอปพอค (Hoppock's Composite Theory)

(Hoppock, 1935 อ้างถึงใน นวลศิริ เปาโรหิตย์, 2535) กล่าวว่า ใ้ว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม การยอมรับ การนับถือของผู้อื่น โดยแต่ละบุคคลมีความต้องการต่างชนิดและต่างระดับกัน ความต้องการที่หลากหลายของมนุษย์นี้จะเป็นตัวกำหนดให้เขาเลือกอาชีพตามความต้องการของตนเอง เช่น บุคคลที่ต้องการความมั่นคงในชีวิตสูง มักจะเลือกอาชีพที่มีความเสี่ยงน้อย อาทิ เช่น ในองค์กรที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียง เป็นต้น แต่การที่บุคคลจะรู้ความต้องการของตนเองจะขึ้นอยู่กับความเข้าใจในตนเอง โดยเน้นการรู้จักตนเอง เพราะการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองจะทำให้บุคคลได้เข้าถึงความต้องการ ประสบการณ์ชีวิตเบื้องต้น การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพนั้น ความพึงพอใจในอาชีพซึ่งเกิดจากการได้ประกอบอาชีพที่ตรงกับความต้องการ และงานที่ทำมีความก้าวหน้า แต่เมื่อบุคคลเลือกอาชีพแล้วสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ถ้ารู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงทำให้เขาได้รับการตอบสนองที่ดีกว่างานเก่า

ซิลเวอร์สไตน์ แบร์รี (2551) ได้กล่าวถึง กรณีศึกษา การจูงใจพนักงานด้วยโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เมื่อพนักงานทำงานได้ในระดับที่ไม่โดดเด่นนัก คุณอาจต้องมาพิจารณาใหม่ว่า เป็นเพราะบรรยากาศในบริษัทหรือไม่ จากการศึกษาของ Watson Wyatt Worldwide ซึ่งได้ทำการศึกษาพนักงานโรงงานผลิตร่วม 27 แห่ง พบว่า ถ้าพนักงานรู้สึกว่างานของตนมีความหมาย และได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โดยที่องค์กรไม่ได้มีแต่แผนเรื่องการบริหารผลงานเฉย ๆ ทว่า ยังเสนอโอกาสในการเติบโต หรือการเลื่อนตำแหน่งด้วย ผลงานและผลผลิตภาพของพวกเขาจะดีขึ้นทันที ขณะที่ สถิติการขาดงานลดลง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อพนักงานรู้สึกว่างานมีผลงานเป็นเลิศสม่ำเสมอ ก็มีโอกาที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เช่นนี้แล้ว พวกเขามักจะทุ่มเททำงานอย่างดี

บุญจรรย ฤาชัย (2559) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเส้นทางความก้าวหน้าในงานอาชีพและองค์ประกอบในการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพไว้ดังนี้

ประโยชน์ของเส้นทางความก้าวหน้าในงานอาชีพ

เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) จะแสดงถึงการเติบโตในสายอาชีพของพนักงานเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร มีประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ช่วยในการสร้างขวัญ กำลังใจ และรักษาคนเก่งคนดีไว้ในองค์กร
2. ช่วยในการกำหนดความก้าวหน้าในการทำงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีเป้าหมาย
3. ทำให้พนักงานสามารถกำหนดแนวทางไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเองได้
4. ทำให้พนักงานมีโอกาสได้รับการพัฒนาตนเองได้ตามศักยภาพ
5. เป็นการปูทางสู่การสร้างพนักงานที่มีคุณค่าให้แก่องค์กรในระยะยาว

องค์ประกอบในการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ

องค์ประกอบในการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ประกอบด้วยบุคคลที่ต้องมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในงานอาชีพ ดังนี้

1. ตัวพนักงาน
บุคลากรจะต้องเป็นผู้ที่มีศักยภาพ มีความรู้ มีความสามารถ มีความพร้อมในการที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายในอาชีพของตนเอง
 2. ผู้บังคับบัญชา
ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น จะต้องมีการมีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพเพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน
 3. บริษัทหรือองค์กร
องค์กรหรือหน่วยงาน จะต้องมีการมีระบบ มีหลักเกณฑ์ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และให้โอกาสแก่พนักงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน
- องค์ประกอบในการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ
1. ตัวพนักงาน (มีศักยภาพ)
 2. ผู้บังคับบัญชา (มีภาวะผู้นำ)
 3. บริษัทหรือองค์กร (มีการกำหนดหลักเกณฑ์)
- ซึ่งหลายบริษัท ได้กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมโดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ อาทิเช่น

อายุของพนักงาน พนักงานมีอายุที่เหมาะสมกับตำแหน่งนั้นหรือไม่ ซึ่งพิจารณาจากอายุ ณ ปัจจุบัน ไม่ใช่ ณ วันกรอกใบสมัคร

อายุการงาน การทำงานในบริษัทหรือองค์การ มีระยะเวลาเท่าใด ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ มีระยะเวลานานเท่าใด

ระดับการศึกษา พนักงานมีระดับการศึกษาเหมาะสมกับตำแหน่งที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนระดับหรือไม่

ผลการปฏิบัติงาน ผลการประเมินการปฏิบัติงานย้อนหลังที่ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในบริษัท หรือองค์การ อยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่

ความพร้อมส่วนตัว พิจารณาจากตัวพนักงานว่ามีทักษะ ด้านต่าง ๆ ที่องค์การต้องการหรือไม่ พนักงานมีความมุ่งมั่นใส่ใจ และพร้อมที่จะรับผิดชอบในส่วนอื่น ๆ ที่อาจมีภาระกิจมากกว่าที่รับผิดชอบเดิมเพียงใด

เกณฑ์สำหรับการเลื่อนตำแหน่ง (ซิลเวอร์สไตน์ แบร์รี, 2551)

การเลื่อนตำแหน่ง คือ วิธีการที่นายจ้างแสดงการยอมรับในคุณค่าของพนักงาน ผู้พิสูจน์ว่า ตัวเองมีคุณค่าพอสำหรับการรับผิดชอบมากขึ้น และในการตัดสินใจเลื่อนตำแหน่ง นายจ้างจะต้องมองหองค์ประกอบทั้งสิ้น ต่อไปนี้

ความชำนาญในงาน (Job mastery) พนักงานทำงานนั้นได้เป็นอย่างดีและด้วยความมั่นใจไหม

ความคิดริเริ่ม (Initiative) พนักงานตระเตรียมสิ่งที่จำเป็นต้องทำ และทำมันโดยไม่ต้องบอกได้ไหม

นิสัยการทำงาน (Work habits) พนักงานมีระเบียบวินัย และคุณลักษณะเชิงบวกหรือไม่

ความรับผิดชอบ (Responsibility) พนักงานสามารถจัดการกับการตัดสินใจ ทำและจัดการกับภาระหน้าที่ที่ซับซ้อนได้หรือไม่

สรุปทฤษฎี ERG ของ Alderfer ทฤษฎีนี้แสดงให้เห็นถึงความปรารถนาของคน โดยประกอบไปด้วย ความต้องการอยู่รอด ความสัมพันธ์ ความเจริญก้าวหน้า คนเราจะมีสัดส่วนความปรารถนาแตกต่างกันในระดับสูงหรือระดับต่ำไปตามสถานการณ์ ส่วนกรณีศึกษาเรื่องการจูงใจพนักงานนั้นสรุปได้ว่า เมื่อองค์กรเสนอหรือบอกกล่าวในเรื่องโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้พนักงานได้รับรู้แล้วนั้น พนักงานจะรู้สึกว่าการที่ตนเองนั้นทำอยู่มีความสำคัญมาก และ

พนักงานจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและขาดงานน้อยลง เพราะการทุ่มเทในการทำงานของพนักงานจะนำไปสู่การได้มีโอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เกิดจากการที่บุคคลได้ร่วมกันทำกิจกรรม และมีส่วนร่วมในการสื่อสาร ร่วมมือ พัฒนา ปรับปรุง แก้ปัญหาและสร้างแรงจูงใจให้แก่กันและกัน การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (บรยงค์ ไตจินดา, 2543) มีดังนี้ คือ

3.3.1 การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal interaction) คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งมีเป้าหมายมีความต้องการของบุคคล จะต้องมีความเชื่อ ความศรัทธา ที่บุคคลนั้นยึดถือที่สำคัญคือ ต้องมีความนึกคิดที่แตกต่างจากบุคคลอื่น และมีความต้องการเป็นสมาชิก

3.3.2 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ผู้ที่เป็นผู้บริหารหรือผู้นำนั้น ควรมีความสามารถในการทำงาน และมีหน้าที่ที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ดังนี้

3.3.2.1 การบริหารงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นแก้ปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน

3.3.2.2 ใ้บุคลากรรู้จุดหมายของงานและเป้าหมายขององค์กร

3.3.2.3 ใ้บุคลากรเกิดความรัก ความผูกพัน ความศรัทธาแก่องค์กร โดยผู้บริหารพยายามกระทำใ้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนมีทัศนคติที่ดีกับผู้บริหารก่อน

3.3.2.4 มอบหมายงานที่บุคลากรสนใจ พอใจที่จะปฏิบัติ ใ้บุคลากรมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของงานว่าเป็นของทุกคน และใ้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.3.2.5 มีการให้ผลประโยชน์ร่วมกัน

3.3.2.6 มีการทำงานเป็นทีม

3.3.2.7 ส่งเสริมใ้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3.3.3. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความสำคัญต่อการทำงานเพราะในการทำงานมีการประสานงานร่วมกัน ไม่สามารถทำงานเพียงลำพังได้ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์กรควรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

3.3.3.1 แสดงความเป็นมิตรกับทุกคน สนใจผู้อื่น ใ้ความเข้าใจผู้อื่นอย่างจริงจัง

3.3.3.2 มีความจริงใจที่จะทำใ้ผู้อื่น กระตือรือร้นในการทำงาน

3.3.3.3 แสดงตัวเป็นผู้ฟังที่ดี กระตุ้นผู้อื่นใ้พูดถึงตัวเองและเป็นเรื่องที่ผู้อื่น

สนใจ

3.3.3.4 พยายามทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ และกระทำด้วยความจริงใจ ตระหนักถึงคุณค่ามากกว่าวัตถุสิ่งของ

3.3.3.5 มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนและเกรงใจ

3.3.3.6 พยายามปรับปรุงจุดที่ตัวเองบกพร่องก่อนเสมอ

ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ในทฤษฎีของฟิลด์เลอร์ (Fielder, 1964) ได้กล่าวไว้ว่า ฟิลด์เลอร์เชื่อในเรื่องความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างผู้นำและสถานการณ์ ในเรื่องปัจจัยทางสถานการณ์นี้ ฟิลด์เลอร์เน้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลูกน้องและหัวหน้าว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของกลุ่มมาก ถ้าหัวหน้าและลูกน้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ความสัมพันธ์ในกลุ่มย่อมราบรื่นการทำงานก็จะเป็นไปตามที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ต้องใช้มาตรการบังคับ ฟิลด์เลอร์มีความเห็นว่าบรรยากาศของกลุ่ม (ตึงเครียด หรือกลมเกลียว ประองคอง) ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดที่จะชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลของผู้นำในกลุ่ม (นวลศิริ เปาโรหิตย์, 2551)

การที่หัวหน้าเข้าใจหลักของความแตกต่างในระหว่างบุคคลของลูกน้อง คงจะช่วยทำให้หัวหน้าได้เข้าใจถึงความพึงพอใจหรือไม่ของลูกน้องที่มีต่อหัวหน้า และอาจจะเป็นทางหนึ่งที่ว่าฝ่ายต่างก็จะปรับตัวเองให้เข้ามาได้ในระดับที่ต่างฝ่ายต่างยอมรับซึ่งกันและกันได้ และก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันได้ในที่สุด (นวลศิริ เปาโรหิตย์, 2551)

ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะทำให้คนมีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงมีความสำคัญและเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ฮาร์เรลล์ (Harrell, 1972 อ้างถึงใน นิมะ หุตาคม, 2541)

สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องนั้น จะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องจะมีอิทธิพลต่อการทำงานร่วมกันได้ หากหัวหน้ากับลูกน้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีทัศนคติที่เป็นบวกต่อกันจะทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันมีความราบรื่นมากขึ้น สามารถลดการบังคับฝืนใจทำงานซึ่งกันและกันได้ ส่วนด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานก็เช่นกัน หากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานและมีความสุขในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วย

4. แนวคิดและคำนิยามเกี่ยวกับรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ

รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่บุคลากรจะได้รับในอัตราคงที่ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้นี้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามจำนวนชั่วโมงทำงาน หรือปริมาณของ

ผลผลิตของบุคลากร ผลตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่องค์กรได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2545) สวัสดิการ เป็นสิ่งที่องค์กรหรือนายจ้างเป็นผู้จัดหาให้แก่บุคลากร เช่น ที่อยู่อาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล อาหารกลางวัน และวันหยุดพิเศษ เป็นต้น ซึ่งเป็นการจัดหาในสิ่งทีนอกเหนือจากค่าจ้างที่จ่ายให้โดยตรง โดยถือเสมือนเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของนายจ้าง ซึ่งถือเป็นสิ่งที่องค์กรสมควรปฏิบัติ เพื่อธำรงรักษาและจูงใจบุคคลที่มีความสามารถให้ร่วมงานกับองค์กร ปัจจุบันการจัดสวัสดิการในองค์กรมีความสำคัญต่อขวัญ กำลังใจ การธำรงรักษาบุคลากร และความทุ่มเทที่บุคลากรมีให้กับองค์กร (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2545)

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปความหมายของรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ ดังนี้

รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่บุคลากรจะได้รับในอัตราคงที่ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้นี้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามจำนวนชั่วโมงทำงาน

ผลตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่องค์กรได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน

สวัสดิการ หมายถึง สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานจะได้รับในทุก ๆ เดือนจากบริษัท อย่างมีความเพียงพอ เหมาะสมเป็นไปตามนโยบายขององค์กรที่กำหนดไว้ เช่น กองทุนประกันสังคม กองทุนสงเคราะห์พนักงานและลูกจ้าง กองทุนเงินทดแทนที่ได้รับอันตรายจากการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกายและเครื่องแบบ และการจ่ายเงินโบนัสประจำปี เป็นต้น

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออก

5.1 ความหมายของความตั้งใจลาออกจากงาน

การลาออก หมายถึง การที่บุคลากรตัดสินใจเลิกทำงานกับองค์กร โดยที่บุคลากรสามารถที่จะลาออกจากงานได้ตามความต้องการของตน การออกจากงานอาจเกิดขึ้นจากสาเหตุที่แตกต่างกัน เช่น ความขัดแย้งภายในที่ทำงาน ความไม่เท่าเทียมกันในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งความเบื่อหน่าย ความก้าวหน้าในที่ทำงานใหม่ เป็นต้น (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2545)

ความตั้งใจลาออก หมายถึง ความคิด (Cognition) เกี่ยวกับการลาออกจากองค์กรของพนักงานโดยสมัครใจ ซึ่งแสดงออกมาในรูปของ ความคิด ความรู้สึก เกี่ยวกับการลาออกและความพยายามหางานใหม่ เป็นต้น (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์, 2548)

Mowday, Porter and Steers (1982) ให้ความหมายของความตั้งใจที่จะลาออกเอาไว้ว่า เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์กรอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการของบุคคลนี้มีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือลาออกจากงานที่ทำ

Steers (1977) ให้ความหมายของความตั้งใจที่จะลาออกไว้ว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมการลาออกจากงานในอนาคต

Mobley, Griffeth, Hand and Mcglin (1979) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจะแสดงออกมาใน 2 ลักษณะ คือ ความตั้งใจที่จะค้นหาและความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งความตั้งใจที่จะค้นหาจะทำให้เกิดพฤติกรรมการค้นหาในรูปแบบต่าง ๆ และจะเกิดขึ้นก่อนความตั้งใจที่จะลาออก ตลอดจนการเกิดพฤติกรรมการลาออกในขั้นสุดท้าย

Porter and Steers (1973) กล่าวว่า iva การคาดการณ์การลาออก โดยการใช้ความตั้งใจที่จะลาออกจะสามารถคาดการณ์ได้ง่ายกว่าการใช้การลาออกจริงมาทำนาย เนื่องจากความตั้งใจที่จะลาออกอยู่ภายใต้การควบคุมของพนักงาน แต่การลาออกจริงอาจมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยมากมาย ซึ่งพบว่าความตั้งใจที่จะลาออกจะมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับพฤติกรรมการลาออก

Porter, Lawler and Hackman (1975) ได้จำแนกประเภทของการลาออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การลาออกที่เกิดขึ้นจากความประสงค์ของบุคคล (Voluntary Individual Initiated Turnover) หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงานในองค์กรเดิม อันเนื่องมาจากความต้องการของบุคคลเองโดยที่บุคคลนั้นไม่ได้ถูกบังคับจากใคร

2. การลาออกที่เกิดขึ้นจากความประสงค์ของบุคคล (Voluntary Individual Initiated Turnover) หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงานในองค์กรเดิม อันเนื่องมาจากแรงกดดันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของบุคคลเอง เช่น ย้ายงานตามสามี หรือ คลอดบุตร ถึงแม้ว่าบุคคลต้องการทำงานอยู่กับองค์กรในขณะที่องค์กรเองก็ต้องการให้บุคคลทำงานอยู่กับองค์กรเช่นเดียวกัน

3. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ขององค์กร (Involuntary Organization Initiated Turnover) หมายถึง การที่องค์กรได้รับแรงกดดันจากสภาพเศรษฐกิจที่มีความจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปลดพนักงานออก

4. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ขององค์การ (Voluntary Organization Turnover) หมายถึง การที่องค์การตัดสินใจให้บุคคลลี้ลาภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ เนื่องจากความไม่มีประสิทธิภาพของบุคคลเอง

Mobley (1982) ได้ให้ความหมายของการลาออก หมายถึง การที่พนักงานขององค์การ ลี้ลาภาพการเป็นสมาชิกขององค์การนั้น ซึ่งการลี้ลาภาพการเป็นสมาชิกนี้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ คือ การลี้ลาภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยพนักงานเป็นผู้จัดการเอง

2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ คือ การลี้ลาภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดยองค์การเป็นผู้จัดการ และหมายรวมถึง การเกษียณอายุ และการตาย

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกนั้น สรุปได้ว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานหมายถึง การที่บุคคลเกิดความรู้สึกว่าไม่พึงพอใจในงาน จึงไม่ได้มีความต้องการที่จะทำงานกับองค์การแล้ว ตัดสินใจที่จะเลิกทำงานกับองค์การซึ่งสามารถเป็นความต้องการส่วนบุคคล หรือเป็นความต้องการขององค์การก็ได้ และการลาออกสามารถกระทำได้โดยความสมัครใจหรือไม่สมัครใจของพนักงานก็ได้

5.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออก

Mowday et al. (1982) กล่าวว่า การที่พนักงานจะมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ หรือลาออกจากองค์การ เป็นผลมาจาก 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ

5.2.1 ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน (Affective Responses to the Job) สามารถนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกและก่อให้เกิดพฤติกรรมการลาออกได้ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ความผูกพันต่อการทำงาน เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกัน ความรู้สึกเหล่านี้ก็สามารถช่วยลดความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานได้ด้วยเช่นกัน

5.2.2 ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Non-Work) เช่น การทดลองงาน ความต้องการแรงงาน ความจำเป็นในชีวิตสมรส ความผูกพันในครอบครัว การฝึกงาน ฯลฯ เป็นสิ่งที่สามารถเพิ่มหรือลดความตั้งใจที่จะลาออก หรือคงอยู่ต่อในองค์การของพนักงานได้

5.3 ผลของความตั้งใจที่จะลาออก

Mowday et al. (1982) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออกมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรม 3 ลักษณะ ได้แก่

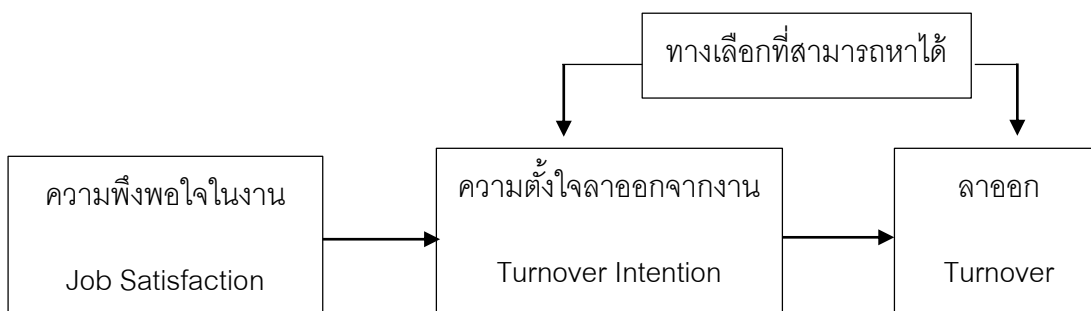
5.3.1 พฤติกรรมการลาออกโดยตรง พนักงานจะลาออกโดยทันที หากเกิดความรู้สึกที่ต้องการจะลาออก แม้ว่าจะยังไม่มีทางเลือกอื่นรองรับก็ตาม

5.3.2 พฤติกรรมการค้นหาทางเลือก เมื่อพนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออก พนักงานก็จะพยายามหาทางเลือกอื่นมารองรับตอนที่ลาออกไปจากองค์กรเดิม เพื่อจะได้ไม่ต้องกลายเป็นผู้ว่างงาน หลังจากออกจากงานไปแล้ว แต่โอกาสที่จะค้นหาทางเลือกนั้นก็ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันออกไปของพนักงาน เช่น อายุ เพศ อาชีพ ฯลฯ รวมทั้งขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงานในขณะนั้นด้วย

5.3.3 พฤติกรรมด้านอื่น ๆ เมื่อพนักงานทราบว่าตนเองไม่สามารถค้นหาทางเลือกที่ตนปรารถนาได้หรือมีทางเลือกน้อย พนักงานก็จะยังคงไม่ลาออกจากองค์กร แต่จะมีพฤติกรรมอื่นเกิดขึ้นแทน เช่น การขาดงาน การเฉื่อยงาน การติดยาเสพติดหรือแอลกอฮอล์ การใช้กลไกป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) ฯลฯ เพื่อลดความวิตกกังวลและความคับข้องใจที่เกิดจากการไม่สามารถลาออกจากองค์กรได้

5.4 กระบวนการของการลาออก

Spector (1996) แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน ที่นำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออก ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการค้นหาทางเลือก เช่น การสมัครงานอื่น การไปสัมภาษณ์งาน เป็นต้น และสุดท้ายนำไปสู่การลาออก โดยพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานของตนก็จะเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานนั้น และความตั้งใจนี้เองที่นำไปสู่พฤติกรรมของการลาออก ซึ่งสามารถอธิบายถึงกระบวนการลาออกจากงานได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 4 กระบวนการลาออกจากงานตามแนวคิดของ (Spector, 1996)

6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับบังคับบัญชาที่สังกัดสำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 710 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 7 ตัวแปร ประกอบไปด้วย 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2. ปัจจัยด้านความน่าสนใจของงาน 3. ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 4. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน 5. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน 6. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และ 7. ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ตัวแปรตามเป็น ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย การวิเคราะห์ Independent Sample T Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชาที่สังกัดสำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มี 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย จากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าสนใจของงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน ทั้ง 3 ปัจจัยเป็นอิทธิพลเชิงลบที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา ที่สังกัดสำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

ณปภัช นาคเจือทอง (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีสาเหตุมาจากการบริหาร เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาแนวทางในการป้องกัน และวิธีในการรักษาหรือจูงใจพนักงานที่มีคุณภาพให้ทำงานกับองค์กรต่อไป กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทในเขตพื้นที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 3 ตัวแปร ได้แก่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล มี 7 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส

การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน 2. ปัจจัยจูงใจ มี 2 ด้าน ประกอบด้วย ลักษณะงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ 3. ปัจจัยค้ำจุน มี 5 ด้าน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และเงินเดือน ตัวแปรตามเป็น การตัดสินใจลาออกของพนักงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่า t-test และใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) โดยใช้โปรแกรมประมวลผลการวิจัยมาช่วยในการประเมินผล พบว่า ปัจจัยจูงใจอย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานที่ทำได้ การได้รับยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่หรือการลาออก หรือเปลี่ยนองค์กรของนักประชาสัมพันธ์ จาก 5 องค์กษณาดกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของนักประชาสัมพันธ์ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านผู้นำองค์กร ด้านการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมีผลต่อการตัดสินใจลาออกค่อนข้างมาก

ธัญญารัตน์ สันไม (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศึกษาพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของการลาออกของพนักงานในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ลาออกไปแล้ว เป็นผู้หญิงโดยส่วนใหญ่ อายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี อายุการทำงานอยู่ในช่วง 1-2 ปี รายได้อยู่ที่ 10,000 – 15,000 บาท ทำงานในตำแหน่งออฟฟิศ จำนวน 30 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล มี 7 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน สถานภาพ และอายุงาน 2. ปัจจัยจูงใจภายในบุคคล มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านทัศนคติในการทำงาน ด้านความพึงพอใจต่อการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงาน และด้านขวัญและกำลังใจ 3. ปัจจัยจูงใจด้านการบริหาร มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผล ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ และด้านความผูกพันต่อองค์กร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยกระบวนการทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุในการตัดสินใจลาออกคือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย และ ด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน โดยอันดับหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญคือ ทางด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปริทัศน์ คล่องดี (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน Generation Y อายุระหว่าง 19 – 34 ปี ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ 1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ มี 6 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา 2. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน มี 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และด้านการได้รับการสนับสนุน 3. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน มี 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน และด้านเพื่อนร่วมงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 27 – 30 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 20,000 บาท ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ที่ 6 – 7 ปี ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี ลักษณะการจ้างงานเป็นพนักงานประจำ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในเรื่องของการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านลักษณะงาน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก ด้านผลตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนระดับปานกลาง ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความพึงพอใจในด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานระดับปานกลาง ด้านผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชาในระดับมาก ด้านเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงานระดับมาก ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง

พฤกษ์ สุพรรณนาลัย และ ประสพชัย พสุนนท์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทชไนเดอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ชไนเดอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด โรงงานบางปู จำนวน 235 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตัวแปรตาม เป็นความตั้งใจลาออกของพนักงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบเชิงซ้อน ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกัน อายุที่ต่างกัน สถานภาพสมรสที่ต่างกัน อายุงานที่ต่างกัน และรายได้ที่ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายจะมีความตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่ามัธยมปลาย ในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท ซีโนเดอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด โรงงานบางปู นั้น ทางด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

วรรณวิสา ดำรงสกุลวงษ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมฟอกหนัง : กรณีศึกษาบริษัท อินเตอร์ไฮค์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ระดับเจ้าหน้าที่ขึ้นไป ในสายงานบริหารและปฏิบัติการ จำนวน 183 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 1 ตัวแปร ประกอบไปด้วย 1. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน มี 9 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและรายได้ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน และโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ตัวแปรตาม เป็นแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติสหสัมพันธ์ เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีทั้งหมด 9 ด้านในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและรายได้ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน และ โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ไฮค์ จำกัด (มหาชน)

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.00) นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยสำคัญ 3 อันดับ que ผู้บริหารควรพิจารณาให้มีความสำคัญในการธำรงรักษานักงานในบริษัท คือ 1. ผลตอบแทนและรายได้ 2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และ 3. โอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความตั้งใจลาออกและความพึงพอใจในงานของพนักงาน Outsourcing จุดประสงค์ของงานวิจัยนี้เพื่อสร้างแบบจำลองเพื่อทำนายความตั้งใจลาออกและความพึงพอใจในงานของพนักงาน outsourcing กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน Outsourcing จำนวน 712 ตัวอย่าง ที่ปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งและบริษัท ลูกในเครือตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ 1. ความชอบในการทำงาน 2. ความพึงพอใจในงาน 3. ความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ 4. การรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงาน และ 5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผู้ว่าจ้าง ตัวแปรตามเป็นความตั้งใจลาออก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกที่สูงมาก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผู้ว่าจ้างมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกมากกว่า การรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานมากกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผู้ว่าจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผู้ว่าจ้างมีผลรวมกับความตั้งใจลาออกมากกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงาน ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงานมีผลรวมกับความพึงพอใจในงานมากกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผู้ว่าจ้าง นอกจากนี้ยังพบอีกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การมากกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผู้ว่าจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุธานี นุญถอ้งอารี (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 360 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 7 ตัวแปร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ ตัวแปรตาม เป็นความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 1. ปัจจัยจูงใจ มี 5 ด้าน ประกอบด้วย การประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยกย่องนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในการทำงาน 2.

ปัจจัยคำจุน มี 7 ด้าน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงานของบริษัท การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน และสถานภาพในการทำงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย การทดสอบแบบ t - test และ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจุนในด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยกย่องนับถืออยู่ในระดับมาก 2. พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนในด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก 3. พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันเกี่ยวกับปัจจัยจุน ได้แก่ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันเกี่ยวกับปัจจัยคำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสถานภาพในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ปิยะนุช โสคติ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน บริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาลานหลวง วัตถุประสงค์ของการทำวิจัยคือ เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน และเพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มพนักงานแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานการบินไทย สาขาลานหลวง จำนวน 98 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 1.1 ปัจจัยจูงใจ มี 5 ด้านประกอบไปด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า 1.2 ปัจจัยคำจุน มี 8 ด้าน ประกอบไปด้วย เงินเดือนและ

สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของบริษัท สถานภาพของอาชีพ ความมั่นคงในงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว 2. การรับรู้ความเครียดจากการทำงาน ตัวแปรตามเป็นความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอ้างอิง และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ การรับรู้ความเครียดจากการทำงานและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจที่เป็นปัจจัยจูงใจนั้นไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ส่วนแรงจูงใจที่เป็นปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการรับรู้ความเครียดจากการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) เพื่อนำการวิจัยเชิงคุณภาพมาช่วยอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงแรมในประเทศไทยจำนวน 903 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น ตัวแปร 4 ตัวแปร ได้แก่ 1. ความพึงพอใจในงาน มี 3 ด้าน ประกอบด้วย พึงพอใจในงาน ชอบในงาน และชอบองค์กร 2. ความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ด้าน ประกอบด้วย ความเชื่อมั่น ความพยายาม และความต้องการ 3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน มี 8 ด้าน ประกอบด้วย คุณลักษณะงาน ความเหมาะสมกับงาน ภาพลักษณ์องค์กร นโยบายทรัพยากรบุคคล ความสัมพันธ์ทางสังคม เงื่อนไขทางกายภาพ ความสมดุลชีวิตกับงาน และปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า 4. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มี 8 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งเน้นทีมงาน นวัตกรรม ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ความสนใจในรายละเอียด การให้ความสำคัญกับลูกค้า การพัฒนาบุคลากร ความซื่อสัตย์จรรยาบรรณ และการมุ่งเน้นในผลงาน ตัวแปรตาม เป็นความตั้งใจจะลาออกจากงาน

ประกอบไปด้วย ความคิด โอกาส และความตั้งใจ เครื่องมือในการวิจัยคือ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย LISREL Version 8.8 การวิจัยเชิงคุณภาพเลือกตัวอย่างแบบสโนว์บอลล์ (Snowball Sampling) จำนวน 30 คน เป็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์และพนักงานที่มีประสบการณ์ลาออกจากงาน การเก็บข้อมูลใช้การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา พบว่า 1. ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทยที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์จากกลุ่มตัวอย่างในระดับดี ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจจะลาออกจากงานได้ร้อยละ 56 2. ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความสมดุลของชีวิตกับงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. คุณลักษณะงาน ความเหมาะสมกับงาน นโยบายทรัพยากรบุคคล และการมุ่งเน้นทีมงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานผ่านความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานผ่านความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าความสมดุลของชีวิตกับงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานเฉพาะกลุ่มพนักงานทั่วไป และความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานผ่านความผูกพันต่อองค์การเฉพาะกลุ่มหัวหน้างาน

สุเบญญา ขวัญทอง และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน Generation Y กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มพนักงาน Generation Y ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2520 – 2542 ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 427 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. ปัจจัยผลักดัน 3. ปัจจัยดึงดูด ตัวแปรตามเป็นความตั้งใจออกจากงาน ใช้แบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้การแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามอันตรภาคชั้น และใช้สถิติเชิงอ้างอิง (inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova) เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกันของตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ และใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อความตั้งใจออกจาก

งานของพนักงาน Generation Y แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน เพศ ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลต่อความตั้งใจออกจากการงานของพนักงาน Generation Y ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยผลึกตัน และปัจจัยดึงดูด พบว่ามีอิทธิพลต่อความตั้งใจออกจากการงานของพนักงาน Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.241 และ 0.302 ตามลำดับ สรุปได้ว่า ปัจจัยดึงดูดอิทธิพลต่อความตั้งใจออกจากการงานของพนักงาน Generation Y มากกว่าปัจจัยผลึกตัน

นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้แทนยาที่ทำงานบริษัทข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 405 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรต้น จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านบุคคล มี 5 ประกายด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สาขาวิชาที่จบ และประสบการณ์การทำงาน 2. ปัจจัยด้านองค์กร มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในงาน และนโยบายการบริหารงานขององค์กร ตัวแปรตามเป็นการลาออกของผู้แทนยา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้แทนยาที่อายุมาก สมรสแล้ว และมีประสบการณ์การทำงานสูง จะมีแนวโน้มที่จะลาออกน้อยกว่า ในขณะที่ความแตกต่างในสาขาวิชาที่จบและเพศ ไม่มีผลกับอัตราการลาออก ส่วนปัจจัยทางด้านองค์กร พบว่า ผู้แทนยาที่มีความพึงพอใจกับผู้ร่วมงานและนโยบายองค์กรในระดับสูง จะมีแนวโน้มที่จะลาออกน้อยกว่า ในขณะที่ความพอใจในเรื่องค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิได้มีผลกับการตัดสินใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญ

วิโรจน์ สิมะทองธรรม, สิทธิชัย พรหมสุวรรณ, ฉันทนา จันทร์บรรจง และ วัฒนา สุนทรธัย (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ของธนาคารพาณิชย์ไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ของธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 488 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 3 ตัวแปร ประกอบด้วย 1. คุณลักษณะของงาน มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ทักษะที่หลากหลาย ความโดดเด่นของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในงาน ผลประเมิน 2. ความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน 3. ความพึงพอใจในงาน มี 7 ด้าน ประกอบด้วย ความก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อม และค่าตอบแทน ตัวแปรตามเป็น ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์

ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาเพื่อหา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานวิเคราะห์ด้วย สมการโครงสร้างโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงานระดับมาก คุณลักษณะของงานระดับปานกลาง และความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง การวิเคราะห์ด้วย สมการโครงสร้าง พบว่า คุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน และคุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานผ่าน ความผูกพันต่อองค์กร

สุรกฤษฎี บุญเรือง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท เอช (ไทยแลนด์) จำกัด กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอช (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 151 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 13 ปัจจัย ประกอบด้วย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความปลอดภัยและความมั่นคง ด้านความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเจริญเติบโต ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท และด้านบรรยากาศในการทำงาน ตัวแปรตามเป็นการลาออกของพนักงาน บริษัท เอช (ไทยแลนด์) จำกัด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออก โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท เอช (ไทยแลนด์) จำกัด ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความปลอดภัยและความมั่นคง ด้านความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเจริญเติบโต ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท และด้านบรรยากาศในการทำงาน สำหรับแนวโน้มการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท เอช (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่ามีแนวโน้มอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านเพศนั้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท เอช (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเจริญเติบโต ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความปลอดภัยและมั่นคง ด้านเงินเดือนและ

สวัสดิการ ซึ่งสามารถทำนายแนวโน้มการตัดสินใจเลือกสถานปฏิบัติงานใหม่ของพนักงานบริษัท เอ็ช (ไทยแลนด์) จำกัด ได้ร้อยละ 83.50

งานวิจัยต่างประเทศ

Feseha Samrawit (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก ศึกษากรณี สายการบินเอธิโอเปีย กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานฝ่ายบุคคลและพนักงานฝ่ายการเงินที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 150 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ 1. ด้านโอกาสในการหางาน 2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 3. ด้านความเครียดในการทำงาน 4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 6. ด้านความพึงพอใจในงาน 7. ด้านนโยบายบริษัท ตัวแปรตามเป็นความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทสายการบินเอธิโอเปีย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายบริษัท และตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด ยกเว้นความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความตั้งใจในการลาออก ตัวแปรด้านโอกาสในการหางานและด้านความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออกมากที่สุด

Jen Hung Wang, Kuan Chen Tsai, Luo Jia Ru Lei, Im Fan Chio, and Sut Kam Lai (2016) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน นโยบายบริษัท และความตั้งใจในการลาออก ศึกษากรณี อุตสาหกรรมการพนันในมาเก๊า กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ในคาสิโนในเมืองมาเก๊า จำนวน 105 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ 1. ความพึงพอใจในงาน 2. นโยบายบริษัท ตัวแปรตามเป็น ความตั้งใจในการลาออก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงานมีนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับนโยบายบริษัท ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจลาออกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นโยบายบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจลาออกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แบบจำลองการถดถอย regression model พบว่า ความพึงพอใจในงานและนโยบายบริษัทเป็นตัวบ่งชี้ที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

Ghada, Walid and Mohammad (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็น ตัวแทนพนักงานบริษัทท้องถิ่นในประเทศอียิปต์ จำนวน 108 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ 1. ความพึงพอใจในงาน 2. นโยบายบริษัท 3. การมีส่วนร่วมในงาน ตัวแปรตามเป็น ความตั้งใจลาออกของพนักงาน

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย พบว่า นโยบายองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน และชี้ให้เห็นว่าผลการดำเนินงานขององค์กรสูงส่งผลให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานลดลง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานในประเทศอียิปต์

Singh (2018) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการลาออกในอุตสาหกรรมประกันภัย กรณีศึกษาประเทศเนปาล กลุ่มตัวอย่างเป็น ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 331 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ 1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3. โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4. ความรับผิดชอบ และความเป็นอิสระ 5. ภาวะการณ์เป็นผู้นำและการกำกับดูแล 6. การสื่อสารและการมีมนุษยสัมพันธ์ ตัวแปรตามเป็น ความตั้งใจลาออกของพนักงาน ประกอบด้วย 1. การคงรักษาไว้ 2. การลาออกของพนักงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมทางสถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน Analysis of Variance (ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Person Correlation Coefficient) ค่าความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และค่าไคสแควร์ Chi Square พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาจากกลุ่มคนอายุ 25-34 ปี มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี มาจากการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) และปัจจัยทางด้านองค์กร (Organizational Factor) คุณวุฒิทางการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ดี และตำแหน่งทางภูมิศาสตร์แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่อ่อนแอกับลักษณะประชากรศาสตร์

Manoj, Karnak, and Sharmistha (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออก กรณีศึกษาการบินเอกชนในอินเดีย กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานจาก 4 องค์กรที่มีชื่อเสียงในอุตสาหกรรมการบินของอินเดีย ได้แก่ Indigo, Spice Jet, Go Air และ Jet Airways จำนวน 416 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้นจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ 1. ความตั้งใจในการทำงาน 2. ความสัมพันธ์ในการทำงาน 3. ความเหมาะสมของงาน 4. ความเสียสละ 5. ความสัมพันธ์ต่อองค์กร 6. ความเหมาะสมกับองค์กร ตัวแปรตามเป็นความตั้งใจในการลาออก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความตั้งใจในการทำงานในระดับต่ำ มีแนวโน้มที่จะมีความตั้งใจในการลาออกสูงในด้าน เพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน พบว่า ความสัมพันธ์ในการทำงาน และความเหมาะสมของงาน มีอิทธิพลอย่างมากต่อความตั้งใจในการลาออก

ตาราง 1 สรุปงานวิจัยในประเทศ

ชื่อ-นามสกุล	งานวิจัยเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน				
		ปัจจัยด้านลักษณะของงาน	โอกาสและความก้าวหน้า	ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน	ความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชา	รายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ
1. ศลิ อ่วมเพ็ง (2558)	ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด มหาชน	✓	✓	✓	✓	✓
2. ณปภัช นาคเชื้อทอง (2552)	การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จ. พระนครศรีอยุธยา	✓	✓	✓	✓	✓
3. ธัญญารัตน์ สันไม (2554)	ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน : ศึกษาพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	✓	✓	✓	✓	✓
4. ปรีทัศน์ คล่องดี (2558)	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	✓	✓	✓	✓	✓
5. พฤกษ์ สุพรรณาลัย และประสพชัย พสุนนท์ (2558)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทไนเดอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด พสุนนท์ (2558)	-	✓	✓	-	✓
6. วรณวิสา ดำรงสกุลวงษ์ (2557)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมฟอกหนัง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ไฮค์ จำกัด มหาชน	-	✓	✓	✓	✓
7. อานนท์ ศักดิ์วิริขญ์ (2548)	ความตั้งใจลาออกและความพึงพอใจในงานของพนักงาน Outsourcing	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	งานวิจัยเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน				
		ปัจจัยด้านลักษณะของงาน	โอกาสและความก้าวหน้า	ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน	ความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชา	รายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ
8. สุธานี นุกูลยิ่งอารี (2555)	การศึกษาพึงพอใจในงาน ของพนักงานการบินไทย จำกัด มหาชน กรณีพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด สำนักงานใหญ่	✓	✓	-	✓	✓
9. ปิยะนุช ไสคติ (2554)	แรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัท แรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน การบินไทย สาขา หลานหลวง	✓	-	✓	✓	✓
10. ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555)	ตัวแปรสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย	✓	-	-	-	-
11. สุธเบญญา ขวัญทอง และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ (2558)	การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงาน Generation Y	✓	✓	✓	✓	✓
12. สุธกฤษฏี บุญเรือง (2559)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท เอ็ม ไทยแลนด์ จำกัด	✓	✓	✓	✓	✓
13. นพรัตน์ ตั้งเวนิช เจริญสุข (2559)	ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา	-	✓	✓	✓	✓
14. วิโรจน์ สิมะทองธรรม สัทธิชัย พรหมสุวรรณ ฉันทนา จันทร์บรรจง และ วัฒนา สุนทรชัย (2559)	ความตั้งใจลาออกและความพึงพอใจในงานของพนักงาน Outsourcing	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 2 สรุปงานวิจัยต่างประเทศ

ชื่อ-นามสกุล	งานวิจัยเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน				
		ปัจจัยด้านลักษณะของงาน	โอกาสและความก้าวหน้า	ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน	ความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชา	รายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ
1. Feseha	ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก ศึกษากรณีสายการบินเอธิโอเปีย	✓	✓	✓	✓	✓
2. Jen Hung Wang, Kuan Chen Tsai, Luo Jia Ru Lei, Im Fan Chio, and Sut Kam Lai (2016)	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน นโยบายบริษัท และความตั้งใจในการลาออก ศึกษากรณี อุตสาหกรรมการพนันในมาเก๊า	✓	-	-	-	-
3. Ghada Atef, Walid El Leithy and Mohammad Al-Kalyoubi (2017)	ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน	✓	-	-	-	-
4. Singh, Hridayaswor Bir (2018)	ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการลาออก ในอุตสาหกรรมประกันภัย กรณีศึกษาประเทศเนปาล	-	✓	✓	✓	✓
5. Manoj Uniyal, Karnak Roy and Sharmistha Banerjee (2017)	ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออก กรณีศึกษาการบินเอกชนในอินเดีย	✓	-	-	-	-
รวม		4	2	2	2	2

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง และศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรเป็นพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ตำแหน่ง พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น (Customer Service Agent) ประจำสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 574 คน (ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ตำแหน่ง พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น (Customer Service Agent) ประจำสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 574 คน ในแผนกต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ 1. แผนกบริการผู้โดยสารสายการบินตนเอง 2. แผนกบริการสายการบินลูกค้า 3. แผนกบริการพิเศษ 4. แผนกบริการห้องรับรองพิเศษ 5. แผนกบริการสัมภาระ 6. แผนกควบคุมการบรรทุก 7. แผนกสนับสนุนการบริการ 8. แผนกควบคุมการปฏิบัติการหน่วยธุรกิจการบริการภาคพื้น 9. แผนกควบคุมการปฏิบัติการภาคพื้น 10. แผนกวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติการภาคพื้น ผู้วิจัยได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ

(Krejcie & Morgan, 1970) โดยคำนวณจากประชากร จำนวน 574 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 95 และกำหนดความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ปรากฏว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 ตัวอย่าง ดังแสดงสูตร

$$n = \frac{3.841(574 \times 0.5)(1-0.5)}{(0.05^2)(574-1) + (3.841 \times 0.5)(1-0.5)}$$

$$n = 230.35566$$

$$n = 230 \text{ คน}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะเท่ากับ 230 คน และสำรองไว้ร้อยละ 8 หรือ เท่ากับจำนวน 250 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยดำเนินการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยการเจาะจงเลือกบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ตำแหน่ง พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น (Customer service agent) ประจำสนามบินสุวรรณภูมิ รวม 10 แผนก ดังแสดงในตารางที่ 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ที่	หน่วยปฏิบัติงาน	ประชากร (คน)	อัตราส่วน (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	แผนกบริการผู้โดยสารสายการบินตนเอง	242	42.16	105
2	แผนกบริการสายการบินลูกค้า	206	35.89	90
3	แผนกบริการพิเศษ	49	8.54	21
4	แผนกบริการห้องรับรองพิเศษ	32	5.57	14
5	แผนกบริการสัมภาระ	19	3.31	8
6	แผนกควบคุมการบรรทุก	7	1.22	3
7	แผนกสนับสนุนการบริการ	14	2.44	6
8	แผนกควบคุมการปฏิบัติการ หน่วยธุรกิจบริการภาคพื้น	1	0.17	1
9	แผนกควบคุมการปฏิบัติการ ภาคพื้น	3	0.52	1
10	แผนกวิเคราะห์และประเมินผล การปฏิบัติการภาคพื้น	1	0.17	1
	รวม	574	100.00	250

ที่มา: (ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง, 2561)

ขั้นที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดเป็นสัดส่วน (Propotion) จากพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น (Customer service agent) ประจำสนามบินสุวรรณภูมิที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 และยินดีให้ข้อมูลจากการซักถาม ก่อนที่จะทำการแจกแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือ และการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) และเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale) มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก จำแนกเป็น 7 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะของงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก มีดังแสดงในตารางที่ 4 ตารางแสดงระดับความคิดเห็น และความหมายของค่าคะแนน

ตาราง 4 แสดงระดับความคิดเห็น และความหมายของค่าคะแนน

ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
เห็นด้วย	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่แน่ใจ	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง และไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้างพอ ๆ กัน
ไม่เห็นด้วย	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเลย

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

ตอนที่ 5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

ตอนที่ 6 ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

ตอนที่ 7 ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้น กับสายการบินแห่งหนึ่ง โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ และหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ศึกษา ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ และความตั้งใจลาออกของพนักงาน

2.2 กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะของงานวิจัย

2.3 สร้างข้อคำถามจากคำนิยามศัพท์เฉพาะ

2.4 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ราย เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความตรงตามโครงสร้าง (Construct validity) และเสนอแนะเพิ่มเติม โดยพิจารณาจากความสอดคล้องของข้อคำถามกับคำนิยามศัพท์เฉพาะ ใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of item objective congruence: IOC) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปเท่านั้น (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2548) และปรับปรุงข้อคำถามตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะ

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้อง และผ่านการปรับปรุงแล้ว จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้าน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) (Cronbach, 1951) โดยเกณฑ์ของแบบสอบถามที่มีคุณภาพ ต้องมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา 0.75 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) ดังแสดงในตารางที่ 5

ตาราง 5 แสดงความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปรที่วัด	ค่าความเชื่อมั่น
1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน	0.780
2. ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.780
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา	0.769
4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน	0.806
5. ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ	0.902
6. ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน	0.829

2.6 คัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา และผู้วิจัยรวบรวมข้อคำถามเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วนำมาสำเนา เพื่อเตรียมเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดต่อไป

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับการบินแห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งเป็น 4 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มี 6 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตัวอย่างเครื่องมือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความเกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริงลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20-29 ปี

() 30-39 ปี

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน มี 5 ด้าน รวมข้อคำถาม 25 ข้อ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน มีจำนวน 5 ข้อ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีจำนวน 5 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา มีจำนวน 5 ข้อ และด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ มีจำนวน 4 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale) มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

ตัวอย่างเครื่องมือ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน มี 5 ด้าน รวมข้อคำถาม 24 ข้อ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน มีจำนวน 5 ข้อ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีจำนวน 5 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา มีจำนวน 5 ข้อ และด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ มีจำนวน 4 ข้อ

ให้ท่านอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง และไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง พอ ๆ กัน
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเลย

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
	ปัจจัยด้านลักษณะงาน ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีรายละเอียดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ท่านมีความถนัดในลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบ					

ตอนที่ 3 ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง มีจำนวน 5 ข้อ

ให้ท่านอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง และไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง พอ ๆ กัน
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเลย

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
	ท่านติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานอยู่ในขณะนี้ ท่านเคยลางานหรือเคยคิดไปสมัครงานที่บริษัทอื่น					

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 ตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

1.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยเสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานฯ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บแบบสอบถาม

1.2 จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอต่อกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ที่เก็บรวบรวมข้อมูล

1.3 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีความยินดี และเต็มใจให้ข้อมูลเท่านั้น พร้อมทั้งรองรับแบบสอบถามคืนในเวลาเดียวกัน

1.4 ตรวจสอบแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างกรอกว่า มีข้อมูลที่สมบูรณ์ ตอบครบทุกข้อคำถาม

1.5 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของการกรอกข้อมูล เตรียมนำแบบสอบถามมาลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอน โดยนำเสนอไว้ในบทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับของปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ และความตั้งใจลาออกของพนักงาน ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวมและรายด้าน นำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง โดยมีเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ยของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) มีดังนี้

ตาราง 6 แสดงเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) และนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน ด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient Analysis) โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Bartz, 1999) มีดังนี้

ตาราง 7 แสดงเกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.61 - 0.80	มีความสัมพันธ์กันสูง
0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) มีดังนี้

1.1 ความถี่ และค่าร้อยละใช้อธิบายลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีสูตรการคำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545)

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
f แทน ความถี่ของคะแนน
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) ใช้อธิบายระดับปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน มีสูตรการคำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้อธิบายระดับปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน มีสูตรการคำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอ้างอิง

2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วยการทดสอบที (t-test) มีสูตรการคำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549)

กรณีที่มีความแปรปรวนของ 2 กลุ่มเท่ากัน ($s_1^2 = s_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\}}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

กรณีที่มีความแปรปรวนของ 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($s_1^2 \neq s_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right)}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

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

$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S^2_1	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S^2_2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way analysis of variance: One-Way ANOVA) โดยพิจารณา 2 กรณี ดังนี้

2.2.1 กรณีที่ 1 ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ใช้การทดสอบเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี Least -Significant Different (LSD) มีสูตรการคำนวณดังนี้

ตาราง 8 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-Test ใช้ในกรณีมีความแปรปรวนเท่ากัน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม (W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

2.2.2 กรณีที่ 2 ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้การทดสอบ Brown-forsythe (B) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี Dunnett' T3 มีสูตรการคำนวณดังนี้ (Keppel, 1982)

$$d_D = \frac{qD\sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ d_D แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of Dunnett test

$MS_{S/A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) มีสูตรการคำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544)

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

เมื่อ r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X

$\sum Y$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544) คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ต่ำ

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544)

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 – 1.00	สูงมาก (Very strong)
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41 – 0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.01 – 0.20	ต่ำมาก (Very weak)
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ กลุ่มวิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติหรือความน่าจะเป็น
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมคะแนนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมคะแนนยกกำลังสอง (Mean of Square)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับของปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ และความตั้งใจลาออกของพนักงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

สมมติฐานข้อที่ 3 โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

สมมติฐานข้อที่ 4 ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

สมมติฐานข้อที่ 5 ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

สมมติฐานข้อที่ 6 รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และ ประสิทธิภาพการทำงาน โดยนำเสนอในรูปแบบของความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	87	34.8
หญิง	163	65.2
รวม	250	100.0
2.อายุ		
20 – 29 ปี	173	69.2
30 – 39 ปี	77	30.8
รวม	250	100.0
3.สถานภาพสมรส		
โสด	209	83.6
สมรส / อยู่ด้วยกัน	39	15.6
หม้าย / หย่าร้าง	2	.8
รวม	250	100.0
4.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.4
ปริญญาตรี	217	86.8
สูงกว่าปริญญาตรี	27	10.8
รวม	250	100.0
5.รายได้ (รวมค่าล่วงเวลา)		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3	1.2
10,001 – 20,000 บาท	74	29.6
20,001 – 30,000 บาท	104	41.6
30,001 – 40,000 บาท	40	16.0
มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป	29	11.6
รวม	250	100.0

ตาราง 9 (ต่อ)

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6.ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	27	10.8
1 – 3 ปี	99	39.6
4 – 6 ปี	70	28.0
7 – 9 ปี	19	7.6
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	35	14.0
รวม	250	100.0

จากตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 250 คน โดยจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ตามลำดับ

อายุ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 รองลงมาคือ อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 83.6 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

รายได้ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001– 30,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมาคือ มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001–20,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 มีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001– 40,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 มีรายได้มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และมีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงาน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ระหว่าง 4 – 6 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 มีประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 7 – 9 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ และความตั้งใจ ลาออกของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูล ดัง รายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยด้านลักษณะงาน			
1. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีรายละเอียดการปฏิบัติงานที่ ชัดเจน	4.00	0.77	มาก
2. ท่านมีความถนัดในลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบ	4.13	0.60	มาก
3. ท่านสามารถอำนวยความสะดวก ตอบข้อซักถาม แก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้โดยสาร	4.16	0.69	มาก
4. ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบใช้ความหลากหลาย ทักษะมากไป	2.31	0.95	น้อย
5. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจน้อยไป	2.78	1.01	ปานกลาง
รวม	3.48	0.45	มาก

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสามารถอำนวยความสะดวก ตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือท่านมีความถนัดในลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีรายละเอียดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจน้อยไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบใช้ความหลากหลายทักษะมากไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลของปัจจัยด้านด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยด้านด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน			
1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่มีความท้าทายความสามารถของท่าน	3.84	0.88	มาก
2. บริษัทมีการจัดอบรมให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.75	0.86	มาก
3. บริษัทให้พนักงานทุกคนได้รับโอกาสในการอบรมอย่างเท่าเทียมกัน	3.68	0.90	มาก
4. ท่านคิดว่าการทำงานที่บริษัทนี้มีโอกาสและความก้าวหน้าน้อยกว่าบริษัทอื่น	2.30	1.05	น้อย
5. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสน้อยในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	2.13	0.99	น้อย
รวม	3.14	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่มีความท้าทายความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

รองลงมาคือบริษัทที่มีการจัดอบรมให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก บริษัทให้พนักงานทุกคนได้รับโอกาสในการอบรมอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ท่านคิดว่าการทำงานที่บริษัทนี้มีโอกาสและความก้าวหน้าน้อยกว่าบริษัทอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และท่านคิดว่าท่านมีโอกาสน้อยในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลของปัจจัยด้านความสัมพันธ์
ต่อผู้บังคับบัญชา

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา			
1. ท่านมีความเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชาของท่าน	4.15	0.68	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม	3.61	0.87	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อพนักงานแม้ในเรื่องเล็กน้อย	3.43	0.92	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความไม่เท่าเทียมกัน เลือกปฏิบัติ	2.64	0.98	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชามุ่งผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานมากไป จนไม่คำนึงถึงความรู้สึกของพนักงาน	2.42	0.98	น้อย
รวม	3.96	0.64	มาก

จากตาราง 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชาของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อพนักงานแม้ในเรื่องเล็กน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความไม่เท่าเทียมกัน เลือกปฏิบัติ โดย

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และผู้บังคับบัญชามุ่งผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานมากไป จนไม่คำนึงถึงความรู้สึกของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน			
1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของท่าน	4.29	0.66	มากที่สุด
2. เพื่อนร่วมงานของท่านจะเข้ามาช่วยเหลือโดยที่ท่านไม่ต้องร้องขอ	3.96	0.81	มาก
3. เพื่อนร่วมงานของท่านให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำกับท่านในเรื่องการทำงาน	4.11	0.73	มาก
4. ท่านรู้สึกว่าคุณถูกเพื่อนร่วมงานเอาเปรียบในระหว่างการทำงาน	3.01	1.02	ปานกลาง
5. ท่านไม่สามารถประสานงานหรือประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วให้กับผู้โดยสาร	2.98	1.14	ปานกลาง
รวม	3.67	0.58	มาก

จากตาราง 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเพื่อนร่วมงานของท่านให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำกับท่านในเรื่องการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพื่อนร่วมงานของท่านจะเข้ามาช่วยเหลือโดยที่ท่านไม่ต้องร้องขอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ท่านรู้สึกว่าคุณถูกเพื่อนร่วมงานเอาเปรียบในระหว่างการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และท่านไม่

สามารถประสานงานหรือประสานงานได้อย่างไม่สะดุดรวดเร็วให้กับผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลของปัจจัยด้านรายได้
ผลตอบแทนและสวัสดิการ

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยด้านด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ			
1. บริษัทมีสิ่งตอบแทนหรือรางวัลพิเศษให้กับผู้ปฏิบัติงานดี	3.27	1.07	ปานกลาง
2. ท่านพึงพอใจในสวัสดิการเรื่องกองทุนประกันสังคม สวัสดิการเครื่องแต่งกาย ตัวเครื่องบินต่าง ๆ	3.26	1.09	ปานกลาง
3. ระบบการประเมินขึ้นเงินเดือนของบริษัทมีความเป็นธรรม	2.97	1.05	ปานกลาง
4. รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	3.18	1.13	ปานกลาง
รวม	3.17	0.36	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ บริษัทมีสิ่งตอบแทนหรือรางวัลพิเศษให้กับผู้ปฏิบัติงานดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือท่านพึงพอใจในสวัสดิการเรื่องกองทุนประกันสังคม สวัสดิการเครื่องแต่งกาย ตัวเครื่องบินต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และระบบการประเมินขึ้นเงินเดือนของบริษัทมีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลของปัจจัยด้านความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานอยู่ในช่วงนี้	3.58	1.08	มาก
2. ท่านเคยลางานหรือเคยคิดไปสมัครงานที่บริษัทอื่น	3.68	1.10	มาก
3. หากบริษัทอื่นมีข้อเสนอที่น่าสนใจ ท่านสามารถเปลี่ยนไปทำงานที่บริษัทนั้นได้ทันที	4.04	0.91	มาก
4. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ไม่ท้าทาย น่าเบื่อ	2.76	1.06	ปานกลาง
5. หากมีโอกาสที่ดีกว่าท่านจะเลือกไปปฏิบัติงานบริษัทอื่น	1.83	0.89	น้อย
รวม	3.18	0.41	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ หากบริษัทอื่นมีข้อเสนอที่น่าสนใจ ท่านสามารถเปลี่ยนไปทำงานที่บริษัทนั้นได้ทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือท่านเคยลางานหรือเคยคิดไปสมัครงานที่บริษัทอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ท่านติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานอยู่ในช่วงนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ไม่ท้าทาย น่าเบื่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และหากมีโอกาสที่ดีกว่าท่านจะเลือกไปปฏิบัติงานบริษัทอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.83 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

เพศ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้สถิติวิเคราะห์ค่า t (Independent Sample t-test) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (Equal variances not Assumed) ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 จะใช้ค่า t -test และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal Variance Assumed) ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 จะใช้ค่า t -test สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 16 แสดงผลทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม (จำแนกตามเพศ) โดยใช้สถิติ Levene's test ในการทดสอบ

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม (จำแนกตามเพศ)	Levene's test	Sig.
ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม	1.654	0.200

จากตาราง 16 พบว่าความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.200 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับตามสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละเพศไม่แตกต่างกัน (Equal variances assumed) จึงใช้ค่าสถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน จากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 17 แสดงผลทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม (จำแนกตามเพศ) โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	$\bar{x}$	t-test		
			S.D.	t	Sig.
ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	ชาย	3.17	0.419	-0.213	0.831
	หญิง	3.94	0.549		

ผลการทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.831 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

อายุ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้สถิติวิเคราะห์ค่า t (Independent Sample t -test) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (Equal variances not Assumed) ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 จะใช้ค่า t -test และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal Variance Assumed) ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 จะใช้ค่า t -test สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 18 แสดงผลทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม (จำแนกตามอายุ) โดยใช้สถิติ Levene's test ในการทดสอบ

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม (จำแนกตามอายุ)	Levene's test	Sig.
ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม	0.303	0.583

จากตาราง 18 พบว่าความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ มีค่า Sig.เท่ากับ 0.583 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับตามสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละเพศไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติ t-test กรณี Equal variances assumed ในการทดสอบสมมติฐาน จากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 19 แสดงผลทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม (จำแนกตามอายุ) โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุ	$\bar{x}$	t-test		
			S.D.	t	Sig.
ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	20-29 ปี	3.24	0.398	3.433*	0.001
	30-39 ปี	3.05	0.408		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_1) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่าพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้โดยช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าช่วงอายุ 30-39 ปี

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สถานภาพสมรส สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม จะใช้การทดสอบสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัวที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า

0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติ F-test ในตาราง ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยสถิติ Denett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

บริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม (จำแนกตามสถานภาพสมรส)

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	0.896	2	247	0.409

จากตาราง 20 พบว่า ความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.409 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัท
ผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม (จำแนกตามสถานภาพสมรส)
โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ความตั้งใจในการลาออกของ						
พนักงานบริษัทผู้ให้บริการ ลูกค้าภาคพื้นกับสายการบิน แห่งหนึ่ง	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความตั้งใจในการลาออกของ พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้า ภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	ระหว่างกลุ่ม	0.910	2	0.455	2.746	0.066
	ภายในกลุ่ม	40.950	247	0.166		
	รวม	41.860	249			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.066 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษามีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม จะใช้การทดสอบสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัวที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติ F-test ในตาราง ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยสถิติ Dennett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน
บริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม (จำแนกตามระดับ
การศึกษา)

ความตั้งใจในการลาออกของ พนักงานบริษัทผู้ให้บริการ ลูกค้าภาคพื้นกับสายการบิน แห่งหนึ่ง	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ความตั้งใจในการลาออกของ พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้า ภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	1.070	2	247	0.345

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา พบว่ามีค่า Sig.
เท่ากับ 0.345 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ
สมมติฐานจากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัท
ผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม (จำแนกตามระดับการศึกษา)

ความตั้งใจในการลาออกของ พนักงานบริษัทผู้ให้บริการ ลูกค้าภาคพื้นกับสายการบิน แห่งหนึ่ง	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความตั้งใจในการลาออกของ	ระหว่างกลุ่ม	0.312	2	0.156	0.927	0.397
พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้า	ภายในกลุ่ม	41.548	247	0.168		
ภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	รวม	41.860	249			

ตาราง 23 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

พบว่า ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม มีค่า Sig.เท่ากับ 0.397 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จะใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว

ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม มีค่า Sig.เท่ากับ 0.397 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีรายได้ต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมแตกต่างกัน

รายได้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีรายได้ต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีรายได้ต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม จะใช้การทดสอบสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัวที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติ F-test ในตาราง ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยสถิติ Dennett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม (จำแนกตามรายได้)

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	1.592	4	245	0.177

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มรายได้พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.177 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม (จำแนกตามรายได้)

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	ระหว่างกลุ่ม	1.251	4	0.313	1.887	0.113
	ภายในกลุ่ม	40.609	245	0.166		
	รวม	41.860	249			

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม จำแนกตามรายได้

พบว่า ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.113 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละ

ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จะใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม จำแนกตามรายได้ พบว่า ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.113 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีรายได้ต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมแตกต่างกัน

ประสิทธิภาพการทำงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม จะใช้การทดสอบสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัวที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความสัมพันธ์โดยสถิติ F-test ในตาราง ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยสถิติ Dennett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้

ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม (จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน)

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	0.653	4	245	0.625

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มประสบการณ์การทำงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.625 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม (จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน)

ความตั้งใจในการลาออกของ พนักงานบริษัทผู้ให้บริการ ลูกค้าภาคพื้นกับสายการบิน แห่งหนึ่ง	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความตั้งใจในการลาออกของ	ระหว่างกลุ่ม	5.195	4	1.299	8.678*	0.000
พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้า	ภายในกลุ่ม	36.665	245	0.150		
ภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	รวม	41.860	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัย

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัท
ผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	Mean	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 9 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.300	3.270	3.200	3.090	3.980
น้อยกว่า 1 ปี	3.300	-	0.300 (0.725)	0.930 (0.287)	0.202 (0.083)	0.451* (0.000*)
1 - 3 ปี	3.270	-	-	0.640 (0.292)	0.172 (0.077)	0.421* (0.000*)
4 - 6 ปี	3.200	-	-	-	0.108 (0.281)	0.357* (0.000*)
7 - 9 ปี	3.090	-	-	-	-	0.249* (0.025*)
10 ปีขึ้นไป	3.980	-	-	-	-	-

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 28 จะเห็นว่าค่า Sig. ของการทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ระหว่างกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป กับ กลุ่มมีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 7 – 9 ปี, 4 – 6 ปี, 1 – 3 ปี, และน้อยกว่า 1 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 และ 0.000 ตามลำดับ

โดย กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป มีความตั้งใจในการลาออกโดยรวม น้อยกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงานที่อยู่ในช่วงน้อยกว่า 1 ปี และ กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี เท่ากับ 0.451 และ 0.421 ตามลำดับ

ระหว่าง กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี กับ กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.451 กับ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า

พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์การทำงานที่อยู่น้อยกว่า 1 ปี มีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมแตกต่างจาก กลุ่มประสบการณ์การทำงานที่อยู่ในช่วง 10 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดย กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป มีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมน้อยกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงานที่อยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี และ กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานที่อยู่ระหว่าง 4 – 6 ปี เท่ากับ 0.421 และ 0.357 ตามลำดับ

ระหว่าง กลุ่มประสบการณ์การทำงานที่อยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี กับ กลุ่มประสบการณ์การทำงานที่อยู่ในช่วง 10 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.421 กับ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์การทำงานที่อยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี มีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมแตกต่างจาก กลุ่มประสบการณ์การทำงานที่อยู่ในช่วง 10 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดย กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมน้อยกว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงานที่อยู่ระหว่าง 4 – 6 ปี และ กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานที่อยู่ระหว่าง 7 – 9 ปี เท่ากับ 0.357 และ 0.0249 ตามลำดับ

ระหว่าง กลุ่มประสบการณ์การทำงานที่อยู่ระหว่าง 4 – 6 ปี กับ กลุ่มประสบการณ์การทำงานที่อยู่ในช่วง 10 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.357 กับ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงสรุปได้ว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์การทำงานที่อยู่ระหว่าง 4 – 6 ปี มีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมแตกต่างจาก กลุ่มประสบการณ์การทำงานที่อยู่ในช่วง 10 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดย กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป มีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมน้อยกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงานที่อยู่ระหว่าง 7 – 9 ปี เท่ากับ 0.249

ระหว่าง กลุ่มประสบการณ์การทำงานที่อยู่ในช่วง 7 – 9 ปี กับ กลุ่มประสบการณ์การทำงานที่อยู่ในช่วง 10 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.249 กับ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงสรุปได้ว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์การทำงานที่อยู่ระหว่าง 7 – 9 ปี มีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมแตกต่างจาก กลุ่มประสบการณ์การทำงานที่อยู่ในช่วง 10 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านลักษณะงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

H_1 : ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะทำการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
รวมปัจจัยด้านลักษณะงาน	0.009	0.884	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่า ผลรวมด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.009 โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

H_1 : โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
รวมปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	-0.197*	0.002	ต่ำมาก	ตรงข้าม

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งพบว่า ผลรวมปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.197 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

H_1 : ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชากับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา	ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
รวมปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา	-0.114	0.073	ต่ำมาก	ตรงข้าม

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชากับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

พบว่า ผลรวมปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ในทิศทางตรง

ข้ามกันในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.114 โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

H_1 : ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน	ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
รวมปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน	0.039	0.544	ต่ำมาก	เดียวกัน

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

พบว่า ผลรวมปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.039 โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 6 รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

H_1 : รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการ	ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
รวมปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.095	0.135	ต่ำมาก	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

พบว่า ผลรวมปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ในทิศทาง

เดียวกัน ในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.095 โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



สรุปสถิติที่ใช้ และผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 34 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1. ลักษณะประชากรศาสตร์		
1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	Independent Sampling t-test	×
1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	Independent Sampling t-test	✓
1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	×
1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	×
1.5 รายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	×
1.6 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	✓

ตาราง 34 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
2.ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	Pearson Correlation	✓
3.โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	Pearson Correlation	✓
4.ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	Pearson Correlation	✓
5.ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	Pearson Correlation	✓
6.รายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	Pearson Correlation	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย
 เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัย เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง โดยผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปกำหนดกลยุทธ์ในการจูงใจพนักงานเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานบริษัท ฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่จะนำข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานบริษัท องค์กรณ์อื่น ๆ นำผลการวิจัยนี้ไปปรับใช้กับบริษัทของตนเองเพื่อรักษาบุคลากรในองค์กรได้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปกำหนดกลยุทธ์ในการจูงใจพนักงานเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
2. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่จะนำข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
3. องค์กรณ์อื่น ๆ นำผลการวิจัยนี้ไปปรับใช้กับบริษัทของตนเองเพื่อรักษาบุคลากรในองค์กรได้ต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน
2. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
3. โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
4. ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
5. ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง
6. รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรเป็นพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ตำแหน่ง พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น (Customer Service Agent) ประจำสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 574 คน (ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ตำแหน่ง พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น (Customer Service Agent) ประจำสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 574 คน ในแผนกต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ 1. แผนกบริการผู้โดยสารสายการบินตนเอง 2. แผนกบริการสายการบินลูกค้า 3. แผนกบริการพิเศษ 4. แผนกบริการห้องรับรองพิเศษ 5. แผนกบริการสัมภาระ 6. แผนกควบคุมการบรรทุก 7. แผนกสนับสนุนการบริการ 8. แผนกควบคุมการปฏิบัติการหน่วยธุรกิจบริการภาคพื้น 9. แผนกควบคุมการปฏิบัติการภาคพื้น 10. แผนกวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติการภาคพื้น ผู้วิจัยได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ

(Krejcie & Morgan, 1970) โดยคำนวณจากประชากร จำนวน 574 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 95 และกำหนดความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ปรากฏว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 ตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยดำเนินการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยการเจาะจงเลือกบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น (Customer service agent) ประจำสนามบินสุวรรณภูมิ รวม 10 แผนก

ขั้นที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) จากพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น (Customer service agent) ประจำสนามบินสุวรรณภูมิที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 และยินดีให้ข้อมูลจากการซักถาม ก่อนที่จะทำการแจกแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) และเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale) มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก จำแนกเป็น ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะของงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก มีดังแสดงในตารางแสดงระดับ และความหมายของค่าคะแนน

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

ตอนที่ 5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

ตอนที่ 6 ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

ตอนที่ 7 ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับการบินแห่งหนึ่ง โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 ตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

1.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยเสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานฯ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บแบบสอบถาม

1.2 จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอต่อกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ที่เก็บรวบรวมข้อมูล

1.3 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีความยินดี และเต็มใจให้ข้อมูลเท่านั้น พร้อมทั้งรื้อรับแบบสอบถามคืนในเวลาเดียวกัน

1.4 ตรวจสอบแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างกรอกว่า มีข้อมูลที่สมบูรณ์ ตอบครบทุกข้อคำถาม

1.5 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของการกรอกข้อมูล เตรียมนำแบบสอบถามมาลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอน โดยนำเสนอไว้ในบทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับของปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ และความตั้งใจลาออกของพนักงาน ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวมและรายด้าน นำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง โดยมีเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ยของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) และนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน ด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient Analysis) โดยมีเกณฑ์การแปรผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Bartz, 1999)

เมื่อทำการเก็บข้อมูลครบแล้วจึงนำข้อมูลมาตรวจสอบ แปลงข้อมูล และเข้ารหัส (Coding) ประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน สถิติพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถาม

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถาม

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานในแต่ละข้อ มีสถิติดังนี้

2.1 สถิติ t-test independent ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในเรื่องความแตกต่างกันของเพศและอายุ

2.2 สถิติ One-Way ANOVA (การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน โดยพิจารณา 2 กรณี ดังนี้

2.2.1 กรณีที่ 1 ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ใช้การทดสอบเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี Least -Significant Different (LSD)

2.2.2 กรณีที่ 2 ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้การทดสอบ Brown-forsythe (B) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี Dunnett' T3

2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 3 4 5 และ 6

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาเรื่อง ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 มีสถานภาพโสด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 83.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 รายได้ 20,001 – 30,000 บาทจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับของปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ และความตั้งใจลาออกของพนักงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสามารถอำนวยความสะดวก ตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้โดยสาร มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือท่านมีความถนัดในลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีรายละเอียดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจน้อยไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบใช้ความหลากหลายทักษะมากไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่มีความท้าทายความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือบริษัทมีการจัดอบรมให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก บริษัทให้พนักงานทุกคนได้รับโอกาสในการอบรมอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ท่านคิดว่าการทำงานที่บริษัทนี้มีโอกาสและความก้าวหน้าน้อยกว่าบริษัทอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และท่านคิดว่าท่านมีโอกาสน้อยในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชาของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อพนักงานแม้ในเรื่องเล็กน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความไม่เท่าเทียมกัน เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และผู้บังคับบัญชามุ่งผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานมากไป จนไม่คำนึงถึงความรู้สึกของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยตามลำดับ

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มี

คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเพื่อนร่วมงานของท่านให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำกับท่านในเรื่องการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพื่อนร่วมงานของท่านจะเข้ามาช่วยเหลือโดยที่ท่านไม่ต้องร้องขอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ท่านรู้สึกว่าคุณเพื่อนร่วมงานเอาใจใส่เปรียบในระหว่างการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และท่านไม่สามารถประสานงานหรือประสานงานได้อย่างไม่สะดวกรวดเร็วให้กับผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ

ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ บริษัทมีสิ่งตอบแทนหรือรางวัลพิเศษให้กับผู้ปฏิบัติงานดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือท่านพึงพอใจในสวัสดิการเรื่องกองทุนประกันสังคม สวัสดิการเครื่องแต่งกาย ตัวเครื่องบินต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และระบบการประเมินขึ้นเงินเดือนของบริษัทมีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ หากบริษัทอื่นมีข้อเสนอที่น่าสนใจ ท่านสามารถเปลี่ยนไปทำงานที่บริษัทนั้นได้ทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือท่านเคยผลงานหรือเคยคิดไปสมัครงานที่บริษัทอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ท่านติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานอยู่ในช่วงนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ไม่ท้าทาย น่าเบื่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และหากมีโอกาสที่ดีกว่าท่านจะเลือกไปปฏิบัติงานบริษัทอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.83 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_1) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้โดยช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าช่วงอายุ 30-39 ปี

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.409 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับตามสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติ

ฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมแตกต่างกัน

พบว่า ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม Levene Statistic มีค่า Sig. เท่ากับ 0.345 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จะใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.397 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีรายได้แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมแตกต่างกัน

พบว่า ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.113 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีรายได้แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งโดยรวมแตกต่างกัน

ระหว่าง กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานที่อยู่ระหว่าง 7-9 ปี กับ กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.249 กับ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีประสบการณ์การทำงานที่อยู่ระหว่าง 7-9 ปี มีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมแตกต่างจาก กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

พบว่า ผลรวมด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.009 โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ผลรวมปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.197 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ความสัมพันธ์ต่อบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

พบว่า ผลรวมปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งมีค่า ในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.114 โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

พบว่า ผลรวมปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.039 โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 6 รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

พบว่า ผลรวมปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.095 โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งสามารถสรุปประเด็นเพื่อนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาศักยภาพด้านลักษณะประชากรศาสตร์

1.1 เพศ พบว่า พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีเพศต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศอาจจะส่งผลต่อการลาออกไม่ได้ โดยพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นเพศหญิงและเพศชายนั้นได้รับงานที่มอบหมายจากผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันจะได้รับงานที่คล้ายคลึงกันมิได้มีระบุว่างานนี้ต้องเป็นเพศหญิง งานนี้ต้องเป็นเพศชายที่สามารถปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีทศน์ คล่องดี (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พฤกษ์ สุพรรณนาลัย และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานแผนกบริษัทในเครือ (ไทยแลนด์) จำกัด โรงงานบางปู ผลการวิจัยพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความตั้งใจในการลาออกไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา ผลการวิจัยพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.2 อายุ พบว่า พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าช่วงอายุ 30-39 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุน้อยจะย้ายงานบ่อยเนื่องจากโอกาสในการเปลี่ยนงานยังมีเยอะมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเบญญา ขวัญทอง และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจออกจากงานของพนักงาน Generation Y ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อความตั้งใจออกจากงานของพนักงาน Generation Y แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ถูกแบ่งเรื่องอายุอย่างชัดเจน ยิ่งอายุน้อยก็มีโอกาส ย้ายงานได้บ่อยกว่าอายุมาก การไม่มีภาระ และการต้องการรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ตามลักษณะของ Generation Y สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ ณปภัช นาคเจือทอง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า พนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีเพศต่างกัน มีระดับแนวโน้มการลาออกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านเงินเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย ทั้งนี้จะเป็นเพราะพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงาน มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานอย่างคล้ายคลึงกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุกษ์ สุพรรณนาลัย และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทในเครือ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณปภัช นาคเจือทอง (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับแนวโน้มการลาออกไม่แตกต่างกัน

1.4 ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน อาจจะมีการตัดสินใจและมีพฤติกรรมคล้ายคลึงกัน จึงมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเบญญา ขวัญทอง และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจออกจางานของพนักงาน Generation Y ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความตั้งใจออกจางานของพนักงาน Generation Y ไม่แตกต่างกัน

1.5 รายได้ พบว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความพึงพอใจในด้านรายได้ของตนเอง หรืออาจมีความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีรายได้ที่แตกต่างกันแต่พนักงานมีความตั้งใจในการลาออกไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุกษ์ สุพรรณนาลัย และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัท

ไนเดอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

1.6 ประสพการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งที่มีประสพการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมแตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุการทำงานเยอะจะมีความผูกพันต่อองค์กร มีความรับผิดชอบ และมีความชำนาญในการทำงาน รวมไปถึงมีค่าตอบแทนมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข (2559) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สาขาวิชาที่จบ และประสพการณ์การทำงาน มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาหรือไม่ ผู้วิจัยได้วัดค่าตัวแปรโดยใช้วิธี Chi-square test ผลการวิจัยพบว่า อายุ สถานภาพ และประสพการณ์การทำงาน เป็นปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณปภัช นาคเจือทอง (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับแนวโน้มการลาออกโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง โดยสอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานไม่ได้ทำงานตามที่ตัวพนักงานถนัด ตามความรู้ความสามารถที่มี พนักงานจึงเกิดความไม่ชอบหรือไม่มีความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรคุณลักษณะงาน (Job Characteristics) ซึ่งเป็นมิติหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.197 โดยสอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านโอกาสและ

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่จะประสบผลสำเร็จในงาน หากงานที่ทำเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ พนักงานก็จะลาออกลดลงเนื่องจากงานไม่น่าเบื่อ หากบริษัทจัดอบรมและให้พนักงานได้มีโอกาสเข้าอบรมอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น พนักงานก็จะลาออกลดน้อยลงเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิสา ดำรงสกุลวงษ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมฟอกหนัง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ไฮค์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า โอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจาก งานของพนักงาน พบว่าโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับ แนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา พบว่า ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.114 โดยสอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน หากพนักงานมีความเคารพผู้บังคับบัญชามาก มีทัศนคติหรือความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชามาก ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานก็จะลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศลิ อ่วมเพ็ง (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาที่ได้สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน เป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานพิจารณาลาออกจากงาน ถ้าความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี หัวหน้างานมีความยุติธรรม ช่วยแก้ปัญหา และให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานก็จะมีแนวโน้มที่จะลาออกต่ำ ถ้าความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างานอยู่ในระดับต่ำ พนักงานก็จะมีแนวโน้มที่จะลาออกสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิสา ดำรงสกุลวงษ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมฟอกหนัง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ไฮค์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงาน พบว่าผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน พบว่า ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบิน

บินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.039 โดยสอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานเป็นหนึ่งในปัจจัยการพิจารณาในการลาออกของพนักงาน หากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกัน พนักงานก็จะมี ความตั้งใจในการลาออกในระดับน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาที่ได้ สรุปได้ว่าปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา ที่สังกัดสำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุกษ์ สุพรรณนาลัย และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทไนเดอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.5 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิสา ดำรงสกุลวงษ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมฟอกหนัง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ไฮค์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ

6. ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้น กับสายการบินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.095 โดยสอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุกษ์ สุพรรณนาลัย และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทไนเดอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.3 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิสา ดำรงสกุลวงษ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมฟอกหนัง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ไฮค์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผลตอบแทนและรายได้มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากข้อมูลข้างต้นนั้นผู้วิจัยต้องการให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่จะนำข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน และให้ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปกำหนดกลยุทธ์ในการจูงใจพนักงานเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บริษัทควรให้ความสำคัญกับพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ ระหว่าง 20,000-30,000 บาท และมีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 1-3 ปี โดยควรมีการสร้างการรับรู้กฎ นโยบายบริษัท การปฏิบัติงานตามระเบียบบริษัท รวมไปถึงมีการจ่ายโบนัสให้เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงานของพนักงาน เหล่านี้สามารถลดอัตราการตั้งใจลาออกของพนักงานได้ในระดับหนึ่ง

ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หากบริษัทมีการสนับสนุนเรื่องการจัดอบรมให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ ให้พนักงานทุกคนได้รับโอกาสในการอบรมอย่างเท่าเทียมกัน และเล็งเห็นความสามารถของพนักงานให้พนักงานได้มีโอกาสในการเลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นนั้น พนักงานก็จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น สามารถช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานได้

ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา บริษัทควรมีกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มและกระชับความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานมากขึ้น และผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา ใส่ใจ ดูแลแม้แต่ในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ หากผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการดูแล ปฏิบัติด้วยความห่วงใยด้วยใจจริง พนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความรู้สึกดี ๆ ต่อผู้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น

ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน บริษัทควรมีการพัฒนาปรับความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับพนักงาน มีการพัฒนา มีการตรวจสอบมาตรฐานในการปฏิบัติการร่วมกัน จัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างแผนก ให้ทุกคนได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ หากบริษัทมีสิ่งตอบแทนหรือรางวัลพิเศษให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานดี มีสวัสดิการที่ดีพร้อม มีการจัดระบบสวัสดิการให้กับพนักงานทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น การเพิ่มรอบรถรับ ส่ง พนักงานไปสนามบิน เป็นแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานดี พนักงานก็จะมีแนวโน้มตั้งใจลาออกลดลงเพราะได้มีสิ่งจูงใจทางด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการเพิ่มมากขึ้นจากเดิม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า

1. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรนำข้อมูลการวิจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกไปเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน และให้ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปกำหนดกลยุทธ์ในการจูงใจพนักงาน เช่น มีการอบรมพนักงานใหม่ให้เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร เข้าใจนโยบายบริษัทให้กับพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและคาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานของบริษัทแห่งหนึ่ง และควรมีการทำการศึกษาวิจัยประเมินผลความตั้งใจในการลาออกของพนักงานของบริษัทแห่งหนึ่ง หากจุดบกพร่องและสามารถรักษาพนักงานไว้ให้อยู่กับองค์กรได้นานมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท

บรรณานุกรม

- Feseha Samrawit. (2017). *Factors affecting employee turnover intention in the case of Ethiopian airlines*. (general MBA), St. Mary's university, Addis Ababa Ethiopia.
- Fielder F.E. (1964). *A contingency model of leadership effectiveness*.
- Ghada Atef, Walid El Leithy, & Mohammad Al-Kalyoubi. (2017). Factors Affecting Employees' Turnover Intention. *Medwell Journal, International Business Management* 11(1), 118-130.
- Gilmer. B.V. (1971). *Industrial Psychology*. New York: Mc Graw-Hill.
- Griffin Ricky W. (1993). *Management*.
- Hackman J.R., & Oldham G.R. (1980). *Work Redesign*. California: Addition Wesley Publishing Company Inc.
- Herzberg F, Mausner B, & Snyderman B.B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley.
- Jen Hung Wang, Kuan Chen Tsai, Luo Jia Ru Lei, Im Fan Chio, & Sut Kam Lai. (March 2016). Relationships among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: Evidence from the Gambling Industry in Macau. *Redfame Publishing*, 2(1), 104-110.
- Manoj Uniyal, Karnak Roy, & Sharmistha Banerjee. (2017). *Relationship between Job Embeddedness and Employees Turnover Intention: A Study on Private Airlines in India*. Indian Institute of Technology Delhi, New Delhi (101-108)
- Mobley W.H., Griffeth R.W., Hand H.H., & Mcglin B.M. (1979). *Review and Conceptual Analysis of The Employee Turnover Process*: Psychology Bulletin.
- Mobley William H. (1982). *Employee Turnover: Cause, Consequences and Control*. Texas: Addison-Wesley Publishing Company Press.
- Mowday T.R., Porter W.L., & Steers M.R. (1982). *Employee-Organization Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press.
- Newstrom Jon W. et.al. (1993). *Organizational Behavior* (9 ed.).

Porter L.W., Lawler E.E., & Hackman J.R. (1975). *Behavior in organizations*. New York: McGraw-Hill.

Porter L.W., & R.M. Steers. (1973). *Organizational Work and Personal Factor in Employee Turnover and Absentecism* (80 ed.): Psychological Bulletin.

Singh Hridayaswor Bir. (2018). *Job satisfaction and employee turnover intention in insurance industry: the Nepalese evidence*. (the degree of Doctor of Philosophy in Management), School of Management Singhanian University, Pachari Bari, Jhunjhunu Raj. India

Spector E. P. (1996). *Industrial and Organizational Psychology; Research and Practice*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Steers R.M. (22 March 1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 46-56.

Wehrich and Koontz. (1993). *Management: A Global Perspective*. New York: McGraw-Hill, Inc.

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัทเคเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.

(การบินไทย. (2561). ข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัย. สืบค้นเมื่อ 9 ธันวาคม 2561, จาก https://www.thaiairways.com/th_TH/plan_my_trip/travel_information/travel_guide.page)

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ไทยเจริญการพิมพ์.

ซิลเวอร์สไตน์ แบร์รี. (2551). การประเมินผลงาน = *Evaluating performance* : วิธีประเมิน เลื่อนขั้น และไล่ออก (กันยารัตน์ ลิ้มวาณิชย์, Trans. พิมพ์ครั้งที่ 1.. ed.). กรุงเทพฯ: ยูเรก้า.

ณปภัช นาคเจือทอง. (2553). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (วิทยานิพนธ์ บธ.ม.), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ *Human Resource Management*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร : การศึกษาการจัดการแผนใหม่ = *Organization and management* (พิมพ์ครั้งที่ 6.. ed.). กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- ธัญญารัตน์ สันไม. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน: ศึกษาพนักงานต้อนรับภาคพื้น
ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. (วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการ)), บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา. (เศรษฐศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2535). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: รามคำแหง.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2551). จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น = *Introduction to social psychology : PC*
263 (พิมพ์ครั้งที่ 12, [ฉบับพิมพ์ซ้ำ]. ed.). กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิมะ หุตาคม. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี
สถานีโทรทัศน์ไอทีวี. (ภาคินพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต), คณะพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล = *Personnel management*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ
: รวมสาส์น 1977.
- บุญรวย ฤทัย. (2559). การจัดการเพื่อความก้าวหน้าในงานอาชีพ = *Career management : HRM*
4323 (Hr 419) (พิมพ์ครั้งที่ 2, ฉบับพิมพ์ซ้ำ ed.). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรกรณ์ ลิ้มโยธิน. (2555). ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะ
ลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ ปร.ด. สาขาวิชาการ
จัดการ), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปรเมะ สตะเวทิน. (2546). การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 3.. ed.).
กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ : ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริทัศน์ คล่องดี. (2558). การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อ
ความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร.
ปริญญาานิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2558.
- ปิยะนุช ไสคติ. (2554). แรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะ
ลาออกของพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขา
หาดใหญ่. (วิทยานิพนธ์ บธ.ม.), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- พฤกษ์ สุพรรณนาลัย, & ประสพชัย พสุนนท์. (2558, มกราคม – มิถุนายน). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
ความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทในเครือ (ไทยแลนด์) จำกัด. วารสารจันทร์เกษม

สาร, 21(40), 110-118.

เยาวลักษณ์ โพธิ์ดารา. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรม การเจรจาต่อรองการได้รับการอบรมทางด้านการบริหาร ประสิทธิภาพในการบริหาร และความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. (วิทยานิพนธ์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

วณันญา อติสรพันธ์กุล, & พนิต กุลศิริ. (2556, เมษายน – กันยายน). ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และพฤติกรรมผู้นำ กับความผูกพันต่อองค์การ Relationships Between Personal Characteristics, Work Attributes, Leadership Behavior And Organizational Commitment. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ, 4(2), 60-61.

วรรณวิสา ดำรงสกุลวงษ์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมฟอกหนัง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ไฮค์ จำกัด (มหาชน). (การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา), มหาวิทยาลัยเนชั่น, กรุงเทพฯ.

วรรณพร อากาศแจ้ง. (2556, พฤษภาคม - สิงหาคม). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของคนเก่งในระบบราชการ. วารสารการจัดการมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2(2), 50.

วิโรจน์ สิมะทองธรรม, สิทธิชัย พรหมสุวรรณ, ฉันทนา จันทร์บรรจง, & วัฒนา สุนทรชัย. (2559, กรกฎาคม – ธันวาคม). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ของธนาคารพาณิชย์ไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 9 (2), 1-11.

ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชาสำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ บธ.ม.), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, & คนอื่นๆ. (2539). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ *Organization and management*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.

สุธานี หนูกลิ่นอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ บธ.ม.), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.

สุเบญญา ขวัญทอง, & ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ. (2558, มกราคม – ธันวาคม). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจออกจากงานของพนักงาน Generation Y A Study on Factors Affecting Turnover Intention of Generation Y Employees. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 18, 263-282.

- สุรกฤษฎี บุญเรือง. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท เอ็ช (ไทยแลนด์) จำกัด. ราชภัฏเพชรบูรณ์สาร, 17(2), 1-10.
- อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2548, ตุลาคม – ธันวาคม). ความตั้งใจลาออกและความพึงพอใจในงานของพนักงาน Outsourcing. วารสารบริหารธุรกิจ, 28(108), 43-56.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่ง
หนึ่ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความตั้งใจในการลาออก เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออก และเพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง ในทุก ๆ คำตอบและข้อมูลของท่านผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและในการนำเสนอข้อมูลจะเป็นการนำเสนอแบบภาพรวม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามประกอบไปด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ ที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความเกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริงลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1.เพศ

() ชาย

() หญิง

2.อายุ

() 20 - 29 ปี

() 30 - 39 ปี

3.สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส / อยู่ด้วยกัน

() หม้าย / หย่าร้าง

4.ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5.รายได้ (รวมค่าล่วงเวลา)

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

() 10,001 – 20,000 บาท

() 20,001 – 30,000 บาท

() 30,001 – 40,000 บาท

() มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป

6.ประสบการณ์การทำงาน

() น้อยกว่า 1 ปี

() 1 – 3 ปี

() 4 – 6 ปี

() 7 – 9 ปี

() มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสและ
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน
และสวัสดิการ ที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน
บริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง : ให้ท่านอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็น
ด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน
ช่องว่างทางขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง และไม่เห็นด้วยกับ ข้อความนั้นบ้าง พอ ๆ กัน
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเลย

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยด้านลักษณะงาน					
1. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีรายละเอียดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
2. ท่านมีความถนัดในลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบ					
3. ท่านสามารถอำนวยความสะดวก ตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้โดยสาร					
4. ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบ ใช้ความหลากหลายทักษะมากไป					
5. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจน้อยไป					
ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่มีความท้าทายความสามารถของท่าน					
2. บริษัทมีการจัดอบรมให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
3. บริษัทให้พนักงานทุกคนได้รับโอกาสในการอบรมอย่างเท่าเทียมกัน					
4. ท่านคิดว่าการทำงานที่บริษัทนี้มีโอกาสและความก้าวหน้าน้อยกว่าบริษัทอื่น					
5. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสน้อยในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา					
1. ท่านมีความเคารพผู้บังคับบัญชาของท่าน					
2. ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม					
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อพนักงานแม้ในเรื่องเล็กน้อย					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความไม่เท่าเทียมกัน เลือกปฏิบัติ					
5. ผู้บังคับบัญชามุ่งผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานมากเกินไปจนไม่คำนึงถึงความรู้สึกของพนักงาน					

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ ที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน บริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน					
1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานของท่าน					
2. เพื่อนร่วมงานของท่านจะเข้ามาช่วยเหลืองานโดยท่านไม่ต้องร้องขอ					
3. เพื่อนร่วมงานของท่านให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำกับท่านในเรื่องการทำงาน					
4. ท่านรู้สึกว่าคุณถูกเพื่อนร่วมงานเอาใจเอาเปรียบในระหว่างการทำงาน					
5. ท่านไม่สามารถประสานงานหรือประสานงานได้อย่างไม่สะดวกรวดเร็วให้กับผู้โดยสาร					
ปัจจัยด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ					
1. บริษัทมีสิ่งตอบแทนหรือรางวัลพิเศษให้กับผู้ปฏิบัติงานดี					
2. ท่านพอใจในสวัสดิการเรื่องกองทุนประกันสังคม สวัสดิการเครื่องแต่งกาย ตัวเครื่องบินต่าง ๆ					
3. ระบบการประเมินขึ้นเงินเดือนของบริษัทมีความเป็นธรรม					
4. รายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ ลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง : ให้ท่านอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็น
ด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทาง
ขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
- เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
- ไม่แน่ใจ หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง และไม่เห็นด้วยกับ
ข้อความนั้นบ้าง พอ ๆ กัน
- ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเลย

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ท่านติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานในช่วง นี้					
2. ท่านเคยลางานหรือเคยคิดไปสมัครงานที่บริษัท อื่น					
3. หากบริษัทอื่นมีข้อเสนอที่น่าสนใจ ท่าน สามารถเปลี่ยนไปทำงานที่บริษัทนั้นได้ทันที					
4. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ไม่ท้าทาย น่าเบื่อ					
5. หากมีโอกาสท่านจะเลือกไปปฏิบัติงานอาชีพอื่น					



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ.สุพาดา สิริกุลตตา	อาจารย์ประจำคณะ บริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อ.ดร.ธนภูมิ อติเวทิน	อาจารย์ประจำคณะ บริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาว ปฐมาวดี หินเภาว
วัน เดือน ปี เกิด	15 กันยายน 2531
สถานที่เกิด	ลพบุรี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2555 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) คณะมนุษยศาสตร์ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2561 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) คณะบริหารธุรกิจเพื่อ สังคม จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	20/22 ม.17 ซ.ศาลาธรรมสพน์ 11 ถ.ศาลาธรรมสพน์ แขวง ศาลา ธรรมสพน์ เขต ทวีวัฒนา กทม 10170

