

658.314
ก 137 ก
8.3

การศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาและชีวสังคมบางประการที่เป็นตัวแปรคั่นกลาง
ของการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ของเจ้าหน้าที่อำนวยบริการ
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

15 ต.ค. 2540

ปริญญานิพนธ์
ของ
กมลวรรณ เขมะปัญญา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ

พฤษภาคม 2540

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

68477

การศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาและชีวสังคมบางประการที่เป็นตัวแปรคั่นกลาง
ของการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ของเจ้าหน้าที่อำนวยบริการ
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

บทคัดย่อ
ของ
กมลวรรณ เขมะปัญญา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ
พฤษภาคม 2540

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทดสอบโมเดลการลาออกจากงานของโมเบลล์และคณะ รวมทั้งเพื่อศึกษาบทบาทของตัวแปรทางบุคลิกภาพ ซึ่งได้แก่ ความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน และ ลักษณะมุ่งอนาคต และบทบาทของตัวแปรทางชีวสังคม คือ อายุ ในฐานะตัวแปรคั่นกลาง (Moderating Variables) ของกระบวนการการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ในปี พ.ศ.2539 มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จนถึง 40 ปี ได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน มีจำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบวัดปัจจัยทางชีวสังคม แบบวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน แบบวัดความพอใจในงาน แบบวัดความตั้งใจจากงานปัจจุบัน แบบวัดความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ แบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน และแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคต ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

งานวิจัยครั้งนี้ให้ผลสนับสนุนโมเดลการลาออกจากงานของโมเบลล์และคณะ นั่นคือ ความพอใจในงาน ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้

อายุ ความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน และลักษณะมุ่งอนาคต เป็นตัวแปรคั่นกลางของการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน กล่าวคือ ความพอใจในงาน ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน และความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ มีอำนาจการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้

แตกต่างกันขึ้นอยู่กับ อายุ ความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน และ ลักษณะมุ่งอนาคตของกลุ่มตัวอย่าง

โดยพบว่า ความพอใจในงานมีอำนาจการทำนายในทุกกลุ่ม ยกเว้นในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

ตัวแปรความตั้งใจจากงานปัจจุบันมีอำนาจการทำนายในทุกกลุ่มยกเว้นในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมาก

ท้ายที่สุดตัวแปรความตั้งใจจากทางเลือกใหม่มีอำนาจการทำนายในบางกลุ่ม กล่าวคือไม่มีอำนาจการทำนายเฉพาะในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน กลุ่มที่มุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย และในกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 30 ถึง 40 ปี

A STUDY OF SOME PSYCHOLOGICAL AND BIOSOCIAL VARIABLES AS
MODERATING VARIABLES IN PREDICTING TURNOVER INTENTIONS
OF TELLERS OF BANGKOK BANK PUBLIC CO.,LTD.
IN THE METROPOLITAN AREA

AN ABSTRACT

BY

KAMONWAN KHEMAPANYA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Education Degree in Developmental Psychology
at Srinakharinwirot University
May 1997

The purposes of this study were to test the employee turnover process model proposed by Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino and to investigate the role of some personality variables, which were internal-external locus of control and delay of gratification, and a biosocial variable, age, as moderating variables in predicting turnover intention.

Three hundred and forty samples, randomly selected by Multistage Sampling Method, were tellers of Bangkok Bank Public Co., Ltd. in the Metropolitan Area. Their ages ranged from 25 up to 40 years old. Seven different questionnaires were used to collect the data about ages, turnover intentions, job satisfaction, expected utility of present job, expected utility of alternative, internal-external locus of control and delay of gratification.

The results of research findings were concluded as follows :

This study supported the generality of turnover model proposed by Mobley, Griffeth, Hand and Meglino, i.e. job satisfaction, expected utility of present job and expected utility of alternative were significant predictors of turnover intentions.

Age, internal-external locus of control and delay of gratification acted as moderating variables in predicting turnover intentions. That is : job satisfaction, expected utility of present job and expected utility of alternative predicted turnover intentions differently depending upon age, internal-external locus of control and delay of gratification of research's samples.

The results showed that job satisfaction could be a predictor in all groups of samples except in the group with external locus of control and high delay of gratification and the group whose age was less than or equal to 25 years old.

Expected utility of present job could be a predictor in all groups except in the group with internal locus of control and high delay of gratification.

Lastly, expected utility of alternative could also be a predictor in some groups except in the group with external locus of control, the group with low delay of gratification, the group with external locus of control and low delay of gratification, the group with internal locus of control and low delay of gratification and the group whose age ranged from more than 30 to 40 years old.

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน
(ดร.นิยะดา จิตต์จรัส)

..... กรรมการ
(อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ดร.นิยะดา จิตต์จรัส)

..... กรรมการ
(อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(พศ.วัฒนา ศรีสัตย์วาจา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร.ศิริยุภา พูลสุวรรณ)

วันที่...๑๖...เดือน...พฤษภาคม... พ.ศ. ๒๕๔๐

ประกาศขอบคุณ

กราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. นิยะดา จิตต์จรัส ที่กรุณาให้โอกาส คำแนะนำและเสียสละเวลาแก่ผู้วิจัย จนทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ และกราบขอบพระคุณอาจารย์ สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตย์วาจา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประณต คำฉิม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร และคณะกรรมการพิจารณาเค้าโครงปริญญานิพนธ์ ภาควิชาจิตวิทยาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำเพื่อให้ปริญญานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้บริหาร และพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการทำแบบทดสอบ และตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและความช่วยเหลือจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วง

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และครู อาจารย์ทุกท่านที่มอบความรัก ความเมตตา โอกาสทางการศึกษา และการสนับสนุนด้วยดีเสมอมา

กมลวรรณ เขมะปัญญา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
นิยามปฏิบัติการ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	9
ข้อมูลการลาออกของพนักงาน	12
ความหมายของการลาออกจากงาน	14
ผลของการลาออกจากงาน	14
ประวัติการศึกษาเรื่องการลาออกจากงาน	16
โมเดลการลาออกจากงาน	18
งานวิจัยที่ทดสอบโมเดลของโมเบลล์และคณะ	24
ตัวแปรต้นกลางของกระบวนการการทำการลาออกจากงาน	26
ลักษณะมุ่งอนาคต	26
ความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน	27
อายุ	29
งานวิจัยที่ศึกษาตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจ ภายในตน-ภายนอกตน ในฐานะตัวแปรต้นกลาง	30
สมมุติฐานการวิจัย	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
ประชากร	32
กลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน	46

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
บทย่อ	62
จุดมุ่งหมายของการวิจัย	62
สมมุติฐานทางการวิจัย	62
วิธีดำเนินการวิจัย	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การวิเคราะห์ข้อมูล	64
สรุปผล	64
อภิปรายผล	66
ข้อเสนอแนะ	73
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	73
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	74
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก	80
ภาคผนวก ข	86
ประวัติย่อของผู้วิจัย	96

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงข้อมูลการลาออกจากงานของพนักงานแยกตามสังกัด	12
2	แสดงข้อมูลการลาออกจากงานของพนักงานแยกตามตำแหน่งงาน	13
3	แสดงข้อมูลการลาออกจากงานของพนักงานแยกตามอายุ	13
4	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับการลาออกจากงาน	17
5	แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทำนายและตัวแปรเกณฑ์ในกลุ่มรวม.....	48
6	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรทำนายและระหว่าง ตัวแปรเกณฑ์กับตัวแปรทำนายในกลุ่มรวม.....	48
7	แสดงค่าอำนาจการทำนายของตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวแปรในการร่วมทำนาย ตัวแปรเกณฑ์	49
8	แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทำนายและตัวแปรเกณฑ์ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการ บริการที่เชื่ออำนาจภายในตน และในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน	50
9	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรทำนาย และระหว่าง ตัวแปรเกณฑ์กับตัวแปรทำนาย ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการบริการที่เชื่ออำนาจ ภายในตน และในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน	50
10	แสดงค่าอำนาจการทำนายของตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวแปรในการร่วมกันทำนาย ตัวแปรเกณฑ์และค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของตัวแปรทำนายแต่ละตัว ซึ่งทำนาย ในรูปคะแนนมาตรฐาน ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการบริการที่เชื่ออำนาจภายในตน และในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน	51
11	แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทำนายและตัวแปรเกณฑ์ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการ ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมากและกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อย.....	52
12	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรทำนาย และระหว่างตัวแปร เกณฑ์กับตัวแปรทำนายในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อย.....	52
13	แสดงค่าอำนาจการทำนายของตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวแปร ในการร่วมกันทำนาย ตัวแปรเกณฑ์ และค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของตัวแปรทำนายแต่ละตัว ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมากและกลุ่มที่มีลักษณะมุ่ง อนาคตน้อย	53
14	แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทำนาย และตัวแปรเกณฑ์ ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ อำนวยการที่มีอายุน้อยกว่าหรือเทียบเท่า 25 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปีถึง 30 ปี และ มากกว่า 30 ปี ถึง 40 ปี	54
15	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรทำนาย และระหว่างตัวแปร เกณฑ์กับตัวแปรทำนาย ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่มีอายุน้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 25 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปีถึง 30 ปี และมากกว่า 30 ปี ถึง 40 ปี	55

16	แสดงค่าอำนาจการทำนายของตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวแปร ในการร่วมกัน ทำนาย ตัวแปรเกณฑ์ และค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของตัวแปรทำนายในกลุ่มเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวกที่มีอายุน้อยกว่าหรือเทียบเท่า 25 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปีถึง 30 ปี และมากกว่า 30 ปี ถึง 40 ปี	56
17	แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทำนายและตัวแปรเกณฑ์ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก อำนาจภายนอกและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอก และมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตน และมุ่งอนาคตมาก	57
18	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรทำนาย และระหว่าง ตัวแปรเกณฑ์กับตัวแปรทำนายในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่เชื่ออำนาจภายนอก และมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจ ภายนอกและมุ่งอนาคตมากและกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและ มุ่งอนาคตมาก	58
19	แสดงค่าอำนาจการทำนายของตัวแปรทำนาย ทั้ง 3 ตัวแปรในการร่วมกันทำนาย ตัวแปรเกณฑ์ และค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของตัวแปรทำนายแต่ละตัวในกลุ่ม เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่เชื่ออำนาจภายนอกและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่อ อำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอก และมุ่งอนาคต มากและกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมาก.....	59
20	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยใช้ค่าอัตรา ส่วนวิกฤต t เป็นรายชื่อตามวิธีการของ t -test	81
21	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบวัดความพอใจในงาน โดยใช้ค่าอัตราส่วน วิกฤต t เป็นรายชื่อตามวิธีการของ t -test	81
22	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคต โดยใช้ค่าอัตราส่วน วิกฤต t เป็นรายชื่อตามวิธีการของ t -test	84
23	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอก โดยใช้ค่าอัตราส่วนวิกฤต t เป็นรายชื่อตามวิธีการของ t -test	85

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนภูมิองค์กร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	11
2 โมเดลการลาออกจากงานตามแนวคิดของไพรัส	19
3 โมเดลการลาออกจากงานตามแนวคิดของโมเบลย์(1977)	20
4 โมเดลการลาออกจากงานตามแนวคิดของโมเบลย์และคณะ(1979)	22

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สังคมโลกในยุคโลกาภิวัตน์นี้ การแข่งขันทางธุรกิจนับวันจะยิ่งรุนแรงขึ้น การขยายตลาดการค้าไปยังนานาประเทศ ส่งผลให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกใช้สินค้าและบริการมากขึ้น ทำให้องค์กรทางธุรกิจต่าง ๆ ต้องประสบปัญหาแรงกดดันจากการแข่งขันเพิ่มขึ้น (จุลสารฝึกอบรม ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฉบับที่ 33 หน้า 1) ธุรกิจเกือบทุกชนิดทุกขนาดมีการแข่งขันมากมายหลายรูปแบบ ทุกแห่งทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สร้างสรรค์สิ่งใหม่ เป็นอุปกรณ์ประกอบการแข่งขันซึ่งความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง เป็นการพัฒนาที่อาจมีโอกาสปอกกันหากงบประมาณเพียงพอ (เอกสารประกอบการฝึกอบรมของบริษัท พีทีเค จำกัด) แต่เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีราคาแพงเพียงใด หากขาดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถก็ไม่ก่อประโยชน์อันใด แม้ใช้ดำเนินงานได้บ้างประสิทธิภาพก็คงอยู่ในระดับต่ำ (ธงชัย สันติวงษ์. 2535 : 95) ปัจจัยกำลังคนจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ ในหน่วยงานทุกแห่ง

ด้วยเหตุนี้องค์กรธุรกิจหลายแห่งจึงได้นำเอาหลักการบริหารธุรกิจสมัยใหม่และหลักพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ เพื่อใช้ทรัพยากรกำลังคนให้เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานพร้อมทั้งลดปัญหาที่เกี่ยวกับคนให้น้อยลงด้วย อย่างไรก็ตามปัญหาหนึ่งในด้านบุคลากรที่หลีกเลี่ยงไม่ได้คือปัญหาการลาออกจากงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นโดยสมัครใจเพราะความเจ็บป่วย หรือเสียชีวิต หรือเหตุปลื้มย่อยทางด้านบุคคลอีกหลายประการซึ่งค่อนข้างยากที่จะวินิจฉัยและควบคุมได้ การลาออกไม่ว่าจะน้อยเกินไป หรือมากเกินไปล้วนเป็นปัญหา (Pigors and Meyers. 1973 : 215)

การลาออกของพนักงานจำนวนมาก นับเป็นปัญหาสำคัญของทุกองค์กรแม้ไม่แสดงให้เห็นในรูป “รายจ่ายจากการลาออกของพนักงาน” ในรายงานแสดงกำไร-ขาดทุนแต่ความสูญเสียจากการลาออกจากงาน เป็นการสูญเสียประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถและทักษะที่สิ่งสมมากับตัวพนักงานซึ่งนับเป็นการสูญเสียที่ไม่สามารถคำนวณได้ (Wether and Davis. 1993 : 274)

ธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นองค์กรธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีการแข่งขันสูงทั้งจากการแข่งขันกันเองกับธนาคารและสถาบันการเงินในประเทศ และกับธนาคารต่างชาติ ดังที่สำนักข่าวเอพี-ดาวโจนส์ เปิดเผยแพร่รายงานของบริษัทโกลด์แมนแซกส์ ซึ่งเผยแพร่ที่ฮ่องกงว่า บรรดาธุรกิจธนาคารไทยกำลังจะหมดเวลาอิมมูนิตีพื้กับผลกำไรต่าง ๆ ที่มีมานานติดต่อกันหลายปี เพราะการเปิด

ตลาดเสรีรับการแข่งขันจากนานาชาติ (หนังสือพิมพ์มติชน. 2539 : 8) ภาวะดังกล่าวทำให้สถาบันการเงินหลายรายใช้กลยุทธ์การดึงบุคลากรจากที่อื่น เพื่อเสริมสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ และรองรับการแข่งขัน เป็นเหตุให้ธุรกิจประเภทนี้ต้องประสบปัญหาการลาออกจากงานของพนักงาน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่มีอาชงหลักเสี่ยงปัญหาการลาออกจากงานของพนักงาน จากจำนวนพนักงาน 26,066 คนในปี พ.ศ. 2538 มีจำนวนพนักงานลาออก 1,223 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69 (รายงานความเคลื่อนไหวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประจำปี พ.ศ. 2538)

มีการทำวิจัยเพื่อหาคำตอบ ของปัญหาการลาออกจากงานทั้งในต่างประเทศและในประเทศไว้มากพอสมควร ไม่ว่าจะเป็นในแง่ของนักบริหาร นักเศรษฐศาสตร์ นักพฤติกรรมศาสตร์ หรือนักจิตวิทยา ในจำนวนนี้มีนักวิจัยหลาย ๆ กลุ่มที่พยายามศึกษากระบวนการของการตัดสินใจลาออกจากงาน เพื่อค้นหาตัวแปรที่จะสามารถทำนายการลาออกจากงานได้โดยการสร้างโมเดลการลาออกจากงานขึ้นมา (Fisher, Schoenfeldt and Shaw. 1993 : 743) ตัวอย่างเช่น โมเดลของพอร์เตอร์ และสเตียร์ (Porter and Steers. 1973) ซึ่งพบว่าปัจจัยทางด้านบุคคล, ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน, สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยทางด้านองค์กร มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงาน โมเดลของ ไพรส์ (Price. 1977) พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงาน คือ ความไม่พอใจในการทำงาน บวกกับโอกาสที่จะลาออก และโมเดลของโมเบลย์ และคณะ (Mobley et al. 1977, 1979) ซึ่งเริ่มต้นในปี 1977 ด้วยการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับการลาออกจากงาน และต่อมาในปี 1979 ก็ได้ขยายขอบข่ายของโมเดลให้กว้างขวางขึ้นเป็นโมเดลที่ต้องการแสดงให้เห็นบทบาทของความพอใจในงาน ความดึงดูดใจจากงานปัจจุบัน และความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่ที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมการลาออกในที่สุด นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับตัวแปรอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการลาออก รวมทั้งตัวแปรทางบุคลิกภาพอันได้แก่ลักษณะมุ่งอนาคตด้วย

กริฟเฟธ และฮอม (Griffeth and Hom. 1988 : 1318) กล่าวไว้ว่า งานวิจัยที่ศึกษาอิทธิพลของความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีต่อการลาออกจากงานซึ่งมีการตีพิมพ์ไว้ประมาณ 20 ชิ้น มีเพียง 20 % เท่านั้นที่เป็นตัวแปรทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ และตัวแปรทางบุคลิกภาพเหล่านี้เป็นเพียงตัวทำนายร่วมที่มีอำนาจการทำนายน้อยในกลุ่มของตัวทำนายอื่น ที่มีอำนาจการทำนายมากกว่า ทั้งกริฟเฟธ และฮอม จึงเสนอว่า เมื่อบุคลิกภาพมีอิทธิพลโดยตรงต่อการเปลี่ยนงานน้อยก็ควรจะมีการศึกษาอิทธิพลทางอ้อมหรือการศึกษาตัวแปรบุคลิกภาพในฐานะตัวแปรคั่นกลาง (Moderating Variable)

กริฟเฟธ และฮอมได้ตรวจสอบอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรทางบุคลิกภาพที่มีต่อการลาออกจากงาน โดยใช้โมเดลของโมเบลย์และคณะ ซึ่งนอกจากจะศึกษาตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคตดังที่มีเสนอไว้ในโมเดลนี้แล้ว ยังได้เพิ่มตัวแปรความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน ไว้ใน

ฐานะตัวแปรคั่นกลางอีกหนึ่งตัวแปรด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ที่เชื่ออำนาจภายในตน เป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่จะควบคุมและครอบครองสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผู้ที่เชื่ออำนาจภายในตน จึงมีแนวโน้มที่จะรอคอยรางวัลที่ใหญ่กว่า ในอนาคตเช่นเดียวกับผู้ที่มุ่งอนาคตมาก

ผลการวิจัยของกริฟเฟธและฮอมได้ให้ผลว่า สำหรับกลุ่มผู้ที่เชื่ออำนาจภายนอกตนหรือผู้ที่มุ่งอนาคตน้อยความพอใจในงานจะเป็นตัวทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานได้ดีกว่าตัวแปรความตั้งใจจากงานปัจจุบัน และความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ ส่วนกลุ่มของผู้ที่เชื่ออำนาจภายในตน และกลุ่มที่มุ่งอนาคตมาก ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน เป็นตัวทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานได้ดีกว่าความพอใจในงาน

จากผลการวิจัยดังกล่าว เป็นแนวทางให้มีการศึกษาบทบาททางอ้อมของตัวแปรทางจิตวิทยาที่มีต่อการลาออกจากการงาน โดยเฉพาะตัวแปรความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน และลักษณะมุ่งอนาคตนั้น ทฤษฎีทางจิตวิทยาของไทย ที่เกิดจากการรวบรวมผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทยก็ได้ยอมรับว่า เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญ กล่าวคือเป็นตัวแปรซึ่งเป็นสาเหตุทางจิตใจ 2 ประการจากทั้งหมด 5 ประการ ที่สามารถช่วยในการทำความเข้าใจ อธิบาย ทำนาย และพัฒนาพฤติกรรมของคนดี และคนเก่งได้ (ดวงเดือน พันธุมนาวัน. 2538 : 3) ดังนั้นการศึกษาตัวแปรทางจิตวิทยาดังกล่าวด้วยแนวทางการวิจัยของกริฟเฟธและฮอม โดยโมเดลของโมเบลล์และคณะกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย น่าจะเป็นการทำให้การศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาดังกล่าวและการศึกษาโมเดลนี้ ขยายกรอบการศึกษาให้กว้างขวางขึ้น

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางจิตวิทยาทั้ง 2 ตัวแปร เพื่อสร้างความเข้าใจความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวกับพฤติกรรมการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพราะแม้ว่างานวิจัยส่วนใหญ่ จะพบว่าผู้ที่มุ่งอนาคตมากและผู้ที่ยึดอำนาจภายในตนเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ แดวิทท์ (Witt. 1990 : 444) กลับพบข้อขัดแย้งเมื่อนำตัวแปรดังกล่าวมาศึกษาในฐานะตัวทำนายของความผูกพันต่อองค์กรและความพอใจในงาน โดยพบว่าผู้ที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมากเป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กร และมีความพอใจในงานสูงสุด

นอกจากการศึกษาตัวแปรทางจิตวิทยาในฐานะตัวแปรคั่นกลางแล้วยังได้นำตัวแปรทางชีวสังคม คืออายุของกลุ่มตัวอย่างมาศึกษาในฐานะตัวแปรคั่นกลางด้วยเช่นกัน จากการสรุปงานวิจัยของโมเบลล์ และคณะ (Mobley et al. 1979 : 520) พบว่าแม้ว่าจะมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการลาออกจากการงานแต่อำนาจการทำนายไม่มากนัก การศึกษาตัวแปร อายุ ในฐานะตัวแปรคั่นกลางอาจจะช่วยสร้างความเข้าใจในบทบาทของตัวแปรอายุ กับการลาออกจากการงานได้ชัดเจนขึ้น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาเจ้าหน้าที่อำนวยการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดสาขาประกอบการในเขตนครหลวง เพราะเป็นตำแหน่ง

งานและสังกัดที่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูงที่สุดคือ ร้อยละ 17.91 และ ร้อยละ 40.56 ตามลำดับ (รายงานความเคลื่อนไหวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประจำปี พ.ศ. 2538)

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อทดสอบโมเดลการลาออกจากงานของโมเบลย์และคณะ
2. เพื่อศึกษาบทบาทของตัวแปรทางบุคลิกภาพได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน และบทบาทของตัวแปรทางชีวสังคม คือ อายุ ในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ของกระบวนการการตัดสินใจที่จะลาออกจากงาน
3. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตกับความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน ในฐานะตัวแปรคั่นกลางของการการตัดสินใจที่จะลาออกจากงาน
4. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ในเชิงทฤษฎี งานวิจัยนี้จะเป็นการตรวจสอบความทั่วไป (Generality) ของโมเดลของโมเบลย์และคณะ กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย ว่าจะให้ผลการศึกษาเป็นอย่างไร อีกทั้งยังเป็นการวิจัยซึ่งสนับสนุนความสำคัญของตัวแปรในทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมซึ่งเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาของไทยด้วย
2. ในเชิงประยุกต์ งานวิจัยนี้ จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการบริการ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง และทำให้ทราบว่าปัจจัยทางจิตวิทยา คือลักษณะมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนและปัจจัยทางชีวสังคมคือ อายุ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานอย่างไรอันจะเป็นข้อมูล ซึ่งผู้บริหารอาจนำไปใช้ในการพัฒนานโยบายการบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพ และวัย เพื่อลดปัญหาการลาออกจากงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือเจ้าหน้าที่อำนวยการที่กำลังประจำสาขาประกอบการในเขตนครหลวง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2539 จำนวน 2,214 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่กำลังประจำสาขาประกอบการในสังกัด ภาคนครหลวง 2 ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2539 จำนวน 340 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1. ตัวแปรทำนาย

3.1.1. ความพอใจในงาน

3.1.2. ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน

3.1.3. ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่

3.2. ตัวแปรเกณฑ์

3.2.1. ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

3.3. ตัวแปรคั่นกลาง

3.1.3. ลักษณะมุ่งอนาคต

3.2.3. ความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน

3.3.3. อายุ แบ่งเป็น อายุ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 25 ปี
มากกว่า 25-30 ปี
และ มากกว่า 30-40 ปี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศไทย และภูมิภาคเอเชียประกอบด้วยสาขาประกอบการเมื่อสิ้นปี พ.ศ. 2538 478 สาขา เป็นสาขาในเขตนครหลวง 133 สาขา สาขาในต่างจังหวัด 323 สาขาและสาขาในต่างประเทศ 22 สาขา พร้อมทั้งสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศอีก 3 แห่ง

2. ภาคนครหลวง 2 คือหนึ่งใน 5 สายงานที่กำกับดูแลการบริหารของสาขาประกอบการในเขตนครหลวง

3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก คือพนักงานของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ที่ทำหน้าที่รับฝากและจ่ายเงินให้กับลูกค้า โดยตรวจรับ-จ่ายเงิน บันทึกรายการบัญชีด้วยเครื่องเทอร์มินอล ตรวจรายการบันทึกบัญชี และลงนามรับรองในสมุดคู่ฝากในฐานะเจ้าหน้าที่รับมอบอำนาจให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ เพื่อให้บริการด้านฝากและถอนเงินเป็นไปด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว

4. ตัวแปรทำนาย (Predictor Variable) เป็นตัวแปรในการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ โดยเป็นตัวแปรที่เชื่อว่าเป็นเหตุของผลที่ตามมา (ตัวแปรเกณฑ์)

5. ตัวแปรเกณฑ์ (Criterion Variable) เป็นตัวแปรในการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ โดยเป็นตัวแปรที่เชื่อว่าเกิดขึ้นเนื่องจากตัวแปรทำนาย

6. ตัวแปรคั่นกลาง (Moderating Variable) เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ของตัวแปรทำนายกับตัวแปรเกณฑ์

นิยามปฏิบัติการ

1. ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน คือความพร้อมของพนักงานในองค์กรหนึ่งที่จะลาออกจากองค์กรนั้นในอนาคตอันใกล้ สามารถวัดได้โดย แบบสอบถามความตั้งใจที่จะลาออกจากงานที่ผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบสอบถามความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของ อารมณ จินดาพันธ์ ซึ่งสร้างโดยอาศัยการศึกษาแบบวัดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของแชฟเฟอร์ (Shaffer. 1987) และของบาซาราช และแบมเบอร์เกอร์ (Bacharach and Bamberger. 1990) ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ข้อ ข้อละ 5 ตัวเลือก ผู้ที่ได้คะแนนสูงเป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

2. ความพอใจในงาน หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานในปัจจุบันต่าง ๆ 6 ด้าน อันได้แก่ งานในตำแหน่งที่ทำอยู่ รายได้, การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง, ผู้บังคับบัญชา, เพื่อนร่วมงาน และลักษณะงานโดยทั่วไป

ความพอใจในงานสามารถวัดได้โดยแบบสอบถามเจดีไอ (JDI : Job Descriptive Index) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบอธิบายเกี่ยวกับงานที่เขาทำข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าเป็นผู้ที่มีความพอใจในงานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

3. ความดึงดูดใจจากงานปัจจุบัน คือความคาดหวังของบุคคลว่า งานที่เขาทำอยู่จะนำมาซึ่งผลประโยชน์ที่ต้องการในอนาคตอย่างน้อยเพียงใด สามารถวัดได้โดยแบบวัดความดึงดูดใจจากงานปัจจุบัน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวทางของกริฟเฟธและโฮม (Griffeth and Hom. 1988) แบ่งขั้นตอนในการตอบเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุสิ่งที่ต้องการจากงานในอุดมคติมา 5 ข้อ

ขั้นตอนที่ 2 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความสำคัญของสิ่งที่ต้องการจากงานในอุดมคติแต่ละข้อ (I_j) โดยให้ตอบในมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับ คือ น้อย ค่อนข้างน้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก

ขั้นตอนที่ 3 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนโอกาสที่จะได้รับสิ่งที่ต้องการจากงานในอุดมคติทั้ง 5 ข้อ จากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (V_j) โดยให้ตอบในมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับ คือ ไม่มีเลย น้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก

ขั้นตอนที่ 4 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุโอกาสที่จะยังคงทำงาน ที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันต่อไป (E) ในมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับ คือ ไม่มีโอกาสเลย มีโอกาสน้อย มีโอกาสปานกลาง มีโอกาสค่อนข้างมาก และมีโอกาสมาก

คะแนนที่ได้ในแต่ละขั้นตอน นำมาคำนวณคะแนนความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน (W) ตามสูตร

$$W = E \left(\sum_{j=1}^n I_j V_j \right)$$

W = คะแนนความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน

E = คะแนนโอกาสที่จะยังคงทำงานปัจจุบัน

I_j = คะแนนความสำคัญของสิ่งที่ต้องการจากงานในอุดมคติ
แต่ละข้อ

V_j = คะแนนโอกาสที่จะได้รับสิ่งที่ต้องการจากงานในอุดมคติ
แต่ละข้อจากงานปัจจุบัน

n = จำนวนข้อของสิ่งที่ต้องการจากงานในอุดมคติ (ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 5 ข้อ)

4. ความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่ คือ ความคาดหวังของบุคคลว่า ทางเลือกใหม่จะนำมาซึ่งผลประโยชน์ที่ต้องการในอนาคตมากขึ้นเพียงใด สามารถวัดได้โดยแบบวัด ความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยแนวทางของกริฟเฟธและโฮม (Griffeth and Hom 1988) แบ่งขั้นตอนเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุทางเลือกใหม่ ที่เล็งเห็นนอกจากงานปัจจุบันที่ทำอยู่

ขั้นตอนที่ 2 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกใหม่

ขั้นตอนที่ 3 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความสำคัญของสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกใหม่แต่ละข้อ (I_j) โดยให้ตอบในมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับ คือ น้อย ค่อนข้างน้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก

ขั้นตอนที่ 4 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความเป็นไปได้ ที่จะได้รับสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกใหม่ทั้ง 5 ข้อ จากทางเลือกใหม่ (V_j) โดยให้ตอบในมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับคือ ไม่มีเลย น้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก

ขั้นตอนที่ 5 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุโอกาสที่จะได้มาซึ่งทางเลือกใหม่ (E) ในมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับคือ ไม่มีโอกาสเลย มีโอกาสน้อย มีโอกาสปานกลาง มีโอกาสค่อนข้างมาก มีโอกาสมาก

คะแนนที่ได้ในแต่ละขั้นตอนนำมาคำนวณคะแนนความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่ (W) ตามสูตร

$$W = E \left(\sum_{j=1}^n I_j V_j \right)$$

W = คะแนนความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่

E = คะแนนโอกาสที่จะได้มาซึ่งทางเลือกใหม่

I_j = คะแนนความสำคัญของสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกใหม่แต่ละข้อ

V_j = คะแนนความเป็นไปได้ที่จะได้รับสิ่งที่ต้องการทางเลือกใหม่แต่ละข้อ

n = จำนวนข้อของสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกใหม่(ในการศึกษาครั้งนี้

จำนวน 5 ข้อ)

5. ลักษณะมุ่งอนาคต หมายถึงความสามารถที่จะคาดการณ์ไกลและเห็นความสำคัญของผลดี และผลเสียที่จะเกิดในอนาคต สามารถวางแผนการปฏิบัติเพื่อรับผลดี หรือป้องกันผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ลักษณะมุ่งอนาคตสามารถวัดได้จากแบบวัด “เรื่องเกี่ยวกับอนาคต” ของบุญรับ ศักดิ์มณี ซึ่งได้คัดลอกจากแบบวัด “ลักษณะมุ่งอนาคต และการควบคุมตนเอง” ของจินตนา บิลมาศ (2529) เฉพาะข้อคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะมุ่งอนาคต จำนวน 10 ข้อ ให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยคือผู้ที่มีมุ่งอนาคตน้อย ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยเป็นผู้ที่มีมุ่งอนาคตมาก

6. ความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน

ความเชื่ออำนาจภายในตน หมายถึง ความเชื่อของบุคคล ว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น ไม่ว่าจะเป็นด้านบวกหรือลบ เกิดจากการกระทำของตนเชื่อว่าตนสามารถทำนายผลที่จะเกิดขึ้น และสามารถจะควบคุมผลนั้นให้เป็นไปตามความต้องการของตนได้

ความเชื่ออำนาจภายนอกตน หมายถึงความเชื่อของบุคคล ว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น ไม่ว่าจะเป็นด้านบวก หรือลบ ไม่ได้เกิดจากการกระทำของตน แต่ขึ้นกับสาเหตุภายนอก เช่น โชคชะตา ไสยศาสตร์ บุคคลอื่น หรือคุณสมบัติภายในตนที่ไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้ อีกทั้งยังไม่สามารถทำนาย หรือควบคุมได้

ความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน สามารถวัดได้โดยแบบวัด “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ในชีวิตประจำวันของข้าพเจ้า” ของพรศิริ โรจรัตนเกียรติ ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่า ค่าเฉลี่ยเป็นผู้ที่เชื่ออำนาจภายนอกตน ผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ย เป็นผู้ที่เชื่ออำนาจภายในตน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาที่เป็นตัวแปรคั่นกลางของการทำนาย ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ข้อมูลการลาออกจากงานของพนักงาน
3. ความหมายของการลาออกจากงาน
4. ผลของการลาออกจากงาน
5. ประวัติการศึกษาเรื่องการลาออกจากงาน
6. โมเดลการลาออกจากงาน
7. งานวิจัยที่ทดสอบโมเดลของโมเบลล์และคณะ
8. ตัวแปรคั่นกลางของกระบวนการการทำนายการลาออกจากงาน
 - 8.1. ลักษณะมุ่งอนาคต
 - 8.2. ความเชื่ออำนาจภายในตน - ภายนอกตน
 - 8.3. อายุ
9. งานวิจัยที่ศึกษาลักษณะมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนในฐานะตัวแปรคั่นกลางของกระบวนการการทำนายการลาออกจากงาน

1. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของเมืองไทยและภูมิภาคเอเชีย เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ. 2487 สำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่บนถนนราชวงศ์ มีพนักงานรุ่นแรก 23 คน (หนังสือ 50 ปีบัวหลวง 2537) จากวันนั้นจนถึงปัจจุบันนี้ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้เติบโตและขยายสาขาออกไปในทุกจังหวัดและในหลายภูมิภาคของโลก โดย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2538 มีสาขาในเขตนครหลวง 133 สาขา สาขาในต่างจังหวัด 323 สาขา สาขาในต่างประเทศ 22 สาขา และสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศอีก 3 แห่ง มีพนักงานทั้งหมด 26,066 คน (รายงานประจำปี 2538)

การบริหารงานในปัจจุบันได้แบ่งเป็นสายงานต่าง ๆ ดังภาพประกอบที่ 1 ในบรรดาสายงานต่าง ๆ สาขาประกอบการซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสายงานบริหาร นับว่ามี

ความสำคัญมากที่สุด เพราะเป็นหน่วยงานที่สร้างผลกำไร และสร้างภาพพจน์แก่นักการตลาดโดยรวม โดยทั่วไปแล้วแต่ละสาขาประกอบการจะประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าดังนี้

แผนกบัญชี ทำหน้าที่หลักในการให้บริการฝากและถอนเงิน พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่นี้เรียกว่า เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก

แผนกพัฒนาธุรกิจ ทำหน้าที่หลักในการให้บริการเปิดบัญชีใหม่ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกนี้เรียกว่า เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ

แผนกพิธีการสินเชื่อ ทำหน้าที่หลักในการจัดเตรียมเอกสาร และบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อของธนาคาร พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกนี้เรียกว่า พนักงานพิธีการสินเชื่อ

แผนกอำนวยสินเชื่อ ทำหน้าที่หลักในการพิจารณาอนุมัติการให้สินเชื่อ และดูแลเงินสินเชื่อพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกนี้เรียกว่า เจ้าหน้าที่อำนวยสินเชื่อ

แผนกโอนเงินต่างประเทศ ทำหน้าที่หลักในการรับซื้อและขายเงินตราต่างประเทศ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกนี้เรียกว่า พนักงานโอนเงินต่างประเทศ

ศูนย์บริการธุรกิจส่งออกและนำเข้า ทำหน้าที่ให้บริการเรียกเก็บเงินจากผู้ซื้อในต่างประเทศให้กับลูกค้าที่ส่งสินค้าออกและทำหน้าที่ให้บริการชำระเงินแก่ผู้ขายในต่างประเทศให้กับลูกค้าที่นำสินค้าเข้าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกนี้เรียกว่า พนักงานต่างประเทศ

สำหรับ 2 แผนกหลังนี้จะมีเฉพาะในบางสาขาของธนาคาร ตามความต้องการของพื้นที่

2. ข้อมูลการลาออกจากงานของพนักงาน

ดังได้กล่าวแล้วว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรหนึ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาการลาออกจากงานของพนักงานได้ จากรายงานความเคลื่อนไหวประจำปี 2538 ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีพนักงานลาออกทั้งหมด 1,223 คน จากจำนวนพนักงาน 26,066 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69 มีข้อมูลในรายละเอียดที่สำคัญดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลการลาออกของพนักงานแยกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานใหญ่	321	26.25
สาขานครหลวง	496	40.55
สาขาต่างจังหวัด	406	33.20
รวม	1,223	100.00

ตาราง 2 ข้อมูลการลาออกของพนักงานแยกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวนพนักงาน ลาออก	อัตราการลาออก
ระดับบริหาร		
เจ้าหน้าที่บริหาร	5	0.41
ผู้จัดการสาขา	7	0.57
รองผู้จัดการสาขา	1	0.07
ผช.ผู้จัดการสาขา	19	1.55
หัวหน้าส่วน	5	0.41
ผช.หัวหน้าส่วน	4	0.33
สมทบบัญชีสาขา	8	0.65
ผู้จัดการสินเชื่อ	4	0.33
หัวหน้าหน่วยงาน	7	0.57
ระดับปฏิบัติการ		
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	219	17.91
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	182	14.88
พนักงานวิเคราะห์	106	8.67
พนักงานพิธีการสินเชื่อ	118	9.65
พนักงานพัฒนารูรกิจ	36	2.94
ผู้สอบบัญชี	59	4.82
พนักงานต่างประเทศ	44	3.60
พนักงานโอนเงินต่างประเทศ	41	3.35
พนักงานสายเทคโนโลยี	41	3.35

ตาราง 3 ข้อมูลการลาออกของพนักงานแยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
≤ 25 ปี	312	25.51
> 25 - 30 ปี	372	30.42
> 30 - 35 ปี	180	14.72
> 35 - 40 ปี	176	14.39
> 40 - 45 ปี	102	8.34
45 ปี	81	6.62
รวม	1,223	100.00

จากข้อมูลข้างต้นจะพบว่า สังกัดที่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูงที่สุดคือ สาขานครหลวง ตำแหน่งที่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่อำนวยการ ซึ่งเป็นพนักงาน ในระดับปฏิบัติการ และช่วงอายุที่มีอัตราการลาออกสูงคือตั้งแต่ช่วงอายุ 40 ปีลงมา

3. ความหมายของการลาออกจากงาน

มีผู้ให้คำนิยาม หรือความหมายของการลาออกจากงานไว้หลายท่านดังนี้

พิเกอร์ และไมเยอร์ (Pigors and Myers. 1973 : 220) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการลาออกจากงานคือ การเคลื่อนไหว (Movement) ของบุคลากรในรูปของการเข้าและการออกจากองค์กร สามารถแบ่งการลาออกจากองค์กร ซึ่งหมายถึง การสิ้นสุดการจ้างงานได้หลายลักษณะ ดังนี้.-

3.1. การไล่ออกคือ การไล่พนักงานที่ทำผิดวินัยออก และการไล่ออก เพราะต้องการลดกำลังแรงงาน

3.2. การลาออกคือ การลาออกของพนักงานด้วยความสมัครใจ

3.3. การปลดเกษียณคือ การลาออก

3.4. การตาย

ไพรส์ (Price. 1977 : 3) ให้ความหมายว่าการลาออกจากงานคือการเคลื่อนไหวเข้าและออกจากองค์กรของพนักงานด้วยความสมัครใจ องค์กรส่วนมากจะคำนวณอัตราการลาออกจากงานประจำปีไว้เพื่อเป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ๆ การมีอัตราการลาออกจากงานสูง มักเป็นเครื่องชี้ปัญหาขององค์กร

สรุปได้ว่า การลาออกจากงานคือ การเคลื่อนไหวเข้าและออกจากองค์กรของพนักงาน และในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาการลาออกโดยสมัครใจเท่านั้น

4. ผลของการลาออกจากงาน

กอดิท์ (Gaudet. 1960 : 216-218) ได้แสดงผลดีผลเสียของการลาออกจากงานไว้ดังนี้

ผลดีของการลาออกจากงานคือ

1. การลาออกจากงานทำให้เกิดการหมุนเวียนของพนักงาน นำเอา “เลือดใหม่” (New Blood) เข้าสู่องค์กร นั่นคือตราบดีที่การเปลี่ยนงาน เป็นเพราะเหตุผลทางด้าน อายุ หรือสุขภาพ การเข้ามาของคนใหม่ที่หนุ่มสาวกว่า แข็งแรงกว่า ย่อมมีประสิทธิภาพ และขวัญกำลังใจสู่องค์กร

2. กรณีเป็นการเปลี่ยนงาน ภายในองค์กรนั้น ๆ จะช่วยทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม เมื่อการเปลี่ยนงานทำให้เกิดการปรับตัวที่ดีขึ้นในกลุ่มหรือในลักษณะเป็นการเปลี่ยนเพื่อเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ซึ่งสร้างความพอใจให้พนักงาน จะช่วยลดความขัดแย้ง

ผลเสีย การลาออกจากงาน นอกจากจะมีผลดีแล้ว ผลเสีย หรือความสูญเสียเป็นเรื่อง ที่เห็นได้ชัดเจนทั้งในระดับองค์กร และกลุ่มทำงาน ด้วยเหตุที่การลาออกจากงาน ทำให้เกิดการ ปรับตัวจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช่เพียงความเสียหายในด้าน คุณค่าของบุคคล ยังก่อให้เกิด ความเสียหายทางการเงินอีกด้วย สามารถระบุความเสียหายดังกล่าวเป็นข้อ ๆ ดังนี้

4.1. ความเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายอันเกิดจากการจ้างงาน และฝึกงานแก่พนักงาน ใหม่แต่ละคนสามารถแยกที่มาของความเสียหายต่าง ๆ ได้ดังนี้

4.1.1. ความสูญเสียที่เกิดขึ้นในแผนกจ้างงาน คือ ความสูญเสียเวลา และ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการสัมภาษณ์ผู้สมัครงาน การเตรียมข้อมูลที่จำเป็น การตรวจสอบสุขภาพ เป็นต้น

4.1.2. ความสูญเสียจากการฝึกฝน และพัฒนาแรงงาน เวลาที่ต้องใช้ไปในการ ฝึกสอนของหัวหน้างาน และผู้ฝึกงาน

4.1.3. ค่าจ้าง หรือเงินเดือน ที่ต้องจ่ายให้กับ พนักงานใหม่ ซึ่งต้องเกินค่า ความสามารถการทำงานของเขาในระยะแรก

4.1.4. การปฏิบัติงานที่ยังไม่ถึงระดับ การแตกหัก สูญเสียสิ่งเปลี่ยนวัสดุที่ ใช้ในช่วงฝึกงาน

4.1.5. ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุ ทั้งต่อตัวพนักงานใหม่เอง หรือคนอื่นเพราะยังขาดทักษะ

4.2. ค่าใช้จ่ายสำหรับการทำงานล่วงเวลา เพื่อจะรักษาระดับการผลิต หรือการ บริการไว้จนกว่า พนักงานใหม่จะสามารถเข้ามาทำหน้าที่ได้

4.3. ความสูญเสียในด้านการผลิต ในช่วงเวลาที่คนเก่าออกไป และคนใหม่ยังไม่ สามารถทำหน้าที่แทนได้

4.3.1. ความสูญเสียสูงสุด เมื่อยังไม่มีคนเข้าที่ทำงานแทน

4.3.2. การสูญเสียประสิทธิภาพของกลุ่ม ขณะที่คนทำงานในกลุ่มกำลังอยู่ใน ระหว่างการปรับตัวเข้าหาสมาชิกใหม่

4.4. ค่าใช้จ่ายในด้านเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ เมื่อยังไม่มีการใช้ได้เต็ม ประสิทธิภาพในช่วงการฝึกงาน

ความเสียหายดังกล่าวจะสามารถประเมินได้จริง ๆ เมื่อเราทราบว่า มีอัตราการลาออก จากงาน ในช่วงเวลาที่ทำการวัดและเป็นการลาออกจากงานพวกใด เมื่อพบว่าความสูญเสียจากการ ลาออกจากงานมีสูง ก็จะนำไปสู่การวิเคราะห์หาสาเหตุว่า ทำไม บางคนจึงลาออก เมื่อเปรียบเทียบกับ คนที่ยังคงอยู่ในเวลาเดียวกัน ผลเสียของการลาออกจากงาน อาจเกิดจาก “การลาออกจากงาน น้อยเกินไป” ในกรณีที่ผู้ทำงานมานานพอสมควรและยังทำงานต่อไปในลักษณะเพียงการรอเวลา

ที่จะรับบำเหน็จ บำนาญ ถ้าเป็นเช่นนั้น คนเหล่านี้จะสกัดกั้นโอกาสการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของคนรุ่นใหม่ ซึ่งมีความสามารถ และอาจทำให้คนพวกหลังลาออกจากองค์กรเพื่อโอกาสที่ดีกว่าที่อื่น องค์กรก็จะสูญเสียสมาชิกที่ดีกว่าไป เพื่อรักษาสมาชิกที่ด้อยกว่าไว้

5. ประวัติการศึกษาการลาออกจากงาน

ประวัติการศึกษาในเรื่องการลาออกจากงานมีความยาวนานกว่า 80 ปี ทำให้งานวิจัยในด้านนี้มีปริมาณมาก และมีความหลากหลายนับแต่ในช่วงแรกที่มีการวิจัย จนถึงปี คศ. 1980 พอประมาณได้ว่าอยู่ในราว 1,500 ถึง 2,000 ชิ้น (Muchinsky And Morrow. 1980 : 263)

การลาออกจากงาน เป็นที่สนใจของบุคคลหลายกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นนักวิจัยทางด้านงานบุคคล นักพฤติกรรมศาสตร์ นักเศรษฐศาสตร์ และนักบริหาร (Mobley et al. 1979 : 493) แต่เมื่อพิจารณาดูงานวิจัยจำนวนมากมายเหล่านี้ นำประหลาดใจที่พบว่าได้มีการนำความรู้ที่เป็นระบบมาใช้ในการอธิบายสาเหตุหรือตัวแปรต้นของการลาออกจากงานน้อยมาก (Michaels And Spector. 1982 : 53) หรือดังที่มุชินสกี และ มอร์โรว์ กล่าวไว้ว่า แม้ว่าจะมีการศึกษาในเรื่องการลาออกจากงานกันอย่างมากมาย จำนวนทฤษฎีหรือความพยายามที่จะทำให้เกิดการบูรณาการและการสังเคราะห์จากทฤษฎีเหล่านี้มีค่อนข้างน้อย (Muchinsky And Morrow. 1980 : 264)

จากงานวิจัย ในเรื่องการลาออกจากงานจำนวนมาก โมเบลีย์ และคณะ (Mobley et al. 1979 : 493-522) ได้สรุปงานวิจัยเหล่านั้นจากนักวิจัย 3 กลุ่มซึ่งได้ทำการสรุปงานวิจัยในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ กันคือพอร์ตเตอร์และสเตียร์ส (Porter And Steers. 1973) ไพรส์ (Price. 1977) และงานสรุปผลการวิจัยของพวกเขาเอง (Mobley et al. 1977) ได้ผลออกมาในแนวทางที่ค่อนข้างสอดคล้องกัน ดังตาราง 4

ตาราง 4 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ กับการลาออกจากงาน

ตัวแปร	PORTER และ STEERS (1973)		PRICE (1977)		MOBLEY (1977)	
	ทิศทางของ ความสัมพันธ์	ความคงที่ ของผลการ วิจัย	ทิศทางของ ความสัมพันธ์	ความคงที่ ของผลการ วิจัย	ทิศทางของ ความสัมพันธ์	ความคงที่ ของผลการ วิจัย
ลักษณะทางด้านบุคคล						
อายุตัว	-	คงที่	-	คงที่	-	คงที่
อายุงาน	-	คงที่	-	คงที่	-	คงที่
บุคลิกภาพ	-	ไม่ค่อยคงที่				
เพศ			0	สรุปไม่ได้	0	สรุปไม่ได้
การศึกษา			+	ไม่ค่อยคงที่	+	สรุปไม่ได้
ความพอใจในงานโดยรวม	-	คงที่	-	คงที่	-	คงที่
ลักษณะทางด้านองค์กรและทางด้านการงาน						
ผลตอบแทน	-	คงที่	-	คงที่	-	คงที่
การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	-	คงที่	-	ไม่ค่อยคงที่	0	สรุปไม่ได้
รูปแบบการบังคับบัญชา	-	คงที่			-	ปานกลาง
สิ่งแวดล้อมภายนอก						
โอกาสในตลาดแรงงาน			+	คงที่	+	คงที่
มีงานที่เป็นทางเลือกใหม่					+	ไม่ค่อยคงที่
ตัวแปรที่มีการศึกษาในภายหลัง						
(จากการสรุปของม็อบเบลีย์และคณะ						
กลุ่มเดียว)						
ความตั้งใจที่จะลาออก					+	คงที่

ที่มา ดัดแปลงจากตารางของม็อบเบลีย์และคณะ (1979 : 514)

สรุปได้ว่า ผลงานสรุปงานวิจัยของ โมเบลย์ สอดคล้องกับ พอร์ตเตอร์ และ สเตียส์ กับ ไพรส์ โดยพบว่า อายุตัว อายุงาน ความพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทางลบอย่าง คงที่กับการลาออกจากงาน นอกจากนั้นการสรุปงานวิจัยของโมเบลย์ และคณะยังพบว่าความ ตั้งใจ ที่จะลาออก มีความสัมพันธ์อย่างคงที่กับการลาออกจากงาน อย่างไรก็ตามยังไม่สามารถจัดลำดับ ตัวแปรที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานได้ เพราะงานวิจัยที่ทำการศึกษากันแล้วมีหลาย ๆ ตัวแปรด้วยกัน มีน้อย

6. โมเดลการลาออกจากงาน

นับแต่เริ่มมีการวิจัยทางด้านการลาออกจากงาน ได้มีนักวิจัยหลายท่านเสนอโมเดลการ ลาออกจากงาน เพื่อจะอธิบายการลาออกจากงาน แต่ที่ได้รับความสนใจนั้น มุชินสกี และ มอร์โรว์ (Muchinsky and Morrow. 1980 : 264-265) ได้สรุปไว้ 3 กลุ่ม ดังนี้คือ

6.1. โมเดลของพอร์ตเตอร์ และสเตียส์ (Porter And Steers. 1973)

พอร์ตเตอร์ และสเตียส์ แบ่งปัจจัยต่าง ๆ จำนวนมากที่มีการศึกษาแล้วว่ามีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานไว้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

- 6.1.1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กร
- 6.1.2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
- 6.1.3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน
- 6.1.4. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล

นอกจากปัจจัยเหล่านี้แล้วพวกเขายังได้เสนอบทบาทของการเป็นไปตามความคาดหวัง (Met Expectations) ที่มีต่อการเปลี่ยนงาน กล่าวคือ ก่อนเข้าทำงานบุคคลอาจมีความคาดหวังต่อ ปัจจัยหนึ่ง หรือหลาย ๆ ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น เช่น รายได้ การเลื่อนขั้น หรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อ เข้าเป็นพนักงานในองค์กรนั้นแล้ว และพบว่าความคาดหวังนั้นเป็นจริง หรือใกล้เคียงกับความจริง โอกาสที่พนักงานผู้นั้นจะลาออกย่อมมีน้อยลง

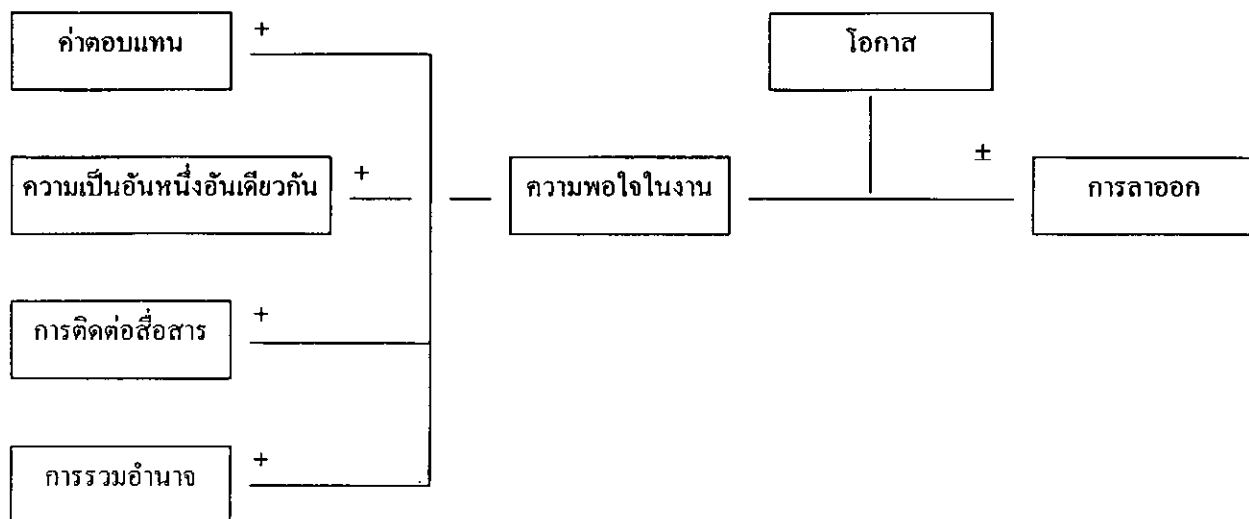
6.2. โมเดลของไพรส์ (Price. 1977)

ไพรส์ เสนอว่า “ความพึงพอใจในงานมีผลต่อการลาออกจากองค์กรโดยสมัคร ใจ โมเดลของเขาจึงเสนอว่า เบื้องหลังความพอใจในงานนั้นมีสาเหตุ 4 ประการ คือ

- 6.2.1. ค่าตอบแทน (Pay)
- 6.2.2. บูรณาการ (Integration) คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร
- 6.2.3. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงการติดต่อสื่อสารใน

การปฏิบัติหน้าที่ ระหว่างสมาชิกในองค์กร มีความชัดเจนมากน้อยเพียงใด

6.2.4. การรวมอำนาจ (Centralization) คือ ระบบการบริหารภายในองค์กร ที่มีลักษณะการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง



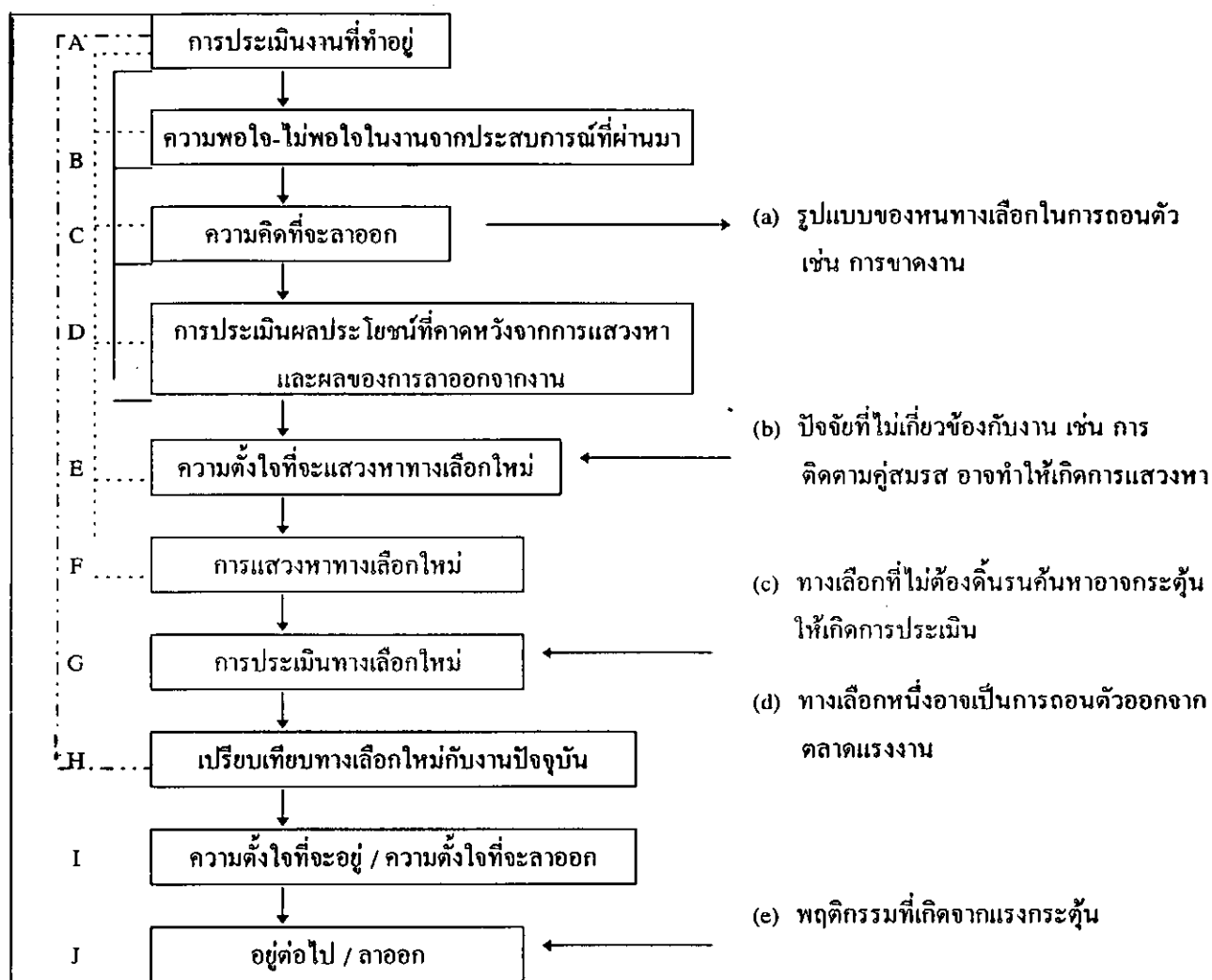
ภาพประกอบ 2 แสดงโมเดลการลาออกจากงานตามแนวคิดของไพร์ส

ที่มา : William H.Mobley, Employee Turnover : Causes, Consequences, And Control (Texas : Addison-Wesley Publishing Company, 1982), P.120

สาเหตุทั้ง 4 ประการส่งผลต่อความพอใจในงาน โดยที่ค่าตอบแทนความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพอใจในงาน ส่วนการรวมอำนาจนั้นมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพอใจในงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการลาออกจากงาน โอกาสหมายถึง โอกาสของการเลือกงานมีมากนักน้อยเพียงใด เป็นตัวแปรแทรกซ้อนระหว่างความพอใจในงานกับการลาออกจากงาน

6.3. โมเดลของโมเบลย์ (1977) และโมเดลของโมเบลย์ และคณะ (1979)

ในปี ค.ศ. 1977 โมเบลย์ได้สร้างโมเดล ซึ่งอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงาน กับกระบวนการ การตัดสินใจลาออกจากงาน ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงโมเดลการลาออกจากงานตามแนวคิดของโมเบลย์ (1977)

ที่มา : William H. Mobley Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction And Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 1977, 62

โมเดลนี้แสดงความเชื่อมโยงระหว่างความพอใจในงาน และการลาออกจากงานด้วยกระบวนการที่ประกอบไปด้วย ความคิดเกี่ยวกับ การลาออก การประเมินประโยชน์ที่คาดหวังจากการแสวงหาทางเลือกใหม่ ความตั้งใจที่จะแสวงหาทางเลือกใหม่ การประเมินทางเลือกใหม่ ซึ่งนำไปสู่ความตั้งใจที่จะอยู่หรือลาออก โมเดลนี้แสดงให้เห็นว่ามีปัจจัยทั้งทางจิตวิทยา และเศรษฐศาสตร์ ในกระบวนการตัดสินใจลาออก

ต่อมาในปี 1978 โมเบลล์ และโซลลิงเวิร์ธ ได้นำโมเดลนี้มาทดสอบเพื่อประเมินผลทั้งทางตรงและ ทางอ้อมของตัวแปรต่าง ๆ ในโมเดล โดยการใช้สมการถดถอย (Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่าตัวทำนายที่ดีที่สุดของการลาออกจากงาน คือ ความตั้งใจที่จะลาออก ส่วนความไม่พอใจในงานมีผลทางอ้อมต่อการลาออกจากงาน

และต่อมาในปี ค.ศ. 1979 โมเบลล์ และคณะ (Mobley et al. 1979 : 516-520) ได้สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับการลาออก และได้เสนอโมเดลที่จะช่วยเพิ่มความเข้าใจในเรื่องการลาออกจากงาน โดยการเสนออิทธิพลของตัวแปรหลากหลายทั้งทางด้านบุคคล ทางจิตวิทยาทางองค์กร และทางเศรษฐกิจ ที่มีต่อการลาออกจากงาน

โมเดลการลาออกจากงานนี้มีลักษณะสำคัญดังนี้

6.3.1. เป็นโมเดลแสดงพฤติกรรมกรรมการลาออกจากงานในระดับบุคคลให้ความสำคัญอย่างชัดเจนกับ ความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความคิด ความคาดหวัง และคุณค่า

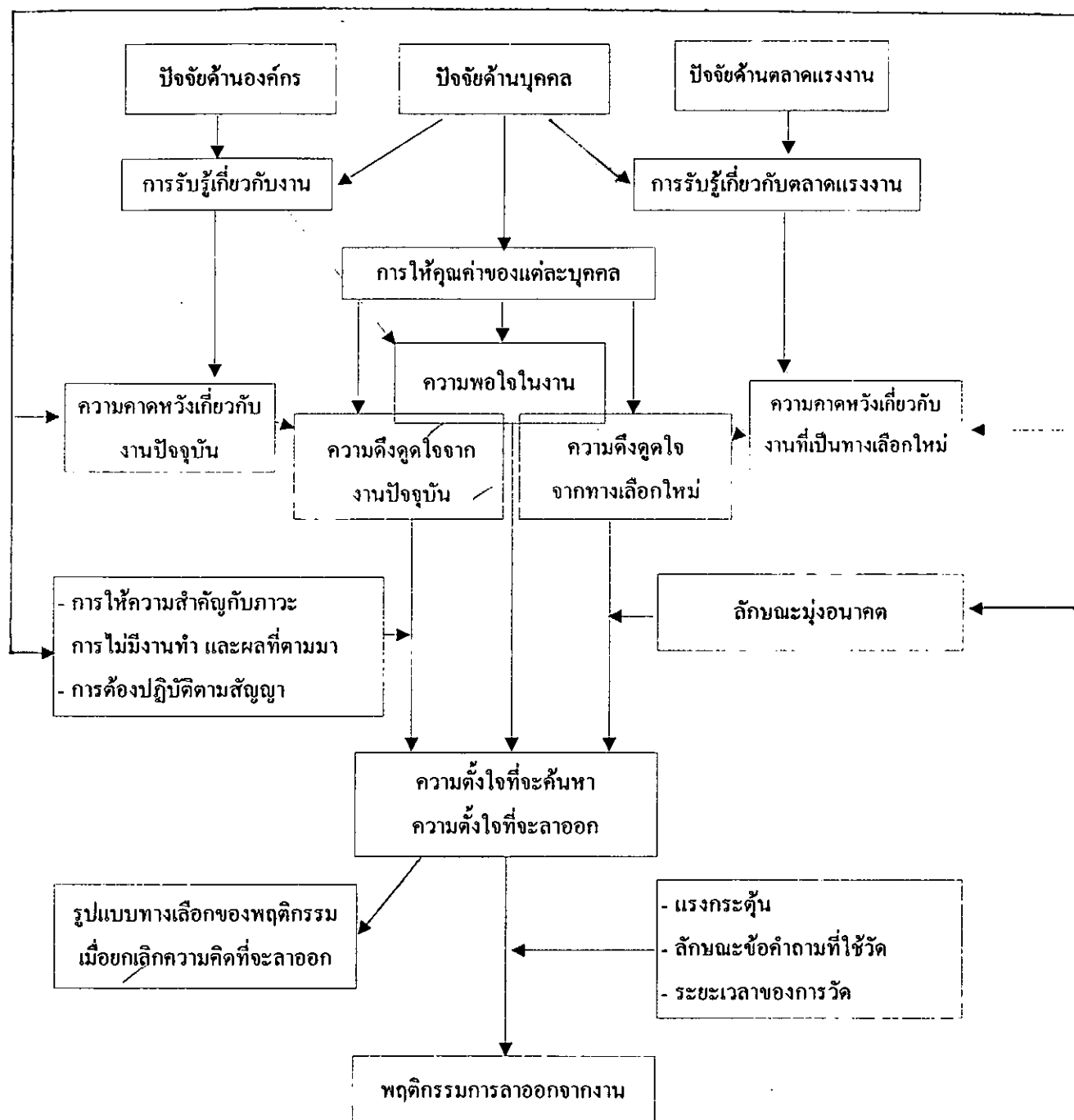
6.3.2. มีการศึกษาอย่างชัดเจนในเรื่องแนวคิดต่อทางเลือกใหม่และการประเมินทางเลือกใหม่นั้น

6.3.3. ให้ความสำคัญกับบทบาทของคุณค่าและความสนใจในงาน เมื่อเทียบกับคุณค่าและความสนใจอื่น ๆ รวมทั้งความสนใจและความเชื่อเกี่ยวกับการอยู่หรือออกจากงานที่ทำ และการต้องปฏิบัติตามสัญญาจ้างงาน

6.3.4. มีการเสนอความเป็นไปได้ของการเป็นสาเหตุร่วมกันต่อการลาออกจากงานของความพอใจในงาน (เหตุจากปัจจุบัน) ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน และความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ (เหตุจากอนาคต)

6.3.5. ความตั้งใจที่จะลาออก ได้รับการพิจารณาว่าเป็นเครื่องแสดงถึงการลาออกในไม่ช้า นอกจากนี้พฤติกรรมที่ได้รับแรงกระตุ้นและระยะเวลาระหว่างการวัดความตั้งใจที่จะลาออกกับพฤติกรรมจริงเป็นตัวลดความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะลาออก กับพฤติกรรมการลาออกจริง

การอธิบายโมเดลนี้จะเริ่มที่ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน แล้วย้อนกลับไปในตัวแปรต้นหรือสาเหตุ ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 : โมเดลแสดงกระบวนการลาออกจากงานของโมเบลย์และคณะ

ที่มา : ดัดแปลงจาก W.H.Mobley, R.W. Griffeth, H.H.Hand, and B.M.Meglino Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process *Psychological Bulletin*, 1979; 517

ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน เป็นเครื่องแสดงว่าจะมีการกระทำพฤติกรรมนั้นในไม่ช้าจึงเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดของการลาออกจากการงาน ความสัมพันธ์นี้จะเพิ่มขึ้นหากเวลาในการวัดกับพฤติกรรมยิ่งใกล้เคียงกัน และประโยคที่ใช้แสดงความตั้งใจที่จะลาออกนั้นชัดเจนมากขึ้น ขณะเดียวกันพฤติกรรมที่เกิดจากแรงกระตุ้น หรือสิ่งเร้าอื่นจะไปลดความสัมพันธ์ ระหว่างความตั้งใจที่จะกระทำ กับพฤติกรรม

ความตั้งใจนั้นแยกได้เป็น 2 ประเภท

- ความตั้งใจที่จะค้นหา
- ความตั้งใจที่จะลาออก

หากความตั้งใจที่จะค้นหาไม่ประสบผลสำเร็จ หรืองานที่เป็นทางเลือกไม่น่าสนใจพอ ก็อาจนำไปสู่การล้มเลิกความคิด แทนที่จะมีความตั้งใจ หรือมีพฤติกรรมที่จะเปลี่ยนงาน

ตัวแปรต้น หรือเหตุนำของความตั้งใจนั้นเชื่อว่าเป็น

1. ความพอใจ
2. ความตึงเครียดจากงานในปัจจุบัน
3. ความตึงเครียดจากทางเลือกใหม่

ความพอใจในงาน จากการสรุปงานวิจัยของกลุ่มต่าง ๆ ข้างต้น พบว่าความพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเปลี่ยนงาน ความพอใจในงานเป็นการตอบสนองทางความรู้สึกต่อการประเมินงานนั้น ๆ ความพอใจในงานมีลักษณะเป็นเรื่องของปัจจุบัน มากกว่าอนาคต

ความตึงเครียดจากงานปัจจุบัน ขณะที่ความพอใจในงานมีลักษณะเป็นปัจจุบัน ความตึงเครียดก็มีลักษณะเป็นเรื่องของอนาคตเชื่อว่าความตึงเครียดนั้น อยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังที่ว่างานนั้นจะนำมาซึ่ง การได้มาในอนาคตไม่ว่าจะเป็นผลที่มีคุณค่าหลากหลาย ทั้งทางบวก และทางลบ

โมเบลล์และคณะกล่าวว่า แม้จะมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงาน และการลาออกจากการงานจำนวนมาก แต่ยังขาดการศึกษาในเรื่องการเป็นสาเหตุร่วมกันของความพอใจในงาน และความตึงเครียดจากงานปัจจุบันและแม้ว่าทั้ง 2 ตัวแปรนี้อาจมีปฏิสัมพันธ์กัน แต่โดยแนวคิดแล้วมีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อความตั้งใจในการค้นหา และการลาออกต่างกัน อย่างเช่น บุคคลอาจพอใจ (หรือไม่พอใจ) กับงานปัจจุบัน แต่อาจคาดหวังว่างานในปัจจุบันนี้จะมีประโยชน์ (หรือไม่มีประโยชน์) ต่ออาชีพในอนาคตต่อไปของเขา

ความตึงเครียดจากทางเลือกใหม่ นอกจาก 2 ตัวแปรข้างต้น จะช่วยเพิ่มเข้าใจ และเพิ่มอำนาจการทำนายความตั้งใจ และพฤติกรรมการเปลี่ยนงาน ความตึงเครียดของการมีงานหรือบทบาทที่เป็นทางเลือกก็จำเป็นต้องนำมาพิจารณา

โมเดลนี้ไม่ได้เสนอเพียงการเล็งเห็นทางเลือกแต่เสนอความตั้งใจของการมีทางเลือกเป็นประเด็นสำคัญ ความตั้งใจของการมีทางเลือกสามารถให้คำจำกัดความในลักษณะของความคาดหวังว่าทางเลือกนั้นจะนำไปสู่การได้มาซึ่งผลต่าง ๆ ที่มีคุณค่าทั้งทางบวกและทางลบ

นอกจากตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปรดังกล่าวแล้ว โมเดลนี้ยังได้เสนอว่า ตัวแปรทั้ง 3 นั้นต่างก็มีเหตุนำ (Antecedents) ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรเหล่านั้น นั่นก็คือ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านบุคคล และยังปัจจัยด้านตลาดแรงงาน ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ ความคิด และการให้คุณค่าต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคล

และนอกจากเหตุนำแล้วโมเดลนี้ได้แสดงว่ามีตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำนายนการลาออกจากงานคือการให้ความสำคัญของบุคคลต่อภาวะการไม่มีงานทำและผลที่จะติดตามมา หรือการที่บุคคลอาจต้องปฏิบัติตามสัญญาจ้างงาน รวมทั้งปัจจัยทางจิตวิทยาอย่างลักษณะมุ่งอนาคต ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้อำนาจการทำนายนการลาออกจากงานของตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปรมาจน้อยแตกต่างกัน

ท้ายที่สุดโมเบลล์และคณะเสนอแนะว่า แม้ว่าอายุของกลุ่มตัวอย่าง และอายุงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการลาออกจากงาน แต่อำนาจการทำนายน้อย การศึกษาตัวแปรอายุและอายุงานในฐานะตัวแปรคั่นกลาง อาจเพิ่มความเข้าใจในบทบาทของตัวแปรทางชีวสังคมนี้ที่มีต่อการลาออกจากงาน

มุชินสกีและมอร์โรว์ (Muchinsky and Morrow. 1980 : 265) สรุปว่า แม้ยังไม่มี การนำตัวแปรในโมเดลนี้มาวิเคราะห์ได้ทั้งหมด โมเดลนี้ยังนับว่าเป็นโมเดลที่รวบรวมตัวแปรไว้มากที่สุด และพัฒนามาดีที่สุดเพราะขณะที่องค์ประกอบสำคัญ ๆ ของโมเดลมีลักษณะทางจิตวิทยา โมเบลล์และคณะได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบในด้านอื่น ๆ ด้วย เป็นโมเดลที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจได้มากที่สุดโมเดลหนึ่ง

7. งานวิจัยที่ทดสอบโมเดลของโมเบลล์และคณะ

จากการสืบค้นยังไม่พบงานวิจัยของไทยที่ทำการทดสอบโมเดลนี้ ส่วนงานวิจัยในต่างประเทศพบว่ามี 6 งานวิจัยด้วยกันคือ

- ค.ศ.1980 - งานวิจัยของ Stahl, M.
- ค.ศ.1981 - งานวิจัยของ Stahl, M. และ Mc Nicholas, C.
- งานวิจัยของ Parasuraman, S., Zammuto, R. และ Drake, B.
- ค.ศ.1982 - งานวิจัยของ Michaels, E. และ Spector, P.
- ค.ศ.1983 - งานวิจัยของ Youngblood, S.A. Mobley W.H. และ Meglino, B.M
- ค.ศ.1988 - งานวิจัยของ Rodger W. Griffeth และ Peter W. Hom

กริฟเฟธ และฮอม (Griffeth and Hom. 1988 : 1319-1320) ได้สรุปไว้ว่า งานวิจัยที่ทดสอบโมเดลของโมเบลย์ แม้จะให้ผลสนับสนุนโมเดล แต่งานวิจัยดังกล่าวมีข้อบกพร่องทางวิธีการทำให้ไม่สามารถนับว่าเป็นการทดสอบที่เที่ยงตรงได้ กล่าวคือ งานวิจัยเหล่านั้นใช้นิยามปฏิบัติการของเครื่องมือวัดแตกต่างไปจากที่โมเบลย์และคณะได้นิยามไว้ เช่น

งานวิจัยของ สทาล (Stahl) และงานวิจัยของสทาล กับแม็ค นิโคลาส (Stahl And Mc Nicholas) รวมทั้งงานวิจัยของพาราซูรามาน (Parasuraman) ใช้สเกลของ ฮอบพอค ในการวัดความพอใจในงาน ซึ่งได้รวมเอาการวัดความคิดที่จะลาออกไว้ด้วย ขณะที่โมเบลย์ และคณะมองความพอใจในงานในลักษณะ การตอบสนองทางด้านความรู้สึกต่องาน เพียงประเด็นเดียว

นอกจากนี้การศึกษาของ พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al.) ได้ตัดตัวแปรความคาดหวังประโยชน์จากงานปัจจุบันออก และได้ศึกษาตัวแปรทางเลือกใหม่ ในลักษณะของความคาดหวัง ส่วนงานของ สทาล (Stahl) และ แม็ค นิโคลาส (Mc Nicholas) แม้จะศึกษาความดึงดูดใจของงานปัจจุบัน และงานที่เป็นทางเลือกใหม่ด้วยการวัดในลักษณะความคาดหวัง แต่ยังขาดการวัดความคาดหวังที่จะได้มาซึ่งสิ่งเหล่านั้น

งานวิจัยทั้ง 3 ชิ้นที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยไม่สามารถสืบค้นในรายละเอียดได้ ส่วนงานวิจัยของไมเคิล และสเป็คเตอร์ และงานวิจัยของยังบลัด โมเบลย์ และเม็กलिโน มีรายละเอียดดังนี้

7.1. งานวิจัยของไมเคิลและสเป็คเตอร์ (Michaels and Spector, 1982 : 53-59)

ไมเคิล และ Spector ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานตามแนวทางของโมเบลย์และคณะ แต่ได้ตัดตัวแปรความดึงดูดใจจากงานปัจจุบันออก และเพิ่มตัวแปรใหม่คือการเป็นไปตามความคาดหวัง และความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า การมีงานเป็นทางเลือกใหม่ไม่สามารถยืนยันการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อกระบวนการลาออกจากงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การมีงานเป็นทางเลือกใหม่นั้นอาจส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการลาออกจากงาน โดยไม่ผ่านความตั้งใจที่จะลาออก และยังพบว่าความพอใจในงานสามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกได้ดีกว่าความผูกพันต่อองค์กรแม้จะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรการเป็นไปตามความคาดหวังนั้น มีค่าสหสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออก แต่ไม่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการลาออกจากงาน

7.2. งานวิจัยของยังบลัดโมเบลย์และเม็กलिโน (Youngblood, Mobley and Meglino, 1983 : 507-516)

ยังบลัดและคณะทำการศึกษาแบบวัดซ้ำในระยะยาว (Repeated Measures Longitudinal Design) เพื่อวิเคราะห์กระบวนการลาออกจากงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สมัครเข้าฝึกทหารในกองทัพเรือสหรัฐอเมริกา โดยใช้โมเดลของโมเบลย์ และคณะทำการศึกษา

เป็นเวลา 4 ปี เพื่อตรวจสอบว่าเมื่อเวลาผ่านไป ตัวแปรต้นของโมเดลเหล่านี้จะมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร และจะมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานอย่างไรบ้าง

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ออกจากการฝึกกับผู้ที่ยังอยู่รับการฝึกในระยะเวลาต่าง ๆ ของการวัดตลอด 4 ปี มีความเปลี่ยนแปลงในตัวแปรต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ คือผู้ที่ออกจากการฝึกในระยะแรกจะมีคะแนนความตั้งใจที่จะฝึกจนจบ ความพอใจ ความตั้งใจจากบทบาทในกองทัพน้อยกว่าผู้ที่ยังคงอยู่รับการฝึก และเมื่อเวลาผ่านไป ผู้ที่ต้องการออกจากการฝึกในภายหลังมีแนวโน้มคะแนนความตั้งใจที่จะฝึกจนจบ ความพอใจ ความตั้งใจจากบทบาทในกองทัพลดลงจากการวัดในช่วงแรก

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนบทบาทของทางเลือกใหม่ หรือบทบาทนอกกองทัพบที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออก และการลาออกจริง

8. ตัวแปรต้นกลางของกระบวนการการทำงานการลาออกจากงาน

8.1. ลักษณะมุ่งอนาคต

บุคคลที่มุ่งอนาคตคือ ผู้ที่เลือกที่จะรอรางวัลหรือเป้าหมายที่ใหญ่กว่า ซึ่งเขาอาจจะเพียงรอคอยหรือต้องทำงานให้ได้มาบุคคลลักษณะนี้จะมองไปยังอนาคตและวางแผนการสำหรับเป้าหมายระยะยาวอย่างรอบคอบ

นอกจากนี้บุคคลพวกนี้ยังควบคุมอีโก้ (Ego) ได้ดีมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความน่าไว้วางใจมีความรับผิดชอบทางสังคมสูง มีแรงบันดาลใจสูงและมักไม่แสดงว่าถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าได้ง่าย ๆ ซึ่งจากลักษณะที่มีความเข้มแข็งของอีโก้สูงนี้ยังสัมพันธ์กับการมีสติปัญญาดีมีพัฒนาการทางความคิดที่บรรลุนิติภาวะมากกว่า และมีสมรรถิยกว่า (Mischel. 1974 : 682-683)

ดวงเดือน พันธุมาวิน (2528) สรุปไว้ว่าผู้มีลักษณะมุ่งอนาคต และสามารถควบคุมตนเองได้จะต้องมีคุณลักษณะดังนี้คือ

- สามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคต และตัดสินใจเลือกกระทำอย่างเหมาะสม
- หาแนวทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินงานเพื่อเป้าหมายในอนาคต
- รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการ อดได้รอได้ อย่างเหมาะสม
- สามารถให้รางวัลและลงโทษตนเองเมื่อกระทำไม่เหมาะสม

ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มุ่งอนาคตน้อย จะชอบการได้รับการตอบสนองในทันที แนวโน้มที่จะเลือกการรอคอยหรือทำงานเพื่อให้ได้สิ่งที่มากกว่าหรือเป้าหมายในระยะยาวจะลดลงและที่สำคัญคือจะสัมพันธ์กับความเป็นปัจจุบันทันด่วนมากกว่าความเป็นอนาคตทั้งยังหวั่นไหวต่อสิ่งเร้าได้ง่ายกว่า (Mischel. 1974 : 682-683) นอกจากนี้การมีความต้องการได้มาซึ่งรางวัลหรือการตอบสนองอย่างทันทีทันใด ยังถูกมองว่าเป็นการแสดงการขาดวุฒิภาวะ

ความสำคัญของลักษณะมุ่งอนาคตต่อการทำงาน การที่บุคคลมีลักษณะมุ่งอนาคตสูงจะส่งผลให้บุคคลทำงานอย่างขยันขันแข็งในปัจจุบันเพื่อที่จะรอรับผลที่ดีในอนาคต (บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532 : 6 ; อ้างอิงมาจาก Skinner. 1986 : 568-574) ลักษณะมุ่งอนาคตจึงมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานคือ ถ้าแต่ละขั้นตอนในการทำงานนั้นมีผลต่อความสำเร็จ หรือความก้าวหน้าของบุคคลในอนาคต ความสำเร็จในแต่ละขั้นจะเป็นแรงจูงใจให้คนพยายามทำงานในขั้นตอนต่อ ๆ ไป ให้สำเร็จเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขั้นสุดท้าย และในขณะเดียวกันความล้มเหลวของการทำงานในขั้นต้น ก็ทำให้คนไม่สามารถทำงานในขั้นตอนต่อไปได้ ดังนั้นถ้าลักษณะของอาชีพใด ๆ ที่มีลักษณะการทำงานที่เป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและความสำเร็จในขั้นต้นจะช่วยให้คนบรรลุเป้าหมายขั้นสุดท้ายได้ก็จะสามารถทำให้ผู้ประพัตนั้นใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อที่จะให้เกิดผลดีในอนาคตซึ่งเป็นการฝึกให้คนรู้จักการมุ่งอนาคตนั่นเอง (บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532 : 8)

8.2. ความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน

ความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน (Internal-External Control) เป็นจิตลักษณะที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้สังคม (Social Learning Theory) ร็อดเดอร์ (Rotter. 1966 : 1-28) เจ้าของความคิดในเรื่องนี้ มีแนวความคิดว่าทฤษฎีการเรียนรู้สังคมซึ่งเชื่อว่าการคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคต (Expectancy) เกิดจากมีตัวเสริมแรงทำให้เชื่อว่าผลของกระทำหรือเหตุการณ์ในอนาคตจะเป็นเช่นเดียวกับกระบวนการของเหตุการณ์ในทำนองเดียวกับที่เคยเกิดขึ้นมาแล้ว ด้วยเหตุนี้ร็อดเดอร์จึงเชื่อว่าสามารถแบ่งคนได้ 2 ประเภท จากการรับรู้และคาดการณ์ของเขา

บุคคลที่รับรู้ว่าการกระทำที่เขาเกี่ยวข้องเกิดจากทักษะและความสามารถของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลว สามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ บุคคลเช่นนี้เป็นผู้มีความเชื่ออำนาจภายในตน (Internal Locus Of Control)

บุคคลประเภทนี้จะเป็นผู้มีบุคลิกภาพเป็นตัวของตัวเอง มีความกระตือรือร้นต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมและพยายามปรับปรุงตนให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ เห็นคุณค่าของทักษะและความพยายามของตนเอง มีแรงจูงใจและความเชื่อมั่นในเหตุผล

อีกประเภทหนึ่งคือบุคคลที่เชื่ออำนาจภายนอกตน (External Locus Of Control) บุคคลประเภทนี้รับรู้ได้ว่า เหตุการณ์ที่เขาเกี่ยวข้องด้วยเกิดขึ้นจากอิทธิพลภายนอกตนที่ควบคุมไม่ได้ เช่น โชคลางเคราะห์กรรม อำนาจเหนือธรรมชาติ หรืออำนาจของผู้อื่น ซึ่งเขาไม่สามารถควบคุมได้ ความล้มเหลว หรือความสำเร็จของตนเองเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดหรือบันดาลให้เป็นไป

บุคลิกลักษณะของบุคคลประเภทนี้ จะเป็นผู้มีบุคลิกลักษณะเฉื่อยชาขาดความกระตือรือร้นไม่พยายามแสวงหาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาของตนเอง ขาดความพยายาม แรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ต่ำมีความวิตกกังวลสูงมักเสาะแสวงหาสิ่งที่คิดว่ามีอิทธิพลต่อตนเองสามารถรับคำแนะนำต่าง ๆ ได้ง่าย

โดยทั่วไปบุคคลจะมีความเชื่อเรื่องอำนาจในการควบคุมตนเองอยู่ทั้ง 2 ลักษณะแต่มักเอนเอียงไปทางใดมากน้อยไม่เท่ากัน บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนเองสูงกว่าความเชื่ออำนาจภายนอกตน เรียกว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน (Internal Locus Of Control) ในทางตรงข้ามบุคคลที่มีความเชื่อภายในตนต่ำกว่าความเชื่ออำนาจภายนอกตน เรียกว่าเป็นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน (External Locus Of Control)

ความสำคัญของความเชื่ออำนาจภายในตนต่อการทำงาน มิทเชลล์ (Mitchell. 1982 : 623-630) กล่าวว่าโดยสรุปแล้วคนที่เชื่ออำนาจภายในตนมีความพึงพอใจต่องานและอาชีพของเขาเมื่อต้องอยู่ภายใต้ระบบที่ต้องมีส่วนร่วมในการบริหารมากกว่าคนที่เชื่ออำนาจภายนอก และยังพบว่าคนที่เชื่ออำนาจภายในมีแนวโน้มที่จะมีตำแหน่งบริหารมากกว่าคนที่เชื่ออำนาจภายนอก

และเมื่อศึกษาดูการใช้อำนาจบริหารของผู้จัดการทั้ง 2 แบบพบว่าผู้จัดการที่เชื่ออำนาจภายในตนมีพฤติกรรมที่ไตร่ตรองรอบคอบกว่าและสร้างอิทธิพลหรือการครองใจโดยใช้รางวัล ความดึงดูดใจและความรู้ความชำนาญ ส่วนผู้จัดการที่เชื่ออำนาจภายนอกจะเน้นการใช้อำนาจการบังคับให้เชื่อฟัง

ท้ายที่สุดคนที่เชื่ออำนาจภายในตนจะปรับตัวได้ดีกว่ามีความพึงพอใจในงานมากกว่าแก้ปัญหาภายใต้ความกดดันได้ดีกว่าและขึ้นสู่ตำแหน่งหัวหน้างานได้มากกว่าผู้ที่เชื่ออำนาจภายนอก

สตริกแลนด์(พัชนี เอมะนาวิน. 2536 : 44-45 ; อ้างอิงมาจาก Strickland. 1977) ได้กล่าวสรุปถึงความเชื่ออำนาจควบคุมตนเองในลักษณะต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานดังนี้

1. การต่อต้านและการคล้อยตามต่ออิทธิพลต่อสังคม (Resistance And Conformity Of Social Influence) ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนมีความสัมพันธ์กับความคล้อยตามผู้อื่นและพฤติกรรมให้ความร่วมมืออย่างใกล้ชิด บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมีการตัดสินใจที่มั่นคงและเด็ดเดี่ยว ถึงแม้จะอยู่ภายใต้ความกดดันภายนอกโดยเฉพาะบุคคลที่มีอำนาจเหนือตนซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน นอกจากนี้ยังมีความต้องการที่จะรักษาอำนาจของตนไว้และปฏิเสธอิทธิพลต่าง ๆ ที่มาจากผู้อื่น

2. การค้นหาข้อมูลและการทำงาน (Information Seeking And Task Performance) บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกจะสนองตอบต่อความต้องการของผู้อื่นมากกว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน และมีความรู้สึกไวต่ออิทธิพลของสังคมทุกชนิดมีการทำงานตามความต้องการของสังคมแต่บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมุ่งอยู่ที่การทำงานโดยที่คำนึงถึงอิทธิพลของสังคมทำงานเป็นระบบระเบียบใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการทำงานก่อนจะตัดสินใจในงานที่ยาก และจะแสดงความไม่พอใจถ้าประสบความล้มเหลวในงานง่าย ๆ มีความตั้งใจในการศึกษาหาความรู้ สามารถค้นหาสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ดี จะเรียนรู้ข้อมูล

ได้จากการทำงานมากกว่าที่จะเรียนรู้จากบุคคลอื่นหรืออิทธิพลของสังคม เพื่อช่วยในการตัดสินใจ บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน มักจะสนใจต่อการทำงานมากกว่าสิ่งแวดล้อม

3. พฤติกรรมความสำเร็จและความสามารถ (Achievement And Competence Behaviors) บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมีความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อพฤติกรรมความสำเร็จ นอกจากจะเป็นบุคคลที่สนใจต่อการเรียนแล้วยังได้คะแนนดีจากการเรียนอีก ซึ่งเป็นรางวัลอย่างหนึ่งที่กระตุ้นให้บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน ประสบความสำเร็จในการศึกษาเพราะมีความเชื่อว่าความสามารถของตนเองมากกว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนที่ต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น

4. พฤติกรรมระหว่างบุคคล (Interpersonal Behaviors) บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมักจะเป็นบุคคลที่มีสังคมในหมู่เพื่อนและเข้ากันได้ดีกับบุคคลที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน โดยไม่มีความรู้สึกลำบากใจซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนจะรู้สึกลำบากใจ เมื่อต้องมีความสัมพันธ์กับคนไม่คุ้นเคยมาก่อน ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมักจะมีอารมณ์ดีไมโกรธง่ายมีสัมพันธภาพดีและเป็นบุคคลที่ดึงดูดความสนใจ

8.3. อายุ

ตัวแปรอายุจะถูกนำมาศึกษาในฐานะตัวแปรคั่นกลางของกระบวนการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของโมเบลย์ และคณะ (Mobely et al. 1979 : 520) ได้ยอมรับว่าจากการสรุปงานวิจัยจำนวนมากว่าอายุและอายุงานเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับการลาออกจากงาน แต่มีอำนาจการทำนายไม่มากพอและการศึกษาความสัมพันธ์ทางจิตวิทยายังไม่แจ่มชัดนัก การนำตัวแปรนี้มาศึกษาในฐานะตัวแปรคั่นกลางของกระบวนการทำนายการลาออกจากงาน น่าจะเพิ่มความเข้าใจ ความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานกับการลาออกจากงานได้ดีขึ้น

การวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาตัวแปรอายุโดยไม่นำตัวแปรอายุงานมาศึกษาในฐานะตัวแปรคั่นกลางด้วย เพราะทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนกันอยู่และในงานวิจัยนี้จะไม่นำพฤติกรรมการลาออกจากงานมาศึกษาในฐานะตัวแปรตามเนื่องจากงานวิจัยที่ผ่านมา ได้แสดงให้เห็นว่าการศึกษาพฤติกรรมการลาออกจากงานโดยตรงทำได้ยากและมีตัวแปรแทรกซ้อนมาก ผู้วิจัยจึงศึกษาความตั้งใจที่จะลาออกในฐานะตัวแปรตามเพื่อความสะดวกและจัดตัวแปรแทรกซ้อน นอกจากนี้ตัวแปรความตั้งใจที่จะลาออกนี้ยังเป็นตัวแปรที่มีอำนาจการทำนายพฤติกรรมการลาออกจากงานมากที่สุดด้วย

9. งานวิจัยที่ศึกษาลักษณะมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนในฐานะตัวแปรคั่นกลางของกระบวนการทำนายการลาออกจากงาน

กริฟเฟธ และฮอม (Griffeth And Hom. 1988 : 1318-1333) ศึกษาตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนในฐานะตัวแปรคั่นกลางของกระบวนการทำนายการลาออกจากงานตามโมเดลของโมเบลย์และคณะ ผลการวิจัยพบว่าความตั้งใจ

ใจที่จะลาออกจากการเป็นตัวแทนเดียวที่มีอำนาจการทํานายการลาออกจากการส่วนตัวแทนทํานายของโมเดลคือ ความพอใจในงาน ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน และความตั้งใจจากทางเลือกใหม่มีอำนาจการทํานายความตั้งใจที่จะลาออกจากการ ตามกลุ่มคนที่มีลักษณะทางบุคคลิกภาพแตกต่างกันตามตัวแปรคั่นกลางทั้ง 2 ตัวแปรดังนี้

ผู้ที่เชื่ออำนาจภายในตนมีความตั้งใจจากทางเลือกใหม่($\beta=.36$)และจากงานปัจจุบัน($\beta=-.42$)เป็นตัวทํานายความตั้งใจที่จะลาออก ได้มากกว่าความพอใจในงาน ($\beta=-.29$)ในกลุ่มผู้ที่เชื่ออำนาจภายนอกตน ความพอใจในงาน($\beta=-.38$)สามารถทํานายความตั้งใจที่จะลาออกจากการได้มากกว่าความตั้งใจจากงานปัจจุบัน($\beta=-.32$)และความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ไม่มีอำนาจในการทํานาย

ในกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมากความตั้งใจจากงานปัจจุบัน($\beta=-.56$)มีอำนาจการทํานายความตั้งใจที่จะลาออกได้แต่ความพอใจในงานและความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ไม่มีอำนาจในการทํานาย ท้ายที่สุดในกลุ่มผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อยความพอใจในงาน($\beta=-.46$)อำนาจการทํานายความตั้งใจที่จะลาออกมากกว่าความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ ($\beta=.21$)ส่วนความตั้งใจจากงานปัจจุบันไม่มีอำนาจการทํานาย

จากแนวทางการวิจัยของกริฟเฟอร์และฮอนน์ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ เพราะเป็นการศึกษาบทบาทของตัวแทนทางจิตวิทยาที่มีต่อการลาออกจากการคือลักษณะมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนซึ่งทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะของไทยถือว่าทั้งiv 'ตัวแทนเป็นสาเหตุทางจิตใจที่สามารถอธิบายและพัฒนาพฤติกรรมของคนดี คนเก่งได้ (ดวงเดือน พันธุมนาวัน. 2538 : 2-3) การศึกษาตัวแทนทางจิตวิทยาดังกล่าว โดยผ่านโมเดล การลาออกจากการที่มีการพัฒนามาอย่างดี กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทยน่าจะเป็นการขยายกรอบการวิจัยของโมเดลนี้ให้กว้างขวางขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยจะศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคตกับตัวแปรความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ตัวแปรที่มีต่อพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพราะแม้งานวิจัยส่วนใหญ่จะพบว่าผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก และเชื่ออำนาจภายในตนเป็นสาเหตุทางจิตใจของพฤติกรรมที่ดี แต่งานวิจัยของวิทท์(Witt. 1990 : 437-446) ซึ่งทำการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน กับความพอใจในงานและความผูกพันธต่องค์กรกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัยพบว่าผู้ที่มีความผูกพันธต่องค์กรและความพอใจในงานน้อยที่สุดคือผู้ที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อยและผู้ที่มีความพอใจในงานและมีความผูกพันธต่องค์กรมากที่สุดกลับเป็นผู้ที่เชื่ออำนาจภายนอกตน แต่มุ่งอนาคตมาก

สมมติฐานทางการวิจัย

1. ผลการวิจัยสนับสนุนโมเดลของโมเบลล์และคณะ โดยพบว่าความพอใจในงาน ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน และความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้
2. รูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนจะมีลักษณะต่างกัน
3. รูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อยจะมีลักษณะต่างกัน
4. รูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 25 ปี ถึง 30 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ถึง 40 ปี จะมีลักษณะต่างกัน
5. รูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่มีเชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมากมีลักษณะแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาที่เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาว่าพนักงานที่มี บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจภายในตนกับเชื่ออำนาจภายนอกตน พนักงานที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมากกับมุ่งอนาคตน้อยและพนักงานที่มีอายุมากกับที่มีอายุน้อยมีตัวแปรทำนายความตั้งใจที่จะลาออกเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร นอกจากนี้จะได้ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางบุคลิกภาพด้วย โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่อำนวยการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่อำนวยการประจำสาขาในเขตนครหลวงของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2539 จำนวน 2,214 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่อำนวยการประจำสาขาในภาคนครหลวง 2 ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2539 ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) โดยประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดด้วยความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) ซึ่งเทียบจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Size Table) ปรากฏว่าต้องใช้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 340 คน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 296) มีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เลือกสุ่มจากสาขางานของสาขาในเขตนครหลวงซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 5 สาขางาน คือ ภาคนครหลวง 1-5 ขึ้นมา 1 สาขางาน สาขางานที่สุ่มได้คือภาคนครหลวง 2

ขั้นตอนที่ 2 เลือกสุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการจากสาขาต่าง ๆ ในภาคนครหลวง 2 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 6 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ประกอบด้วย

1.1 เครื่องมือวัดปัจจัยทางชีวสังคม

1.2 เครื่องมือวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน

ตอนที่ 2 เครื่องมือวัดความพอใจในงาน

ตอนที่ 3 เครื่องมือวัดความตึงเครียดจากงานปัจจุบัน

ตอนที่ 4 เครื่องมือวัดความตึงเครียดจากทางเลือกใหม่

ตอนที่ 5 เครื่องมือวัดลักษณะมุ่งอนาคต

ตอนที่ 6 เครื่องมือวัดความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน

ตอนที่ 1 ประกอบด้วย

1.1. เครื่องมือวัดปัจจัยทางชีวสังคม

เครื่องมือวัดปัจจัยทางชีวสังคมเป็นเครื่องมือที่ใช้สอบถามอายุของกลุ่มตัวอย่างมีคำตอบให้เลือกแบ่งเป็น 3 ช่วงอายุ คือ น้อยกว่า หรือเท่ากับ 25 ปี มากกว่า 25-30 ปี และมากกว่า 30-40 ปี

ตัวอย่างเครื่องมือวัดปัจจัยทางชีวสังคม

ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ปัจจุบันท่านมีอายุ ☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

☐ มากกว่า 25 ปี - 30 ปี

☐ มากกว่า 30 ปี - 40 ปี

1.2. เครื่องมือวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน

ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานจากแบบสอบถามความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานที่อาร์มณ จินดาพันธ์ (พ.ศ. 2536) สร้างขึ้นจำนวน 2 ข้อ โดยอาศัยการศึกษาแบบวัดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน (Turnover Intentions) ของแซฟเฟอร์ (Shaffer, 1987) และของบาซาราค และแบมเบอร์เกอร์ (Bacharaca and Bamberger, 1990) อาร์มณ จินดาพันธ์ ได้นำแบบสอบถามไปหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและหาค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา (α Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.815 - 0.932 แบบวัดความตั้งใจที่จะลาออกนี้ผู้วิจัยได้ดัดแปลงโดยเพิ่มตัวเลือกในการวัดอีก 1 ตัวเลือกจากเดิม 4 ตัวเลือก เป็น 5 ตัวเลือก หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) อีกครั้ง โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้น ได้นำแบบวัดความตั้งใจที่จะลาออกนี้ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 60 คน และเมื่อนำแบบวัดมาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ในสูตร t-distribution ข้อที่ 1 มีค่า t เท่ากับ 4.88

และข้อที่ 2 มีค่า r เท่ากับ 6.19 จากนั้นนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.84

ตัวอย่างแบบวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

ในระยะเวลาอีก 3 ปี ข้างหน้าท่านมีความคิดหรือมีความตั้งใจที่จะลาออกจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือไม่? โปรดทำเครื่องหมาย X หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน

- ☐ ไม่เคยคิดเลย
- ☐ ไม่ค่อยได้คิด
- ☐ คิดบ้างเหมือนกันในบางครั้ง
- ☐ คิดอยู่บ่อย ๆ
- ☐ ตั้งใจจะย้ายงานแน่

เกณฑ์การให้คะแนน

ตอบ ไม่เคยคิดเลย ให้ 1 คะแนน

ตอบ ไม่ค่อยได้คิด ให้ 2 คะแนน

ตอบ คิดบ้างเหมือนกันในบางครั้ง ให้ 3 คะแนน

ตอบ คิดอยู่บ่อย ๆ ให้ 4 คะแนน

ตอบ ตั้งใจจะย้ายแน่ ๆ ให้ 5 คะแนน

เกณฑ์การตีความหมายคะแนน

พิสัยให้คะแนนอยู่ระหว่าง 2-10 คะแนน

ได้คะแนนมากกว่า 9-10 หมายถึง มีความตั้งใจสูง

ได้คะแนนมากกว่า 7-9 หมายถึง มีความตั้งใจค่อนข้างสูง

ได้คะแนนมากกว่า 5-7 หมายถึง มีความตั้งใจปานกลาง

ได้คะแนนมากกว่า 3-5 หมายถึง มีความตั้งใจน้อย

ได้คะแนนมากกว่า 2-3 หมายถึง ไม่มีความตั้งใจเลย

ตอนที่ 2 เครื่องมื่อวัดความพอใจในงาน

เครื่องมือวัดความพอใจในงาน คือแบบวัดที่ผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบสอบถาม เจดีไอ

(JDI : Job Descriptive Index) ของสมิธ และคนอื่น ๆ (จำริญ พรหมสุวรรณ. 2533 :

41-44 ; อ้างอิงมาจาก Smith and others. 1985) มี 6 องค์ประกอบได้แก่

1. งานในตำแหน่งที่ทำอยู่
2. รายได้
3. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
4. ผู้บังคับบัญชา
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะงานโดยทั่วไป

แบบสอบถาม เจดีไอนี้ วีระชัย เสมารักติ ได้ขออนุญาตสมิธและคณะแปลเป็นภาษาไทย เพื่อนำมาศึกษาความพอใจในการทำงานของครูประถมศึกษา จังหวัดภูเก็ต เมื่อปี ค.ศ.1987 ต่อมา อารุง เหมราได้นำมาใช้ในการศึกษาความพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา2 พบว่าองค์ประกอบทั้ง6ด้านของแบบสอบถาม เจดีไอ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 นอกจากนี้ ฮูลิน (Hulin. 1966) ยืนยันว่าได้มีการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เจดีไอได้ค่าความเชื่อมั่น.80นอกจากนี้โกเล็ม เบียวสกี และยีเกอร์ (จารุญ พรหมสุวรรณ. 2533 : 41-44 ; อ้างอิงมาจาก Golembiewski and Yeager. 1978) กล่าวว่า แบบสอบถาม เจดีไอ ได้รับการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง เนื่องจากมีความชัดเจน มีความเที่ยงตรงตามโครงสร้างสูง มีความแน่นอน เมื่อใช้กับกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันออกไป

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม เจดีไอ ไปทดสอบกับกลุ่มทดลองจำนวน 60 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ จากแบบทดสอบทั้งหมด 6 ด้าน จำนวน 90 ข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 75 ข้อ โดยมีค่า r ตั้งแต่ 3.43-25 จึงคัดเลือกเฉพาะข้อคำถาม 75 ข้อนี้ไปใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่าง และเมื่อหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น 0.82

แบบสอบถามมีลักษณะให้ผู้ตอบ พิจารณาข้อความ/คำ แล้วทำเครื่องหมายในช่องว่างหน้าข้อความ/คำ โดยกำหนดเครื่องหมายดังนี้

- ✓ แทนข้อความ/คำ ที่บรรยาย ลักษณะขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ผู้ตอบปฏิบัติ
 - X แทนข้อความ/คำที่ไม่บรรยาย ลักษณะขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ผู้ตอบปฏิบัติ
 - ? แทน ถ้าผู้ตอบไม่แน่ใจ
- ตัวอย่างเครื่องมือวัดความพอใจในงาน
ข้อความในแต่ละด้านจะมีค่าชี้แจงในการตอบดังนี้
โปรดพิจารณาข้อความ/คำข้างล่างนี้ว่าบรรยายถึงลักษณะ (องค์ประกอบแต่ละด้าน)

หรือไม่

- ทำเครื่องหมาย ✓ ถ้าข้อความ/คำนี้บรรยาย (องค์ประกอบแต่ละด้าน)
 X ถ้าข้อความ/คำนี้ไม่บรรยาย (องค์ประกอบแต่ละด้าน)
 ? ถ้าท่านไม่แน่ใจ

ตัวอย่างแบบสอบถามด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

- _____ 1. เป็นงานที่ดี
 _____ 2. เป็นงานง่าย

ตัวอย่างแบบสอบถามด้านผู้บังคับบัญชา

- _____ 1. หัวแข็ง
 _____ 2. ทันสมัย

ตัวอย่างแบบสอบถามด้านรายได้

- _____ 1. ไม่ดีเลย
 _____ 2. ยุติธรรม

ตัวอย่างแบบสอบถามด้านการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง

- _____ 1. เลื่อนตำแหน่งสม่าเสมอ
 _____ 2. เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ

ตัวอย่างแบบสอบถามด้านเพื่อนร่วมงาน

- _____ 1. ผู้ร่วมงานชักช้า
 _____ 2. ผู้ร่วมงานหัวแข็ง

ตัวอย่างแบบสอบถามด้านลักษณะโดยทั่วไปของงาน

- _____ 1. เป็นงานที่ไม่ดี
 _____ 2. เป็นงานที่น่าทำ

เกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบของแบบสอบถามแต่ละข้อ ตรวจให้คะแนนรวมโดยคิดคะแนนดังนี้

- คำตอบที่มีเครื่องหมาย ✓ ในข้อความที่เป็นบวก คิดค่าคะแนนเท่ากับ 3
 คำตอบที่มีเครื่องหมาย X ในข้อความที่เป็นลบ คิดค่าคะแนนเท่ากับ 3
 คำตอบที่มีเครื่องหมาย ? ทุกข้อคำตอบ คิดค่าคะแนนเท่ากับ 1

คำตอบที่แตกต่างไปจากข้างต้นนี้ คิดค่าคะแนนเท่ากับ 0
เกณฑ์การพิจารณาขอบเขตของคะแนนเฉลี่ยเพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลมี
ดังนี้

ตั้งแต่ 0 - 1 หมายถึง มีความพอใจในงานน้อย
มากกว่า 1 - 2 หมายถึง มีความพอใจในงานปานกลาง
มากกว่า 2 - 3 หมายถึง มีความพอใจในงานมาก

ตอนที่ 3 เครื่องมือวัดความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน
ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงานปัจจุบันขึ้นโดยอาศัยแนวทางของ
กริฟเฟธและโฮม (Griffeth and Hom. 1988 : 1321-2) ประกอบด้วยขั้นตอนในการตอบ
4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุสิ่งที่ต้องการจากงานในอุดมคติ มา 5 ข้อ
ขั้นตอนที่ 2 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความสำคัญของสิ่งที่ต้องการจากงาน
ในอุดมคติแต่ละข้อที่ได้มีการระบุไว้ โดยให้ตอบในแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับ คือ น้อย
ค่อนข้างน้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก

เกณฑ์การให้คะแนน

ตอบ สำคัญน้อย	ให้	1	คะแนน
ตอบ สำคัญค่อนข้างน้อย	ให้	2	คะแนน
ตอบ สำคัญปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ตอบ สำคัญค่อนข้างมาก	ให้	4	คะแนน
ตอบ สำคัญมาก	ให้	5	คะแนน

ขั้นตอนที่ 3 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนโอกาสที่จะได้รับสิ่งที่ต้องการจากงาน
ในอุดมคติทั้ง 5 ข้อนั้น จากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน การให้คะแนนมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมิน
ค่า 5 อันดับ คือ ไม่มีโอกาสเลย มีโอกาสน้อย มีโอกาสปานกลาง มีโอกาสค่อนข้างมาก และมี
โอกาสมาก

เกณฑ์การให้คะแนน

ตอบ ไม่มีโอกาสเลย	ให้	1	คะแนน
ตอบ มีโอกาสน้อย	ให้	2	คะแนน
ตอบ มีโอกาสปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ตอบ มีโอกาสค่อนข้างมาก	ให้	4	คะแนน
ตอบ มีโอกาสมาก	ให้	5	คะแนน

ขั้นตอนที่ 4 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนโอกาสที่จะยังคงทำงานที่ทำอยู่ปัจจุบันต่อไป โดยให้การให้คะแนนมีลักษณะเป็นมาตรฐานประเมินค่า 5 อันดับ คือ ไม่มีโอกาสเลย มีโอกาสน้อยที่สุด มีโอกาสน้อย มีโอกาสปานกลาง มีโอกาสค่อนข้างมาก และมีโอกาสมาก

เกณฑ์การให้คะแนน

ตอบ ไม่มีโอกาสเลย	ให้	1	คะแนน
ตอบ มีโอกาสน้อย	ให้	2	คะแนน
ตอบ มีโอกาสปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ตอบ มีโอกาสค่อนข้างมาก	ให้	4	คะแนน
ตอบ มีโอกาสมาก	ให้	5	คะแนน

การคำนวณหาคะแนนความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน ทำได้โดยใช้สูตรดังนี้

$$W = E \left(\sum_{j=1}^n I_j V_j \right)$$

W = คะแนนความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน

E = คะแนนโอกาสที่จะยังคงทำงานนั้น

I_j = คะแนนความสำคัญของสิ่งที่ต้องการจากงานในอุดมคติ

V_j = คะแนนความเป็นไปได้ที่จะได้รับสิ่งที่ต้องการจากงานในอุดมคติจากงานในปัจจุบัน

n = จำนวนข้อของสิ่งที่ต้องการจากงานในอุดมคติ (ซึ่งในงานวิจัยนี้มีจำนวน 5 ข้อ)

สำหรับแบบวัดความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงทางเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีทดสอบซ้ำ (Test-Retest Method) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถามในแต่ละขั้นตอนโดยเริ่มจากขั้นตอนที่ 1 จนถึงขั้นตอนที่ 4 ตามลำดับ

ขั้นตอนที่ 1 คุณระบุสิ่งที่ท่านต้องการได้จาก งานในอุดมคติมา 5 ข้อในช่องว่าง ด้านล่างนี้ ตัวอย่าง เช่น 1)เงินเดือนสูง 2)สวัสดิการดี ฯลฯ	ขั้นตอนที่ 2 โปรดพิจารณาว่า “สิ่งที่ท่านต้องการได้รับจากงานในอุดมคติ (ซึ่งได้ ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 1) แต่ละข้อมีความสำคัญ สำหรับท่านเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน					ขั้นตอนที่ 3 โอกาสที่ท่านจะได้รับสิ่งที่ท่านต้องการจากงานในอุดมคติแต่ละข้อ(ซึ่งได้ ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 1) จากงานในปัจจุบันของท่าน มีมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน				
	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	ไม่มีเลย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก
1) รายได้ดี					✓			✓		
2) สวัสดิการดี				✓				✓		
3) ได้ใช้ความสามารถดี				✓			✓			
4) ทำทาส				✓			✓			
5) สิ่งแวดล้อมดี				✓					✓	

ขั้นตอนที่ 4

ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสที่ยังคงทำงานปัจจุบันของท่านต่อไปมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย X ที่ข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

- ☐ ไม่มีโอกาสเลย
- ☐ มีโอกาสน้อย
- ☐ มีโอกาสปานกลาง
- ☒ มีโอกาสค่อนข้างมาก
- ☐ มีโอกาสมาก

ตอนที่ 4 เครื่องมือวัดความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่โดยอาศัยแนวทางของ กริฟเฟธและโฮม (Griffeth and Hom. 1988 : 1321-2) ประกอบด้วยขั้นตอนในการตอบ 5 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุทางเลือกใหม่ที่สังเกตเห็นนอกเหนือจากงานปัจจุบันที่ทำอยู่

ขั้นตอนที่ 2 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกใหม่นั้น 5 ข้อ

ขั้นตอนที่ 3 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความสำคัญของสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกใหม่ที่ระบุ โดยให้ตอบในแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับคือ น้อย ค่อนข้างน้อย ปานกลาง ค่อนข้างมาก และมาก

เกณฑ์การให้คะแนน

ตอบ	สำคัญน้อย	ให้	1	คะแนน
ตอบ	สำคัญค่อนข้างน้อย	ให้	2	คะแนน
ตอบ	สำคัญปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ตอบ	สำคัญค่อนข้างมาก	ให้	4	คะแนน
ตอบ	สำคัญมาก	ให้	5	คะแนน

ขั้นตอนที่ 4 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนโอกาสที่จะได้รับสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกใหม่ที่จะรับทั้ง 5 ข้อจากทางเลือกใหม่ โดยให้ตอบในแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับคือ ไม่มีโอกาสเลย มีโอกาสน้อย มีโอกาสปานกลาง มีโอกาสค่อนข้างมาก และมีโอกาสมาก

ตอบ	ไม่มีโอกาสเลย	ให้	1	คะแนน
ตอบ	มีโอกาสน้อย	ให้	2	คะแนน
ตอบ	มีโอกาสปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ตอบ	มีโอกาสค่อนข้างมาก	ให้	4	คะแนน
ตอบ	มีโอกาสมาก	ให้	5	คะแนน

ขั้นตอนที่ 5 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนโอกาสที่จะมีทางเลือกใหม่นั้น โดยให้ตอบในแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับคือ ไม่มีโอกาสเลย มีโอกาสน้อย มีโอกาสปานกลาง มีโอกาสค่อนข้างมาก มีโอกาสมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน

ตอบ	ไม่มีโอกาสเลย	ให้	1	คะแนน
ตอบ	มีโอกาสน้อย	ให้	2	คะแนน
ตอบ	มีโอกาสปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ตอบ	มีโอกาสค่อนข้างมาก	ให้	4	คะแนน
ตอบ	มีโอกาสมาก	ให้	5	คะแนน

การคำนวณหาคะแนนความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่ ทำได้โดยใช้สูตรดังนี้

$$W = E \left(\sum_{j=1}^n I_j V_j \right)$$

W = คะแนนความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่

E = คะแนนโอกาสที่จะได้มาซึ่งทางเลือกใหม่

I_j = คะแนนความสำคัญของสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกใหม่

V_j = คะแนนความเป็นไปได้ที่จะได้รับสิ่งที่ต้องการจากเลือกใหม่

n = จำนวนข้อของสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกใหม่ (ซึ่งในงานวิจัยนี้มีจำนวน 5 ข้อ)

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดไปทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีทดสอบซ้ำ (Test-Retest Method) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถามในแต่ละขั้นตอนโดยเริ่มจากขั้นตอนที่ 1 จนถึงขั้นตอนที่ 5 ตามลำดับ

ขั้นตอนที่ 1 กรุณาเติมคำตอบลงในช่องว่าง

นอกจากงานปัจจุบันที่ท่านทำอยู่นี้ ท่านสังเกตเห็นทางเลือกอื่นอะไร เช่น เปลี่ยนงาน หรือเปลี่ยนบทบาทเช่นประกอบธุรกิจส่วนตัว หรือเป็นแม่บ้าน

เป็นต้น) โปรดระบุ: ทางเลือกใหม่ของท่านคืออะไรบ้างคือ _____

ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3	ขั้นตอนที่ 4								
โปรดระบุสิ่งที่ต้องการจะได้รับการเลือกใหม่ 5 ข้อในช่องว่างด้านล่างนี้ (ตัวอย่าง เช่น 1) เงินเดือนสูง 2)สวัสดิการดี ฯลฯ	โปรดพิจารณาว่า “สิ่งที่ท่านต้องการจะได้รับการเลือกใหม่” (ซึ่งได้ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2) แต่ละข้อมีความสำคัญ สำหรับท่านเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน	โอกาส ที่ท่านจะได้รับสิ่งที่ท่านต้องการจากทางเลือกใหม่แต่ละข้อ (ซึ่งได้ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 1) มีมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน								
	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	ไม่มีเลย	น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก
1) รายได้ดี					✓				✓	
2) สวัสดิการดี				✓					✓	
3) ได้ใช้ความสามารถดี				✓					✓	
4) ทำหาย				✓					✓	
5) สิ่งแวดล้อมดี				✓				✓		

ขั้นตอนที่ 5

ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสที่จะมีทางเลือกใหม่มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย X ที่ข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

- ☐ ไม่มีโอกาสเลย
- ☒ มีโอกาสน้อย
- ☐ มีโอกาสปานกลาง
- ☐ มีโอกาสค่อนข้างมาก
- ☐ มีโอกาสมาก

ตอนที่ 5 เครื่องมือวัดลักษณะมุ่งอนาคต

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัด “เรื่องเกี่ยวกับอนาคต” ของบุญรับ ศักดิ์มณี (พ.ศ. 2532) ซึ่งคัดมาจากแบบวัดการมุ่งอนาคตและควบคุมตนเองของ จินตนา บิลมาศ (2529) มา 10 ข้อจากจำนวน 20 ข้อ โดยคัดเลือกเฉพาะประโยคที่มีข้อความเกี่ยวกับการมุ่งอนาคต บุญรับ ศักดิ์มณีได้นำมาทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 105 คน แล้วหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่น .78

แบบวัดนี้ผู้วิจัยนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 60 คน พบว่าทั้ง 10 ข้อมีค่า r ตั้งแต่ 3.00–10.98 และเมื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) พบว่าค่าความเชื่อมั่น 0.85

แบบวัดมีลักษณะเป็นประโยคประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ จำนวน 10 ข้อ มีเนื้อหาพาดพิงถึงนิสัยส่วนตัวของผู้ตอบเกี่ยวกับผลงาน อนาคต การวางแผนการทำงาน การประหยัด เป็นต้น

ตัวอย่างแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคต

ข้อความ(ทางลบ)	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. ข้าพเจ้ามักจะทำงานส่งไม่เสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้						

ข้อความ(ทางบวก)	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
7. ข้าพเจ้าพยายามใช้เงินอย่างประหยัดเพื่อให้เพียงพอต่อการใช้จ่ายตลอดเดือน						

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่เป็นคำถามจะประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายในทางบวก และในทางลบ จึงแยกการให้คะแนนการให้คะแนนดังนี้

ข้อความในทางบวก

ถ้าตอบ	จริงที่สุด	ได้	6	คะแนน
ถ้าตอบ	จริง	ได้	5	คะแนน
ถ้าตอบ	ค่อนข้างจริง	ได้	4	คะแนน
ถ้าตอบ	ค่อนข้างไม่จริง	ได้	3	คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่จริง	ได้	2	คะแนน

ถ้าตอบ ไม่จริงเลย	ได้	1	คะแนน
ข้อความในทางลบ			
ถ้าตอบ จริงที่สุด	ได้	1	คะแนน
ถ้าตอบ จริง	ได้	2	คะแนน
ถ้าตอบ ค่อนข้างจริง	ได้	3	คะแนน
ถ้าตอบ ค่อนข้างไม่จริง	ได้	4	คะแนน
ถ้าตอบ ไม่จริง	ได้	5	คะแนน
ถ้าตอบ ไม่จริงเลย	ได้	6	คะแนน

ผู้ที่มุ่งอนาคตน้อย หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่ม ผู้ที่มุ่งอนาคตมาก หมายถึงผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตสูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่ม

ตอนที่ 6 เครื่องมือวัดความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัดเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันของพรศิริ โรจน์รัตนเกียรติ (2535) ซึ่งได้มีการศึกษาจากทฤษฎีและคำนิยามของความเชื่ออำนาจภายในตน ตามทฤษฎีของรอตเตอร์และศึกษาจากแบบสอบถามการวัดโลกทัศน์แบบควบคุมจากภายใน-ภายนอกของ จันทรเพ็ญ เจริญผลรักษ์ (2516) จากนั้นได้เขียนข้อคำถามขึ้นใหม่ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ หาค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยสูตรของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ตัดข้อความที่มีค่าสหสัมพันธ์กับคะแนนรวมต่ำออก คัดเลือกได้ข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ (ด้านละ 5 ข้อ) มีค่าสหสัมพันธ์ในทางบวก กับคะแนนรวมทั้งฉบับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าอยู่ระหว่าง 0.4157 ถึง 0.6947 และหาค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) พบค่าความเชื่อมั่น 0.8016

ผู้วิจัยหาค่าอำนาจจำแนกและหาความเชื่อมั่นของแบบวัดอีกครั้ง จากการทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง 60 คน พบว่า แบบวัดทั้ง 10 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อสูง โดยมีค่า r อยู่ในระหว่าง 3.72-8.28 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และมีค่าความเชื่อมั่น จากการคำนวณโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) เท่ากับ 0.85

ตัวอย่างแบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกที่เป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อความ(ทางบวก)	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. เมื่อท่านวางโครงการที่จะทำอะไรก็แน่ใจได้ว่าจะทำสิ่งนั้นได้สำเร็จ						

ข้อความ(ทางลบ)	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
3. ส่วนมากเรื่องเศร้าในชีวิตคนเราเป็นผลจากเคราะห์ร้าย						

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่เป็นคำถามประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายในทางบวกและในทางลบจึงแยกการให้คะแนนดังนี้

ข้อความในทางบวก

ถ้าตอบ	จริงที่สุด	ได้	6	คะแนน
ถ้าตอบ	จริง	ได้	5	คะแนน
ถ้าตอบ	ค่อนข้างจริง	ได้	4	คะแนน
ถ้าตอบ	ค่อนข้างไม่จริง	ได้	3	คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่จริง	ได้	2	คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่จริงเลย	ได้	1	คะแนน

ข้อความในทางลบ

ถ้าตอบ	จริงที่สุด	ได้	1	คะแนน
ถ้าตอบ	จริง	ได้	2	คะแนน
ถ้าตอบ	ค่อนข้างจริง	ได้	3	คะแนน
ถ้าตอบ	ค่อนข้างไม่จริง	ได้	4	คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่จริง	ได้	5	คะแนน
ถ้าตอบ	ไม่จริงเลย	ได้	6	คะแนน

ผู้ที่เชื่ออำนาจในตนหมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนสูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่ม ผู้ที่เชื่ออำนาจภายนอกตนหมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่ม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อติดต่อขอความร่วมมือจากผู้จัดการสาขา ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคนครหลวง 2 จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดให้กลุ่มตัวอย่างตอบ แล้วเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป จากแบบสอบถามจำนวน 340 ฉบับ ได้รับกลับคืน 331 ฉบับ จากการตรวจสอบพบว่า มีแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์เพียง 312 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ^x (Statistical Package for the Social Science)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานทุกข้อคือการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่1 อำนาจการทำนายของตัวแปรทำนายทั้ง3 ตัวแปร คือความพอใจในงาน ความดึงดูดใจจากงานปัจจุบัน และความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่ในการร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการ ในกลุ่มรวม

ตอนที่2 อำนาจการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของตัวแปรทำนายในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน และกลุ่มที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน

ตอนที่3 อำนาจการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของตัวแปรทำนายในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อย

ตอนที่4 อำนาจการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของตัวแปรทำนายในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25ปี กลุ่มอายุมากกว่า 25ปีถึง 30ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 30ปี ถึง40ปี

ตอนที่5 อำนาจทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของตัวแปรทำนายในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่เชื่ออำนาจภายนอกตน และมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมาก

ตอนที่6 ระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
SD	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
β	แทนสัมประสิทธิ์มาตรฐานของตัวแปรทำนาย
R^2	แทน สัมประสิทธิ์ของการทำนาย
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลในแต่ละตอนจะประกอบไปด้วยค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทำนาย และตัวแปรเกณฑ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรทำนายและระหว่างตัวแปรเกณฑ์กับ ตัวแปรทำนาย และค่าอำนาจการทำนายของตัวแปรทำนายในการทำนายตัวแปรเกณฑ์

ตอนที่1 อำนาจการทำนายของตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวแปร คือ ความพอใจในงาน ความตึงเครียดจากงานปัจจุบัน และความตึงเครียดจากทางเลือกใหม่ ในการร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในตาราง 5 ตาราง6 และตาราง 7

ตาราง 5 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทำนายและตัวแปรเกณฑ์ในกลุ่มรวม (N = 312)

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD
ความพอใจในงาน	134.72	38.39
ความตึงเครียดจากงานปัจจุบัน	233.48	97.93
ความตึงเครียดจากทางเลือกใหม่	222.17	114.76
ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน	5.72	2.00

ตาราง 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรทำนายและระหว่างตัวแปรเกณฑ์กับตัวแปรทำนาย ในกลุ่มรวม (N =312)

ตัวแปร	1	2	3	4
1. ความพอใจในงาน	1.000	.301**	-.302**	-.523***
2. ความตึงเครียดจากงานปัจจุบัน		1.000	-.068	-.328***
3. ความตึงเครียดจากทางเลือกใหม่			1.000	.349***
4. ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน				1.000

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจการทำนายของตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวแปรในการร่วมกันทำนายตัวแปร
เกณฑ์

ตัวแปร	β	R^2
ความพอใจในงาน	-.400***	.347***
ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน	-.193***	
ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่	.215***	

จากตาราง 7 จะเห็นได้ว่าตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวแปร คือ ความพอใจในงานความตั้งใจจากงานปัจจุบันและความตั้งใจจากทางเลือกใหม่สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (R^2) .347 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 นั่นคือมีอำนาจการพยากรณ์ 34.70 เปอร์เซ็นต์ จึงเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของตัวแปรทำนายแต่ละตัวพบว่าความพอใจในงานเป็นตัวแปรทำนายที่สำคัญที่สุด ($\beta=-.400$) รองลงมาคือความตั้งใจจากทางเลือกใหม่($\beta=.215$) และความตั้งใจจากงานปัจจุบันมีความสำคัญในการทำนายน้อยที่สุด ($\beta=-.193$)

ตอนที่ 2 อำนาจการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของตัวแปรทำนายในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่เชื่ออำนาจภายในตน และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในตาราง 8 ตาราง 9 และตาราง 10

ตาราง 8 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทำนายและตัวแปรเกณฑ์ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการ
บริการที่เชื่ออำนาจภายในตน และในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน

ตัวแปร	เชื่ออำนาจภายในตน (N = 164)		เชื่ออำนาจภายนอกตน (N = 148)	
	X	SD	X	SD
ความพอใจในงาน	129.73	39.17	140.24	36.86
ความตั้งใจจาก งานปัจจุบัน	237.25	101.37	229.29	94.13
ความตั้งใจจาก ทางเลือกใหม่	242.89	122.72	199.22	100.77
ความตั้งใจที่จะลาออก จากงาน	6.01	1.94	5.39	2.02

ตาราง 9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรทำนายและระหว่างตัวแปรเกณฑ์
กับตัวแปรทำนาย ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการบริการที่เชื่ออำนาจภายในตน และกลุ่มที่เชื่อ
อำนาจภายนอกตน

ตัวแปร	1	2	3	4
เชื่ออำนาจภายในตน				
1.ความพอใจงาน	1.000	.310**	-.289**	-.542***
2.ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน		1.000	-.184	-.315**
3.ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่			1.000	.416***
4.ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน				1.000
เชื่ออำนาจภายนอกตน				
1.ความพอใจงาน	1.000	.309**	-.278**	-.481***
2.ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน		1.000	.078	-.366***
3.ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่			1.000	.221*
4.ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน				1.000

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจการทำนายของตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวแปรในการร่วมกันทำนายตัวแปรเกณฑ์ และค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของตัวแปรทำนายแต่ละตัว ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่เชื่ออำนาจภายในตน และในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน

ตัวแปร	β	R^2
เชื่ออำนาจภายในตน (N=164)		.383***
ความพอใจงาน	-.422***	
ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน	-.135***	
ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่	.270***	
เชื่ออำนาจภายนอกตน (N=148)		.302***
ความพอใจงาน	-.360***	
ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน	-.266***	
ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่	.141	

จากการศึกษาอำนาจการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของตัวแปรทำนายในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่เชื่ออำนาจภายในตน และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน พบว่ารูปแบบการทำนายมีลักษณะแตกต่างกันกล่าวคือ

ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่เชื่ออำนาจภายในตน มีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่สำคัญที่สุด ($\beta = -.422$) รองลงมาคือความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ ($\beta = .270$) และความตั้งใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.135$)

สำหรับเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่เชื่ออำนาจภายนอกตน แม้จะพบว่ามีความพอใจในงานเป็นตัวแปรทำนายที่ดีที่สุดเช่นกัน ($\beta = -.360$) แต่ตัวแปรทำนายที่มีอำนาจการทำนายรองลงมาคือความตั้งใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.266$) ส่วนความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ รูปแบบการทำนายของสองตัวแปรหลังนี้ จึงทำให้การทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน แตกต่างจากกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตน โดยสรุปผลการศึกษาในกลุ่มนี้จึงสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 2

นอกจากนี้ตารางนี้ยังแสดงค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (R^2) รวมของตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวแปรในทั้ง 2 กลุ่มทำให้ทราบว่าตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะ

ตอนที่3 อำนาจการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของตัวแปรทำนายในกลุ่ม
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อย
นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 11, ตาราง 12 และตาราง 13

ตาราง 11 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทำนายและตัวแปรเกณฑ์ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมากและกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อย

ตัวแปร	มุ่งอนาคตมาก (N = 173)		มุ่งอนาคตน้อย (N = 139)	
	X	SD	X	SD
ความพอใจในงาน	130.51	39.54	139.96	36.38
ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน	224.45	93.63	244.71	102.26
ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่	244.07	126.56	194.92	91.47
ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน	6.07	1.98	5.28	1.95

ตาราง 12 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรทำนายและระหว่างตัวแปรเกณฑ์
กับตัวแปรทำนายในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่มี
ลักษณะมุ่งอนาคตน้อย

ตัวแปร	1	2	3	4
มุ่งอนาคตมาก (N=173)				
1.ความพอใจงาน	1.000	.307**	-.306**	-.488***
2.ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน		1.000	-.096	-.285**
3.ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่			1.000	.441***
4.ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน				1.000
มุ่งอนาคตน้อย (N=139)				
1.ความพอใจงาน	1.000	.276**	-.249*	-.548***
2.ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน		1.000	.027	-.352***
3.ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่			1.000	.119
4.ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน				1.000

ตาราง 13 แสดงค่าอำนาจการทำนายของตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวแปรในการร่วมกันทำนายตัวแปรเกณฑ์ และค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของตัวแปรทำนายแต่ละตัวในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยบริการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมากและกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาน้อย

ตัวแปร	β	R^2
มุ่งอนาคตมาก (N=173)		.351***
ความพอใจงาน	-.344***	
ความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน	-.148*	
ความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่	.321***	
มุ่งอนาคตน้อย (N=139)		.344***
ความพอใจงาน	-.487***	
ความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน	-.217**	
ความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่	.003	

จากตาราง 13 ซึ่งแสดงค่าอำนาจการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของตัวแปรทำนายในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยบริการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมากและในกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อย พบว่ามีรูปแบบการทำนายที่แตกต่างกัน จึงทำให้การศึกษาในกลุ่มนี้สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 3 มีรายละเอียดดังนี้

เจ้าหน้าที่อำนวยบริการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมากมีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่สำคัญที่สุด ($\beta = -.344$) รองลงมาคือความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่ ($\beta = .321$) และความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.148$)

และในกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อย มีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่สำคัญที่สุด เช่นเดียวกับ กลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก ($\beta = -.487$) แต่ตัวทำนายที่มีอันดับรองลงมาคือความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = .217$) และกลับพบว่าความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่ ไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 อำนาจการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของตัวแปรทำนายในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปี ถึง 30 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 30 ปี ถึง 40 ปี

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 14, ตาราง 15 และตาราง 16

ตาราง 14 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทำนายและตัวแปรเกณฑ์ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปี ถึง 30 ปี และมากกว่า 30 ปี ถึง 40 ปี

ตัวแปร	อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (N=68)		อายุมากกว่า 25-30 ปี (N=110)		อายุมากกว่า 30-40 ปี (N=134)	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ความพอใจในงาน	130.51	38.33	129.95	36.06	140.76	39.71
ความตั้งใจจากงาน ปัจจุบัน	232.87	100.72	232.39	90.76	234.68	102.76
ความตั้งใจจากทาง เลือกใหม่	258.66	132.25	219.30	109.38	206.02	105.97
ความตั้งใจที่จะลาออก จากงาน	6.67	1.97	5.75	1.82	5.20	1.99

ตาราง 15 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรทำนายและระหว่างตัวแปรเกณฑ์กับตัวแปรทำนาย ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่มีอายุน้อยกว่า หรือเท่ากับ 25 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปีถึง 30 ปี และมากกว่า 30 ปี ถึง 40 ปี

ตัวแปร	1	2	3	4
อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (N=68)				
1.ความพอใจงาน	1.000	.068	-.349***	-.349***
2.ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน		1.000	-.024	-.262**
3.ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่			1.000	.441***
4.ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน				1.000
อายุมากกว่า 25-30 ปี (N=110)				
1.ความพอใจงาน	1.000	.225*	-.237*	-.557***
2.ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน		1.000	-.157	-.309**
3.ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่			1.000	.367**
4.ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน				1.000
อายุมากกว่า 30-40 ปี (N=134)				
1.ความพอใจงาน	1.000	.465***	-.307**	-.575***
2.ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน		1.000	-.029	-.398***
3.ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่			1.000	.205*
4.ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน				1.000

ตาราง 16 แสดงค่าอำนาจการทำนายของตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวแปรในการร่วมกันทำนายตัวแปร
เกณฑ์ และค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของตัวทำนายแต่ละตัวซึ่งทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน
ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่มีอายุน้อยกว่า หรือเท่ากับ 25 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปี
ถึง 30 ปี และมากกว่า 30 ปี ถึง 40 ปี

ตัวแปร	β	R^2
อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (N=68)		.295***
ความพอใจงาน	-.206	
ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน	-.239*	
ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่	.363**	
อายุมากกว่า 25-30 ปี (N=110)		.395***
ความพอใจงาน	-.464***	
ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน	-.168*	
ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่	.231**	
อายุมากกว่า 30-40 ปี (N=134)		.355***
ความพอใจงาน	-.477***	
ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน	-.174*	
ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่	.054	

ตาราง 16 แสดงให้เห็นว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่มีอายุต่างกันรูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานต่างกัน จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 กล่าวคือ

ในกลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่มีอำนาจการทำนายมากที่สุด ($\beta = .363$) และความตั้งใจจากงานปัจจุบันมีอำนาจการทำนายรองลงมา ($\beta = .239$) ส่วนความพอใจในงานไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการทำนาย

ในกลุ่มอายุมากกว่า 25 ปีถึง 30 ปีพบว่าความพอใจในงานสามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกได้มากกว่าตัวแปรอื่นๆ ($\beta = -.464$) รองลงมาคือความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ ($\beta = .231$) และที่น้อยที่สุดคือ ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.168$)

ในกลุ่มอายุมากกว่า 25 ปีถึง 30 ปีพบว่าความพอใจในงานสามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกได้มากกว่าตัวแปรอื่น ๆ ($\beta = -.464$) รองลงมาคือความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ ($\beta = .231$) และที่น้อยที่สุดคือ ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.168$)

ในกลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มอายุมากกว่า 30 ปีถึง 40 ปีพบว่าความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่สำคัญที่สุด ($\beta = -.477$) รองลงมาคือความตั้งใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.147$) ส่วนตัวแปร ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางยังพบว่า แต่ละกลุ่มมีค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (R^2) ของตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวดังนี้ กลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีค่า .295 นั่นคือสามารถทำนายตัวแปรเกณฑ์ได้ 29.50 เปอร์เซนต์ กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปีถึง 30 ปีมีค่า .395 จึงมีอำนาจการทำนาย 39.50 เปอร์เซนต์ และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 30 ปีถึง 40 ปี มีค่า .355 เท่ากับมีอำนาจการทำนาย 35.50 เปอร์เซนต์

ตอนที่ 5 อำนาจการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของตัวแปรทำนายในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมาก

ตาราง 17 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทำนายและตัวแปรเกณฑ์ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมาก

ตัวแปร	เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย(N=90)		เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย(N=49)		เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมาก(N=58)		เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมาก(N=115)	
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD
ความพอใจในงาน	143.77	36.14	132.96	36.15	134.77	37.62	128.36	40.46
ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน	239.30	95.27	254.65	114.36	213.76	90.97	229.84	94.87
ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่	192.00	91.82	200.27	91.52	210.43	113.19	261.04	129.98

ตาราง 18 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรทำนายและระหว่างตัวแปรเกณฑ์ กับตัวแปรทำนายในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตน และมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน และมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตน และมุ่งอนาคตมาก

ตัวแปร	1	2	3	4
เชื่ออำนาจภายนอกตนและ มุ่งอนาคตน้อย (N=90)				
1.ความพอใจงาน	1.000	.175	-.356***	-.510***
2.ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน		1.000	.205*	-.293**
3.ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่			1.000	.154
4.ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน				1.000
เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย (N=49)				
1.ความพอใจงาน	1.00	.471***	-.040	-.633***
2.ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน		1.000	-.256**	-.504***
3.ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่			1.000	.032
4.ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน				1.000
เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคต มาก(N= 58)				
1.ความพอใจงาน	1.000	.493***	-.168	-.415***
2.ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน		1.000	-.059	-.466***
3.ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่			1.000	.298**
4.ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน				1.000
เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมาก (N=115)				
1. ความพอใจในงาน	1.000	.236*	-.351***	-.513***
2. ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน		1.000	-.137	-.222*
3.ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่			1.000	.482***
4. ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน				1.000

ตาราง 19 แสดงค่าอำนาจการทำนายของตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวแปรในการร่วมกันทำนายตัวแปร
เกณฑ์และค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของตัวทำนายแต่ละตัวในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่เชื่อ
อำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตน และมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่
เชื่ออำนาจภายนอกตน และมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตน และมุ่งอนาคตมาก

ตัวแปร	β	R^2
เชื่ออำนาจภายนอกตน และมุ่งอนาคตน้อย (N=90)		.304***
ความพอใจงาน	-.459***	
ความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน	-.220*	
ความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่	.035	
เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย (N=49)		.458***
ความพอใจงาน	-.502***	
ความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน	-.283*	
ความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่	-.061	
เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมาก (N=58)		.320***
ความพอใจงาน	-.200	
ความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน	-.354**	
ความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่	.244*	
เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมาก (N=115)		.375***
ความพอใจในงาน	-.088	
ความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน	.339***	
ความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่		

เมื่อพิจารณาตาราง 19 ซึ่งแสดงค่าอำนาจการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการที่มีลักษณะบุคลิกภาพต่าง ๆ กัน 4 กลุ่มพบว่า

กลุ่มที่เชื่ออำนาจนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย ความพอใจในงานสามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้ดีกว่าอีก 2 ตัวแปร ($\beta = .459$) รองลงมาคือความตั้งใจออกจากงานปัจจุบันมี ($\beta = -.220$) และความตั้งใจออกจากทางเลือกใหม่ไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย ความพอใจในงานเป็นตัวแปรทำนายที่สำคัญที่สุด ($\beta = .502$) รองลงมาคือความตั้งใจออกจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.282$) และความตั้งใจออกจากทางเลือกใหม่ไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมาก ตัวทำนายสำคัญที่สุดคือความตั้งใจออกจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.353$) ความตั้งใจออกจากทางเลือกใหม่มีอำนาจการทำนายรองลงมา ($\beta = .243$) ความพอใจในงานไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมากพบว่าตัวทำนายที่สำคัญที่สุด คือความพอใจในงาน ($\beta = -.373$) รองลงมาคือความตั้งใจออกจากทางเลือกใหม่ ($\beta = .339$) สำหรับความตั้งใจออกจากทางเลือกใหม่ไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ทราบว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อยกับกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อยมีรูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานเหมือนกัน คือมีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่สำคัญที่สุด รองลงมาคือความตั้งใจออกจากงานปัจจุบัน ส่วนตัวแปรความตั้งใจออกจากทางเลือกใหม่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการทำนายเหมือนกัน ผลการศึกษาใน 2 กลุ่มนี้จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 5

เมื่อพิจารณากลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมากกับกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย พบว่ามีรูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของกลุ่มตัวอย่างต่างกัน โดยในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมาก ตัวทำนายที่มีอำนาจการทำนายเป็นอันดับแรกคือ ความตั้งใจออกจากงานปัจจุบัน รองลงมาคือความตั้งใจออกจากทางเลือกใหม่ และความพอใจในงานกลับไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการทำนาย ในกลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมากตัวแปรทำนายที่มีอำนาจการทำนายมากที่สุดคือความพอใจในงาน รองลงมาคือความตั้งใจออกจากทางเลือกใหม่ สำหรับตัวแปร ความตั้งใจออกจากงานปัจจุบันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการทำนาย ลักษณะการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้จึงแตกต่างจากกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน และมุ่งอนาคตมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5

จากค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนายร่วมกันของตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวพบว่ากลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อยมีค่า .304 เท่ากับมีอำนาจการทำนาย 30.40 เปอร์เซ็นต์ กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อยมีค่า .458 จึงมีอำนาจการทำนาย 45.80 เปอร์เซ็นต์ กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมากมีค่า .320 ทำให้อำนาจการทำนาย 32.00 เปอร์เซ็นต์ กลุ่มสุดท้ายคือ กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมากพบค่า .375 เท่ากับมีอำนาจการทำนาย 37.50 เปอร์เซ็นต์

ตอนที่ 6 ระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการบริการของธนาคารกรุงเทพ ฯ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง จากตาราง 5 ในตอนที่ 1 พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 5.72 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนน ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานจึงอยู่ในระดับปานกลาง

การศึกษาความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในกลุ่มย่อยมีรายละเอียดดังนี้

จากตาราง 8 ในตอนที่ 2 กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนมีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 6.01 กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนมีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 5.39

จากตาราง 11 ในตอนที่ 3 กลุ่มที่มุ่งอนาคตมากมีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 6.07 กลุ่มที่มุ่งอนาคตน้อยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 5.28

จากตาราง 14 ในตอนที่ 4 กลุ่มที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 25 ปีถึง 30 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 6.67 5.75 และ 5.20 ตามลำดับ

จากตาราง 17 ในตอนที่ 5 กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 5.18 5.47 5.72 และ 6.24 ตามลำดับ

แม้ว่าในทุกกลุ่มจะมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากน้อยแตกต่างกัน แต่เมื่อเทียบเกณฑ์การให้คะแนนแล้ว ทุกกลุ่มมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน อยู่ในช่วงมากกว่า 5-7 คะแนน ซึ่งหมายถึงมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่ม

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อทดสอบโมเดลการลาออกจากงานของโมเบลย์และคณะ
2. เพื่อศึกษาบทบาทของตัวแปรทางบุคลิกภาพ ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน และบทบาทของตัวแปรทางชีวสังคม คือ อายุ ในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ของกระบวนการการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน
3. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตกับความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน ในฐานะตัวแปรคั่นกลางของการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน
4. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

สมมุติฐานทางการวิจัย

1. ผลการวิจัยสนับสนุนโมเดลของโมเบลย์และคณะโดยพบว่าความพอใจในงานความตั้งใจออกจากงานปัจจุบัน และความตั้งใจออกจากทางเลือกใหม่ สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้
2. รูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนจะมีลักษณะต่างกัน
3. รูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อยจะมีลักษณะต่างกัน
4. รูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 25 ปี ถึง 30 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ถึง 40 ปีจะมีลักษณะต่างกัน
5. รูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมากจะมีลักษณะต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกประจำสาขาในเขตนครหลวงของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2539 จำนวน 2,214 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกประจำสาขาในเขตนครหลวงของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2539 จำนวน 340 คน โดยขั้นตอนแรกเลือกสุ่มสายงานในเขตนครหลวงขึ้นมา 1 สายงาน คือภาคนครหลวง2 แล้วจึงสุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกจากสาขาต่าง ๆ ในภาคนครหลวง2 ขึ้นมา 340 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยเครื่องมือวัดที่แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ประกอบด้วย

1.1 เครื่องมือวัดปัจจัยทางชีวสังคม คือ อายุ

1.2 เครื่องมือวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแบบวัดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของ อารมณ จินดาพันธ์(2536) โดยผู้วิจัยได้เพิ่มตัวเลือกจากเดิม 4 ตัวเลือกเป็น 5 ตัวเลือก หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ แบบสอบถามมีจำนวน 2 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.84

ตอนที่ 2 เครื่องมือวัดความพอใจในงาน

เครื่องมือวัดความพอใจในงานคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบสอบถามเจดีไอ(JDI:Job Descriptive Index)ของสมิธและคณะ(จารย์ญ พรหมสุวรรณ. 2533 : 41-44 ; อ้างอิงมาจาก Smith and others. 1985)ซึ่งวัดใน 6 องค์ประกอบ คือ งานในตำแหน่งที่ทำอยู่ ผู้บังคับบัญชา รายได้ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงาน และลักษณะงาน โดยทั่วไป รวมทั้งหมดมี จำนวน 75ข้อ หาค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา พบค่าความเชื่อมั่น 0.82

ตอนที่ 3 เครื่องมือวัดความพึงพอใจ จากงานปัจจุบัน

ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวทางของกริฟเฟธ และฮอม (Griffeth and Hom. 1988 : 1321-2) ประกอบด้วยขั้นตอนในการตอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน นำคะแนนแต่ละตอนมาคำนวณรวมกันตามสูตร ผู้วิจัยได้ตรวจความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีทดสอบซ้ำพบค่าความเชื่อมั่น 0.81

ตอนที่ 4 เครื่องมือวัดความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่

ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวทางของกริฟเฟธ และฮอม (Griffeth and Hom. 1988 : 1321-1322) ประกอบด้วยขั้นตอนในการตอบแบบสอบถาม 5ขั้นตอน นำคะแนนตั้งแต่ตอนที่ 2 ถึงตอนที่ 5 มาคำนวณรวมกันตามสูตร หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีทดสอบซ้ำได้ค่าความเชื่อมั่น 0.84

ตอนที่ 5 เครื่องมือวัดลักษณะมุ่งอนาคต

ผู้วิจัยใช้แบบวัด “เรื่องเกี่ยวกับอนาคต” ของบุญรับ ศักดิ์มณี (2532) ซึ่งคัดมาจากแบบวัดการมุ่งอนาคตและควบคุมตนเองของ จินตนา บิลมาศ(2529) 10 ข้อ ซึ่งมีเนื้อหาเฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับลักษณะมุ่งอนาคต จากจำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้ออีกครั้ง พบว่ามีค่าอำนาจจำแนกที่สูงและมีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อและหาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟาได้ค่า 0.85

ตอนที่ 6 เครื่องมือวัดความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน

ผู้วิจัยใช้แบบวัดเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันของพรศิริ โรจน์รัตนเกียรติ (2535) ซึ่งได้มาจากการศึกษาทฤษฎีของรอตเตอร์ และจากแบบสอบถามวัดโลกทัศน์ แบบควบคุมภายใน-ภายนอกของจันทร์เพ็ญ เจริญผลรักษ์(2516) ทั้งหมดมี 10 ข้อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้ออีกครั้งปรากฏว่ามีค่าอำนาจจำแนกที่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อค่าความเชื่อมั่นด้วยสูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟาได้ค่า 0.85

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อติดต่อขอความร่วมมือจากผู้จัดการสาขา ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในภาคนครหลวง 2 นำแบบวัดทั้งหมดให้กลุ่มตัวอย่าง 340 คนตอบ แล้วเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์กลับคืนมา 312 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS^X (Statistical Package For the Social Science)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานทุกข้อคือการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผล

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยสนับสนุนโมเดล ของโมเบลย์และคณะโดยพบว่าความพอใจในงาน ความดึงดูดใจจากงานปัจจุบัน และความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่ สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนคร

หลวงได้ โดยมีอำนาจการทำนายร่วมกัน 34.70 เปอร์เซ็นต์ ตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวมีอำนาจการทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยความพอใจในงานเป็นตัวแปรทำนายที่สำคัญที่สุด ($\beta = -.408$) รองลงมาคือ ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ ($\beta = .215$) อันดับสุดท้ายคือความตั้งใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.193$)

2. เมื่อศึกษาเจ้าหน้าที่อำนวยการกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตน และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน ปรากฏว่ารูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมีลักษณะต่างกัันดังนี้แม้ว่าทั้ง 2 กลุ่มมีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่สำคัญที่สุด (กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตน $\beta = -.422$ และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน $\beta = -.360$) แต่กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนมีความตั้งใจจากทางเลือกใหม่เป็นตัวทำนายที่มีอำนาจการทำนายรองลงมา ($\beta = .270$) ส่วนอันดับสุดท้ายคือความตั้งใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.135$) เมื่อพิจารณากลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนพบว่าความตั้งใจจากงานปัจจุบันมีอำนาจการทำนายรองลงมา ($\beta = -.266$) จากความพอใจในงานและความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. จากการศึกษาเจ้าหน้าที่อำนวยการในกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมากและในกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อย พบความแตกต่างของรูปแบบการทำนายเช่นเดียวกันคือแม้ว่าทั้ง 2 กลุ่มมีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่มีความสำคัญที่สุดเหมือนกัน (กลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก $\beta = -.344$ และกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อย $\beta = -.487$) แต่ทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกันที่ตัวทำนายที่มีความสำคัญรองลงมาโดยในกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก ตัวทำนายอันดับที่ 2 คือ ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ ($\beta = .321$) ตัวทำนายอันดับที่ 3 คือความตั้งใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.148$) ส่วนในกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อยมีความตั้งใจจากงานปัจจุบันเป็นตัวทำนายอันดับที่ 2 ($\beta = -.217$) แต่ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ ไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการศึกษาพบว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่มีอายุต่างกันมีรูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานต่างกัน นั่นคือพบว่า ในกลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเทียบเท่ากับ 25 ปีมีความตั้งใจจากทางเลือกใหม่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุด ($\beta = .363$) รองลงมาคือความตั้งใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.239$) สำหรับความพอใจในงานไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อศึกษาในกลุ่มอายุมากกว่า 25 ปีถึง 30 ปี พบว่าแตกต่างจากกลุ่มแรกคือความพอใจในงาน มีอำนาจการทำนายมากที่สุด ($\beta = -.464$) ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่มีอำนาจการทำนายรองลงมาคือ ($\beta = .231$) ความตั้งใจจากงานปัจจุบันมีอำนาจการทำนายเป็นอันดับสุดท้าย ($\beta = -.168$)

ในกลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มอายุมากกว่า 30 ปีถึง 40 ปี อำนาจการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานแตกต่างจากทั้ง 2 กลุ่มแรกเช่นกัน คือมีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุด

($\beta = -.474$) แม้ว่ากลุ่มนี้จะมีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดเหมือนกับกลุ่มอายุมากกว่า 25 ปีถึง 40 ปี แต่ตัวทำนายที่มีอำนาจการทำนายรองลงมาเป็นความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน

($\beta = -.174$) ซึ่งเป็นตัวทำนายอันดับสุดท้ายของกลุ่มที่ 3 และความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่ซึ่งเป็นตัวทำนายอันดับที่สองของกลุ่มที่ 3 กลับไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติในกลุ่มนี้

5. การศึกษาเจ้าหน้าที่อำนวยการกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมาก

กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อยกับกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย มีลักษณะการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานในข้อที่ 5 คือทั้ง 2 กลุ่มมีตัวทำนายอันดับหนึ่งเป็นความพอใจในงานเหมือนกัน (กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย $\beta = -.459$ และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย $\beta = -.502$) นอกจากนี้ความพึงพอใจจากงานปัจจุบันก็เป็นตัวทำนายอันดับที่ 2 เหมือนกัน (กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย $\beta = -.220$ และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย $\beta = -.283$) ส่วนความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการทำนายเหมือนกัน

แต่เมื่อพิจารณาถึงกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมากกับกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมาก พบว่ามีรูปแบบการทำนายต่างกันดังนี้ นั่นคือกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมากมี ตัวแปรที่มีอำนาจการทำนายมากที่สุดเป็นความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.353$) ตัวแปรที่มีอำนาจการทำนายรองลงมาคือ ความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่ ($\beta = .243$) ซึ่งความพอใจในงานของกลุ่มนี้ ไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในกลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมากกลุ่มนี้แม้จะมีความพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอำนาจการทำนายที่ดีที่สุด ($\beta = -.373$) แต่ตัวแปรทำนายที่มีอำนาจการทำนายรองลงมาคือความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่ ($\beta = .339$) และไม่พบว่าความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ รูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ในกลุ่มนี้จึงต่างจากกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย

๘ (๖) การศึกษาระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 5.72$)

อภิปรายผล

การอภิปรายผลจะนำเสนอตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยดังนี้

จากจุดมุ่งหมายข้อที่ 1 เพื่อทดสอบโมเดลของโมเบสเลย์และคณะนั้น ผลการวิจัยนี้

สนับสนุนโมเดลของโมเบลล์และคณะ นั่นคือความพอใจในงาน ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน และความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงได้

ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับการศึกษาของกริฟเฟธ และฮอม (Griffeth and Hom. 1988 : 1318-1333) ซึ่งพบว่าความพอใจงาน ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน และความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ สามารถเป็นตัวแปรทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน และสอดคล้องกับการศึกษาของไมเคิลและสเป็คเตอร์ (Michael and Spector. 1982 : 53-59) ในส่วนที่พบว่าความพอใจในงานสามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้ นอกจากนี้ผลการวิจัยก็ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของยังบลัด โมเบลล์ และเม็กลิโน (Youngblood, Mobley and Meglino. 1983 : 507-516) ที่พบว่าผู้ที่เข้ารับการฝึกทหารในกองทัพเรือสหรัฐอเมริกา มีความพอใจในงาน และความตั้งใจจากบทบาทในกองทัพซึ่งก็คือ ความตั้งใจจากงานในปัจจุบัน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะฝึกจนจบ

ในการศึกษาบทบาทของตัวแปรทางบุคลิกภาพ คือความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนและลักษณะมุ่งอนาคต และตัวแปรทางชีวสังคมคือ อายุในฐานะตัวแปรคั่นกลางของกระบวนการการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันตามตัวแปรความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน ตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคต และตัวแปรอายุ มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของตัวแปร ความพอใจในงาน ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน และความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ในการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่าตัวแปรทางบุคลิกภาพเหล่านี้ และตัวแปรอายุ สามารถเป็นตัวแปรคั่นกลางของการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในโมเดลของโมเบลล์และคณะได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ในกลุ่มเจ้าหน้าที่อำนวยการที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน พบว่ารูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมีลักษณะแตกต่างกัน แม้ว่าทั้ง 2 กลุ่ม มีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่มีความสำคัญสุดเช่นกัน (กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตน $\beta = -.422$ และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน $\beta = -.360$) แต่ตัวแปรที่มีลำดับความสำคัญ รองลงมาจะแตกต่างกัน ในขณะที่กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนมีความตั้งใจจากทางเลือกใหม่เป็นตัวทำนายที่สำคัญ เป็นลำดับที่ 2 ($\beta = .270$) ความตั้งใจจากงานปัจจุบันมีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ($\beta = -.135$) กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน มีความตั้งใจจากงานปัจจุบัน เป็นตัวทำนายที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 ($\beta = -.266$) ส่วนความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในการทำนาย

ผลการวิจัยใน 2 กลุ่มนี้จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกริฟเฟธและฮอม (Griffeth and Hom. 1988 : 1325) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลที่เชื่ออำนาจภายใน

ผลการวิจัยใน 2 กลุ่มนี้จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกริฟเฟธและฮอม (Griffeth and Hom. 1988 : 1325) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลที่เชื่ออำนาจภายในตน มีความตั้งใจจากงานปัจจุบันเป็นตัวทำนายที่สำคัญที่สุด ($\beta = -.42$) รองลงมาคือความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ ($\beta = .36$) และอันดับสุดท้ายคือความพอใจในงาน ($\beta = -.29$) อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับของกริฟเฟธ และฮอม ในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน เพราะพบว่ากลุ่มนี้มีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุด ($\beta = -.38$) รองลงมาคือความตั้งใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.32$) อีกทั้งความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติเหมือนกัน

จากการศึกษาเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อย ปรากฏว่ารูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานแตกต่างกัน กล่าวคือ แม้ว่าทั้ง 2 กลุ่ม จะมีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่มีอำนาจการทำนายมากที่สุดเหมือนกันก็ตาม (กลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก $\beta = -.344$ และกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อย $\beta = -.487$) แต่ตัวแปรที่มีอันดับความสำคัญรองลงมานั้นแตกต่างกันดังนี้ ในขณะที่กลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมากมีความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ เป็นตัวแปรทำนายที่มีอำนาจการทำนายมากเป็นอันดับที่สอง ($\beta = -.321$) และความตั้งใจจากงานปัจจุบันมีอำนาจการทำนายเป็นอันดับที่ 3 ($\beta = -.148$) ในกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อย ความตั้งใจจากงานปัจจุบันเป็นตัวแปรทำนายอันดับสอง ($\beta = -.217$) แต่ความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาข้างนี้จึงขัดแย้งกับงานวิจัยของกริฟเฟธและฮอม (Griffeth and Hom. 1988 : 1327) ดังนี้ ในกลุ่มที่มุ่งอนาคตมาก กริฟเฟธและฮอมพบว่าความตั้งใจจากงานปัจจุบันเป็นตัวทำนายที่สำคัญที่สุด ($\beta = -.56$) ส่วนความพอใจในงาน และความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการทำนาย และในกลุ่มที่มุ่งอนาคตน้อยพบว่าความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่มีความสำคัญที่สุดเช่นเดียวกับงานวิจัยนี้ ($\beta = -.46$) แต่ตัวทำนายอันดับที่ 2 คือความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ ($\beta = .21$) ส่วนความตั้งใจจากงานปัจจุบันไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในกลุ่มอายุต่าง ๆ กัน คือกลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปีถึง 30 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 30 ปีถึง 40 ปีพบว่าทุกกลุ่มมีรูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานที่มีลักษณะต่างกัันดังนี้

กลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความตั้งใจจากทางเลือกใหม่เป็นตัวทำนายที่มีความสำคัญที่สุด ($\beta = .363$) รองลงมาคือ ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.239$) โดยที่ความพอใจในงานไม่มีอำนาจในการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในกลุ่มอายุมากกว่า 25 ปี ถึง 30 ปี มีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่มีความสำคัญที่สุด ($\beta = -.464$) รองลงมาคือ ความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่ ($\beta = .231$) และอันดับสุดท้ายคือความดึงดูดใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.168$)

ในกลุ่มสุดท้ายคือ กลุ่มอายุมากกว่า 30 ปี ถึง 40 ปี แม้ว่าจะมีความพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอำนาจการทำนายมากที่สุดเช่นกัน ($\beta = -.477$) แต่ตัวแปรที่มีอำนาจการทำนายรองลงมาคือ ความดึงดูดใจจากงานปัจจุบัน ($\beta = -.174$) สำหรับความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่ไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ที่มียาอายุน้อยจะใช้ทางเลือกใหม่เป็นเกณฑ์สำคัญกว่าอีก 2 ตัวแปรในการมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงาน ลักษณะเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะผู้ที่มีอายุน้อยซึ่งในที่นี้คือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี เป็นวัยที่สามารถเปลี่ยนงานง่ายเพราะตลาดแรงงานเปิดโอกาสรับคนกลุ่มนี้มากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก โดยเฉพาะในสังคมยุคปัจจุบันที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจมากกว่าสมัยก่อน ตลาดแรงงานยิ่งเปิดกว้างมากขึ้นสำหรับพวกเขา นั่นคือเมื่อภาวะการจ้างงานในตลาดสูง ทางเลือกใหม่จึงรออยู่สำหรับผู้ที่ต้องการลาออกจากงาน (Fisher, Schoenfeldt and Shaw, 1993 : 746) ขณะที่ในกลุ่มที่มีอายุมากขึ้นโอกาสที่จะมีทางเลือกใหม่ยิ่งน้อยลง ดังนั้นในการลาออกจากงานของผู้ที่มีอายุมากขึ้น ทางเลือกใหม่ก็จะเข้ามามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยลง ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 25 ปี ถึง 30 ปี มีความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่เป็นตัวแปรทำนายอันดับที่สอง โดยให้ความสำคัญกับความพอใจในงานมากที่สุด และโดยเฉพาะในกลุ่มอายุมากกว่า 30 ปี ถึง 40 ปี ความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่นั้นไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติ และกลุ่มนี้ก็ให้ความสำคัญกับความพอใจในงานมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งสาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ยังมีอายุน้อยขึ้นในการศึกษาครั้งนี้ยังมีทางเลือกใหม่เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจน้อยลง อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการโอกาสที่จะมีทางเลือกใหม่มีน้อย ไม่เหมือนกับพนักงานในระดับบริหารที่แม้จะมีอายุมากขึ้นก็ไม่เป็นอุปสรรคต่อโอกาสที่จะมีทางเลือกใหม่

สำหรับจุดมุ่งหมายข้อที่ 3 ซึ่งต้องการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน กับลักษณะมุ่งอนาคตในฐานะตัวแปรคั่นกลางของการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนกับลักษณะมุ่งอนาคตเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบรูปแบบการทำนายในกลุ่มที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน และมุ่งอนาคตน้อย กับกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย กล่าวคือพบว่ากลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย มีรูปแบบการทำนายเหมือนกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย และยังเหมือนกับกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อยด้วย นั่นคือมีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่มีความสำคัญมากที่สุดเหมือนกัน (กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย $\beta = -.459$ กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย $\beta = -.502$ และกลุ่มที่มุ่งอนาคตน้อย $\beta = -.487$) และ ทั้ง 3 กลุ่มมีความดึงดูดใจจากงานปัจจุบันเป็นตัว

สำคัญรองลงมาเช่นกัน (กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตน้อย $\beta = -.220$ กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตน้อย $\beta = -.283$ และกลุ่มที่มุ่งอนาคตน้อย $\beta = -.217$) นอกจากนี้ความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่ยังไม่สามารถเป็นตัวแปรทำนายที่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติในทั้ง 3 กลุ่มนี้เช่นกัน รูปแบบการทำนายที่เหมือนกันเช่นนี้ แสดงว่าไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนกับลักษณะมุ่งอนาคตน้อย นั่นก็คือผู้ที่มุ่งอนาคตน้อยไม่ว่าจะมีความเชื่ออำนาจภายในตน หรือภายนอกตน รูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานจะเหมือนเดิม คือมีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่สำคัญที่สุด และรองลงมาคือความดึงดูดใจจากงานปัจจุบัน

อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมากกับกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมาก พบว่ารูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานต่างกันกล่าวคือ กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมาก มีความดึงดูดใจจากงานปัจจุบันเป็นตัวทำนายที่มีความสำคัญที่สุด ($\beta = .354$) รองลงมาคือความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่ ($\beta = .244$) และความพอใจในงานไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการทำนาย ส่วนในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมาก กลับมีความพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญที่สุด ($\beta = -.373$) และตัวทำนายที่สำคัญรองลงมาคือความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่ ($\beta = .339$) แต่ความดึงดูดใจจากงานปัจจุบันไม่มีอำนาจการทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติในกลุ่มนี้ การที่พบความแตกต่างของรูปแบบการทำนายในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนและมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมากนี้ แสดงว่าความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน มีปฏิสัมพันธ์กับลักษณะมุ่งอนาคตมาก นั่นคือ ผู้ที่มุ่งอนาคตมากจะมีรูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานแตกต่างไปเมื่อมีความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนต่างกัน

จากผลการศึกษาในรูปแบบการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน ตามโมเดลของโมเบลล์และคณะซึ่งมีตัวแปรทำนายคือ ความพอใจในงาน ความดึงดูดใจจากงานปัจจุบัน และความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่ ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่อำนวยการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ซึ่งมีความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนต่างกัน ลักษณะมุ่งอนาคตมากน้อยต่างกัน และมีอายุมากน้อยต่างกัน พบข้อสังเกตที่น่าสนใจเพิ่มเติมดังนี้

ผลการศึกษาในกลุ่มผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อย และในกลุ่มผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน ปรากฏว่ามีรูปแบบของการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานเหมือนกัน คือมีความพอใจในงานเป็นตัวทำนายที่มีความสำคัญที่สุด มีความดึงดูดใจจากงานปัจจุบันเป็นตัวทำนายที่มีความสำคัญรองลงมา และความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการทำนายเหมือนกัน ซึ่งแสดงว่าปัจจัยที่มีความสำคัญและเป็นตัวกำหนดความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของผู้ที่เชื่ออำนาจภายนอกตนเหมือนกับของผู้ที่มุ่งอนาคตน้อย ซึ่งอาจเป็นเพราะคนทั้ง 2 แบบนี้มีความคิดและพฤติกรรมบางส่วนที่สอดคล้องกัน นั่นคือขณะที่ผู้ที่มุ่งอนาคตน้อยชอบได้รับการตอบ

สนองทันที มากกว่าทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลที่มากกว่าในอนาคต และหวั่นไหวต่อสิ่งเร้าได้ง่ายกว่า (Mischel. 1974 : 682-683) เช่นเดียวกันผู้ที่เชื่ออำนาจภายนอกตนเป็นผู้ที่เชื่อว่าเหตุการณ์ที่เขาเกี่ยวข้องเกิดจากอิทธิพลภายนอกที่เขาควบคุมไม่ได้ ไม่ให้ความสำคัญกับการกระทำของตนเอง และยังถูกชี้นำจากคนอื่นได้ง่าย (Rotter. 1966 : 102-124)

นอกจากประเด็นข้างต้น ความพอใจในงานเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจคิดว่าสามารถเข้าไปมีบทบาทในการเป็นตัวแปรทำนายได้เกือบทุกกลุ่มโดยมีอำนาจการทำนายมากกว่าตัวทำนายอื่นรวมทั้งในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตน และกลุ่มที่มุ่งอนาคตมาก ผลงานวิจัยส่วนนี้จึงต่างจากงานวิจัยของกริฟเฟธ และฮอม (Griffeth and hom. 1988 : 1318-1333) ซึ่งเป็นงานวิจัยในต่างประเทศที่พบว่า ความพอใจในงานมีอำนาจการทำนายเป็นอันดับที่ 3 ในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและไม่มีอำนาจการทำนายในกลุ่มที่มุ่งอนาคตมาก

สาเหตุที่งานวิจัยนี้พบว่าความพอใจในงาน สามารถเข้าไปมีบทบาทในเกือบทุกกลุ่มนั้น อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างคนไทยให้ความสำคัญกับความพอใจในงานมาก ดังเช่นผลการวิจัยของภาวิณี นาวาพาณิชย์ (2537 : 115) ที่พบว่าความพอใจในงานตัวแปรเดียวสามารถทำนายความตั้งใจที่ลาออกจากงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ได้ ถึงร้อยละ 65.87 นอกจากนี้เนื่องจากสังคมการทำงานของคนไทยให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลค่อนข้างมาก เพื่อนร่วมงานจึงเข้ามามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่หรือออกจากองค์กรได้ เช่นงานวิจัยของอารมณ จินดาพันธ์ (2536 : 113) พบว่าปัจจัยด้านความพอใจในงานได้แก่ลักษณะงาน และเพื่อนร่วมงาน มีอำนาจในการทำนายความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครูคณะกรรมกรการศึกษาเอกชน ได้ร้อยละ 7.09 งานวิจัยของอารมณ จินดาพันธ์ แสดงให้เห็นว่าเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนไทย ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งของการวัดความพอใจในงาน ดังนั้นจึงอาจทำให้ตัวแปรความพอใจในงานมีบทบาทมากกว่า ความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน และความพึงพอใจจากทางเลือกใหม่

นอกจากบทบาทที่เด่นชัดของความพอใจในงานแล้ว การศึกษาในครั้งนี้ยังให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับตัวแปรความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน โดยพบว่าความพึงพอใจจากงานปัจจุบันมีอำนาจการทำนายค่อนข้างน้อยในทุกกลุ่ม (ยกเว้นในกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน และมุ่งอนาคตมาก ที่สามารถมีอำนาจการทำนายมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ) แม้ว่าความพึงพอใจจากงานปัจจุบันโดยชื่อแล้วดูเหมือนจะเป็นตัวแปรที่คล้ายคลึงกับความพอใจในงาน แต่เมื่อพิจารณาวิธีการวัดแล้วจะเห็นว่าเป็นตัวแปรที่แตกต่างกัน กล่าวคือความพอใจในงาน ในการศึกษาครั้งนี้วัดโดยแบบวัด เจดีไอ ซึ่งเป็นการวัดความรู้สึกต่องานของบุคคล ในขณะที่ความพึงพอใจจากงานปัจจุบัน มีวิธีการวัดในลักษณะของความคาดหวังโดยให้ผู้ตอบระบุสิ่งที่ต้องการจากงานในอนาคตแล้วให้น้ำหนักความสำคัญ จากนั้นจึงให้คะแนนว่างานในปัจจุบันจะนำมาซึ่งสิ่งที่ต้องการได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้นการวัดความพอใจในงานจึงเป็นเรื่องของความสำคัญของความเป็นปัจจุบัน ขณะที่การวัดความพึงพอใจจากงานปัจจุบันเป็นเรื่องของความเป็นอนาคตมากกว่า

สาเหตุที่ความตั้งใจจากงานปัจจุบันมีอำนาจการทำนายค่อนข้างน้อยในการศึกษาครั้งนี้อาจเป็นเพราะ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ซึ่งงานในความรับผิดชอบเป็นงานที่มีระเบียบปฏิบัติชัดเจน ขอบเขตของงานได้มีการกำหนดไว้โดยเฉพาะ โอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา หรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่มีน้อย ทั้งโอกาสย้ายงานไปเรียนรู้ในจุดใหม่ ๆ มีน้อยเช่นกัน จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม ความตั้งใจจากงานปัจจุบันในตอนต้นที่ 1 ซึ่งในกลุ่มตัวอย่างระบุสิ่งที่ต้องการจากงานในอนาคต พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนมากระบุการใช้ความรู้สามารถไว้ในฐานะสิ่งที่พวกเขาต้องการจากงานในอนาคต และพบว่าในตอนต้นที่ 3 ที่ให้ระบุโอกาสที่จะมีสิ่งที่ต้องการจากงานในอนาคตจากงานปัจจุบัน ผู้ตอบโดยส่วนใหญ่ระบุว่ามีโอกาสค่อนข้างน้อยที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถ ลักษณะของงานจึงอาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติขาดความคาดหวัง ขาดความตั้งใจจากงานปัจจุบันของเขา โดยทั่วไปแล้วองค์กรขนาดใหญ่ที่มีการจัดแบ่งงานเป็นจุดย่อย ๆ มีขอบเขตของงานชัดเจน อาจเป็นสาเหตุประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถจำกัด ความคาดหวังใด ๆ ของเขาต่องานจึงจำกัดตามไปด้วย ความพอใจในงานจึงมีบทบาทเหนือความตั้งใจจากงานปัจจุบันมากในการตัดสินใจอยู่หรือจะลาออกจากองค์กร

จุดมุ่งหมายข้อสุดท้ายของการศึกษาในครั้งนี้คือการศึกษาระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ผลการวิเคราะห์ได้แสดงไว้ในตาราง 5 (ผลการวิเคราะห์ตอนที่ 1 หน้า 48) ผลการศึกษาพบว่ามีความเฉลี่ยของคะแนนความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน $\bar{X} = 5.72$ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การตีความหมายคะแนน ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ยังพบผลการศึกษาในกลุ่มย่อย เกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานดังนี้	
กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตน	$\bar{X} = 6.01$
กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน	$\bar{X} = 5.39$
กลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก	$\bar{X} = 6.07$
กลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตน้อย	$\bar{X} = 5.28$
กลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	$\bar{X} = 6.67$
กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปี ถึง 30 ปี	$\bar{X} = 5.75$
กลุ่มอายุมากกว่า 30 ปี ถึง 40 ปี	$\bar{X} = 5.20$
กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน และมุ่งอนาคตน้อย	$\bar{X} = 5.18$
กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตน และมุ่งอนาคตน้อย	$\bar{X} = 5.47$
กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตน และมุ่งอนาคตมาก	$\bar{X} = 5.72$
กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตน และมุ่งอนาคตมาก	$\bar{X} = 6.24$

แม้ว่าทุกกลุ่มข้างต้นมีค่าเฉลี่ยซึ่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์การตีความหมายคะแนนอยู่ในช่วงพิสัย 5-7 ซึ่งหมายถึงมีความตั้งใจที่จะลาออกอยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่ม แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ที่มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่เชื่อว่าจะนำไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (ดวงเดือน พันธุนาวัน. 2538 : 3) นั่นคือกลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก กลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตน และกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายในตนและมุ่งอนาคตมาก เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการไม่เปิดโอกาสให้กลุ่มคนที่มีบุคลิกภาพดังกล่าวได้ใช้ศักยภาพของเขาอย่างเต็มที่ อีกทั้งทางเลือกใหม่ในตลาดแรงงานก็มีค่อนข้างมากในปัจจุบัน คนกลุ่มนี้จึงเลือกที่จะกำหนดแนวทางชีวิตของตนเอง เปิดตนเองสู่สิ่งที่ดีกว่าดีกว่า ความตั้งใจที่จะลาออกเพื่อการค้นหาสิ่งที่เหมาะสมแก่ตนเองของกลุ่มนี้จึงค่อนข้างสูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. จากการศึกษาของโมเบลล์และคณะในงานวิจัยนี้ พบว่าความพอใจในงาน ความตั้งใจจากงานปัจจุบัน และความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตนครหลวงได้ดีพอสมควร ดังนั้นในการจัดทำนโยบายการบริหารงานบุคคลของธนาคาร ควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความพอใจในงานให้แก่พนักงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยการให้รางวัลที่เหมาะสม เพื่อเป็นการลดแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกหรือทางเลือกใหม่ เพื่อลดปัญหาการลาออกจากงานได้ในระดับหนึ่ง
2. จากการศึกษาบทบาทของตัวแปรอายุ ในฐานะตัวแปรคั่นกลางของการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ค่อนข้างชัดเจนว่า เจ้าหน้าที่อำนวยการที่มีอายุน้อยคือมีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความตั้งใจจากทางเลือกใหม่เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจที่จะลาออกจากงาน และยังพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในกลุ่มนี้สูงที่สุด ($\bar{X}=6.67$) ดังนั้น ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาการลาออกจากงานให้คนกลุ่มนี้มากเป็นพิเศษและควรทำให้คนกลุ่มนี้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ๆ เพื่อลดความตั้งใจจากทางเลือกใหม่
3. การศึกษาในครั้งนี้ยังพบข้อสังเกตจากข้อมูลของค่าเฉลี่ยว่า กลุ่มที่มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสูงที่สุดล้วนเป็นกลุ่มที่มีบุคลิกภาพที่เชื่อว่าจะนำไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ นั่นคือกลุ่มที่เชื่อในอำนาจภายในตน กลุ่มที่มีลักษณะมุ่งอนาคตมาก และกลุ่มที่ทั้งเชื่อในอำนาจในตนและมุ่งอนาคตมาก ข้อมูลในส่วนนี้อาจเป็นเครื่องชี้ว่า สภาพสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ตลาดแรงงานเปิดกว้างมากขึ้น ทำให้คนที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้มีความเชื่อมั่นที่จะพาตนเองไปสู่โอกาสที่ดีหรือความท้าทายของงานใหม่ ดังนั้น งานวิจัยในครั้งนี้อาจช่วยชี้ให้เห็นว่า ความเชื่อใน

ตนและลักษณะมุ่งอนาคตมาก เป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจด้วย และยังอาจเป็นเพราะลักษณะงานหรือการจัดองค์กรที่ไม่เปิดโอกาสให้คนกลุ่มนี้ได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ ผลการศึกษาในครั้งนี้อาจแสดงให้เห็นว่าควรมีการปรับปรุงลักษณะงานขององค์กรขนาดใหญ่ ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ศักยภาพของเขามากขึ้น หรือควรมีการจัดวางคนที่เชื่ออำนาจภายในตน คนที่มุ่งอนาคตมาก หรือคนที่มีลักษณะทั้ง 2 อย่างร่วมกันไว้ในหน่วยงานขององค์กรที่มีโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการรักษาคนดี คนเก่งไว้กับองค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำโมเดลของโมเบลล์และคณะไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ รวมถึงการศึกษายาทตัวแปรคั่นกลางในงานวิจัยนี้ กับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่มีอัตราการลาออกจากงานสูงหรือกลุ่มตัวอย่างที่มีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานสูงในองค์กรขนาดเล็ก เพื่อให้ผลการวิจัยยืนยันความทั่วไป (Generality) ของโมเดล และเพื่อตรวจสอบตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน และอายุจะสามารถเป็นตัวแปรคั่นกลางของการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้เช่นเดียวกับงานวิจัยนี้หรือไม่ อีกทั้งการศึกษาในองค์กรขนาดเล็กอาจแสดงให้เห็นความแตกต่างบางประการ จากการศึกษาในครั้งนี้ เพราะมีลักษณะการจัดองค์กรต่างจากองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งอาจเอื้ออำนาจให้ผู้เชื่ออำนาจภายในตน และผู้ที่มุ่งอนาคตมากได้ใช้ศักยภาพของเขาอย่างเต็มที่มากกว่าในองค์กรใหญ่
2. เนื่องจากอำนาจการทำนายของตัวแปรต้นของโมเดลไม่สูงมากนัก การเพิ่มตัวแปรต้นในการศึกษาอย่างเช่นความผูกพันต่อองค์กร หรือตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงาน หรือความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน น่าจะเป็นการเพิ่มอำนาจการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และพฤติกรรมกรรมการลาออกจากงานยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรุงเทพ จำกัด มหาชน,ธนาคาร. 50 ปีบัวหลวง. กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2537.
- _____. รายงานประจำปี 2538. กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2538.
- _____. รายงานความเคลื่อนไหวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประจำปี พ.ศ. 2538. กรุงเทพฯ : ฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2539.
- “การบริการลูกค้า,” จุลสารฝึกอบรม. (33) : 1 ; ม.ป.ป.
- จำรูญ พรหมสุวรรณ การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. ปริญญาโท ก.ศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533.อัดสำเนา.
- จินตนา บิลมาศ และคนอื่นๆ. “คุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน,” รายงานการวิจัย. สถาบันข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ., 2529.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน, อรพินธ์ ชูชม และ งามตา วนันทานนท์. ปัจจัยทางจิตวิทยานิเวศเกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูเด็กของมารดาไทย. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน, ศ.ดร. ทฤษฎีต้นไม้วัยธรรม : การวิจัยและการพัฒนาบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยวัฒน์ สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์, 2535.
- “ธนาคารไทยเตรียมรับศึก เปิดตลาดเสรี,” มติชน. 13 มกราคม 2539 หน้า 8.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ , ร.ศ. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แมสเวลล์ลิงจิง จำกัด , 2531.
- พรศิริ โรจนเกียรติ. การศึกษาความตึงเครียดในบทบาท และกลวิธีเผชิญภาวะเครียดในสตรีที่มีหลายบทบาท. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2535.อัดสำเนา.
- ✓ พัทรี เอมะนาวิน. ความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจความเชี่ยวชาญ ความเชื่ออำนาจในตน ภูมิหลัง กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536. อัดสำเนา.
- พีทีคัม, บริษัท. เอกสารประกอบการฝึกอบรม. กรุงเทพ : บริษัทพีทีคัม จำกัด, ม.ป.ป.
- ๕ บุญรับ ศักดิ์มณี. การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาการทำงานราชการ. ปริญญาโท กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.
- “สถาบันการเงินไทย สมองไกล,” มติชน. 13 มกราคม 2539. หน้า 8.
- อารมณ จินดาพันธ์. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครู

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. ปริญญาโท กศ.ด. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536.อัดสำเนา.

Fischer, Cynthia D., Lyle F. Schoenfeldt and James B. Shaw. Human Resource Management. 2nd. Edition. Boston : Houghton Mifflin Company, 1993.

Griffeth, Rodger W. and Peter W. Hom "Locus of Control and Delay of Gratification as Moderators of Employee Turnover," Journal of Applied Social Psychology. 18(15): 1318 - 1333 ; 1988.

Hulin, L. Charles, Mary Roznowski and Hachiya Donna. "Alternative Opportunities and Withdrawal Decisions: Empirical and Theoretical Discrepancies and Integration," Psychological Bulletin .97(2) : 233-250 ; 1985.

Mischel, W. Introduction to Personality. New York : Holt, Rinehart & Winston, 1976.

Michaels, Charles E. and Paul E. Spector "Causes of Employee Turnover : A Test of the Mobley, Griffeth, Hand and Meglino Model," Journal of Applied Psychology. 67 (1) : 53 - 59 ; 1982.

Mitchell, Terrence R. "Expectancy Models of Job Satisfaction, Occupational Preference and Effort," Psychological Bulletin. 81 (12) : 1053 - 1077 ; 1974.

Mobley, William H. "Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover," Journal of Applied Psychology. 62 (2) : 237 - 240; 1977.

Mobley, W.H. and others. "Review and Conceptual analysis of the Employee Turnover Process," Psychological Bulletin. 86 (3) : 493- 522 ; 1979.

Muchinsky, P.M. and P.C. Morrow "A Multidisciplinary Model of Voluntary Employee Turnover," Journal of Vocational Behavior. 17 : 263 - 290 ; 1980.

Pigors, P. and C.A. Meyers Personnel Administration : A Point of View and a

Method. 7th Edition.Tokyo : Mc Graw Hill Kogakusha Ltd., 1973.

Porter,L.W. and R.M.Steers “Organizational,Work and Personal Factors in Employee Turnover and absenteeism,” Psychological Bulletin 80 (2) : 151 – 176 ; 1973.

Price,J.L. The Study of Turnover Ames : Iowa State University Press, 1977.

Rotter,J. “Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement,” Psychological Monographs. 80(1) : 102-124 ; 1996.

Wether,Jr. B. William and Keith Davis. Human Resources and Personnel Management. New York : Mc Graw-Hill Inc., 1993.

Witt,A.L. “Delay of Gratification and Locus of Control as Predictors of Organizational Satisfaction and Commitment : Sex Differences,” The Journal of General Psychology. 117 (4) : 437 – 446 ; 1990.

Youngblood,S.A. and W.H.Mobley “A Longitudinal Analysis of the Turnover Process,” Journal of Applied Psychology. 68 (3) : 507 – 516 ; 1983.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 20 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ของแบบวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยใช้ค่า
อัตราส่วนวิกฤติ t เป็นรายข้อตามวิธีของ t -test

ข้อที่	ค่า t
1	4.88
2	6.19

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.84

ตาราง 21 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดความพอใจในงานโดยใช้ค่าอัตราส่วนวิกฤติ t
เป็นรายข้อตามวิธีการของ t -test

ข้อที่	ค่า t
1	11.08
2	6.04
3	6.90
4	4.59
5	3.92
6	5.67
7	6.32
8	4.03
9	8.62
10	19.46
11	3.47
12	5.88
13	4.45
14	12.63
15	12.25
16	8.8
17	3.43
18	4.13

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อที่	ค่า
19	3.26
20	11.60
21	7.51
22	3.44
23	40.00
24	3.46
25	5.91
26	4.44
27	4.00
28	4.51
29	4.55
30	5.14
31	3.50
32	6.11
33	3.45
34	3.88
35	13.72
36	7.10
37	15.90
38	3.43
39	3.40
40	5.22
41	18.60
42	14.00
43	3.97
44	4.55
45	3.43
46	3.43

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อที่	ค่า t
47	3.45
48	3.75
49	3.43
50	25.00
51	3.43
52	5.22
53	24.00
54	7.14
55	3.43
56	3.61
57	9.60
58	11.50
59	3.43
60	8.11
61	3.43
62	3.44
63	8.19
64	3.44
65	3.44
66	3.92
67	3.43
68	3.47
69	14.00
70	7.11
71	6.90
72	8.80
73	4.61
74	12.95
75	5.14

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.82

ตาราง 22 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตโดยใช้ค่าอัตราส่วนวิกฤต t เป็นรายข้อตามวิธีการของ t -test

ข้อที่	ค่า t
1	3.86
2	6.37
3	5.84
4	8.90
5	4.40
6	5.72
7	4.32
8	3.00
9	5.91
10	10.98

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.85

ตาราง 23 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนโดยใช้ค่าอัตราส่วนวิกฤต t เป็นรายชื่อตามวิธีการของ t -test

ข้อที่	ค่า t
1	4.10
2	7.18
3	7.89
4	8.28
5	6.01
6	6.36
7	6.10
8	7.04
9	3.72
10	6.37

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.85

ภาคผนวก ข
เครื่องมือวัดปัจจัยทางชีวสังคม
เครื่องมือวัดความพอใจในงาน
เครื่องมือวัดความดึงดูดใจจากงานปัจจุบัน
เครื่องมือวัดความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่
เครื่องมือวัดลักษณะมุ่งอนาคต
เครื่องมือวัดความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นส. กมลวรรณ เขมะปัญญา นิสิตปริญญาโท ภาควิเศษ วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังอยู่ในระหว่างรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งผลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรต่อไป

จึงต้องการขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม (โดยท่านไม่ต้องระบุชื่อลงในแบบสอบถาม) ข้อมูลใดๆที่ท่านตอบในแบบสอบถามจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา และเพื่อการพัฒนาองค์กรเท่านั้น

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับการอนุเคราะห์จากท่าน

ขอแสดงความนับถือ

(น.ส. กมลวรรณ เขมะปัญญา)

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน

ตอนที่ 1

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย X หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน ดังต่อไปนี้

1. ปัจจุบันท่านมีอายุ ☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
 ☐ มากกว่า 25 ปี - 30 ปี
 ☐ มากกว่า 30 ปี - 40 ปี

2. ในระยะเวลาอีก 3ปีข้างหน้า ท่านมีความคิดหรือมีความตั้งใจจะลาออกจากงาน
 ที่ทำในปัจจุบันหรือไม่

- ☐ ไม่คิดเลย
☐ ไม่ค่อยได้คิด
☐ คิดอยู่บ้างเหมือนกันในบางครั้ง
☐ คิดอยู่บ่อยๆ
☐ ตั้งใจจะย้ายงานแน่ๆ

3. ถ้าท่านมีเสรีภาพที่จะเลือกท่านตั้งใจจะทำงานที่ทำในปัจจุบัน ต่อไปอีกหรือไม่

- ☐ ตั้งใจจะอยู่ต่อไปอย่างแน่นอน
☐ ตั้งใจจะอยู่ต่อไปค่อนข้างแน่นอน
☐ คิดจะย้ายบ้างเหมือนกัน
☐ คิดจะย้ายอยู่บ่อย ๆ
☐ ย้ายแน่ ๆ

ตอนที่ 2

คำชี้แจง : ให้พิจารณางานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจว่า ข้อความข้างล่างนี้ตรงกับความเป็นจริงหรือความรู้สึกของท่านหรือไม่

ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ทำเครื่องหมาย X หน้าข้อความที่ไม่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ทำเครื่องหมาย ? ถ้าท่านไม่แน่ใจ

งานในตำแหน่งที่ท่านทำปัจจุบันมีลักษณะอย่างไร ?

.....เป็นงานที่ดี

.....เป็นงานง่าย

.....เป็นงานสบาย

.....เป็นงานที่หนัก

.....เป็นงานที่เหนื่อย

.....เป็นงานที่น่าเบื่อ

.....เป็นงานที่น่าพอใจ

.....เป็นงานที่ทำแล้วเกิดความคับข้องใจ

.....เป็นงานที่มีเกียรติ

.....เป็นงานที่เป็นประโยชน์

.....เป็นงานที่ทำให้รู้สึกอึดอัด

.....เป็นงานที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

.....เป็นงานที่ไม่เป็นพิษเป็นภัยต่อสุขภาพ

.....เป็นงานที่ทำแล้วเกิดความภาคภูมิใจ

รายได้ที่ท่านได้รับจากงานในปัจจุบันเป็นอย่างไร ?

.....ดีมาก

.....ไม่ดีเลย

.....ยุติธรรม

.....ไม่มีความมั่นคง

.....ต่ำกว่าที่ควรจะได้

.....น้อยเกินไป

.....รายได้เกือบจะไม่พอยังชีพ

.....รายได้เพียงพอกับรายจ่ายตามปกติ

โอกาสที่ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากงานในปัจจุบันเป็นอย่างไร ?

- มีการเลื่อนตำแหน่งสม่ำเสมอ
- เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ
- ไม่ค่อยมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง
- โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งดีพอสมควร
- ไม่มีการเลื่อนตำแหน่ง (ตำแหน่งตัน)
- นโยบายในการเลื่อนตำแหน่งไม่ยุติธรรม

ผู้บังคับบัญชาของท่านในปัจจุบันมีลักษณะเช่นไร ?

- | | |
|------------------|---|
| หัวแข็ง | รู้จักผ่อนหนักเป็นเบา |
| ทันสมัย | มีอำนาจในการชักจูง |
| น่ารำคาญ | ไม่ให้คำแนะนำมากพอ |
| เอาใจยาก | มีการเลือกที่รักมักที่ชัง |
| ชมผลงานดี | สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา |
| เฉลียวฉลาด | มีความรู้เกี่ยวกับงาน |
| | ไม่มีประสิทธิภาพในการวางแผน |
| | ขอความคิดเห็นจากข้าพเจ้า |
| | บอกให้ข้าพเจ้ารู้ว่าผลงานของข้าพเจ้าเป็นอย่างไร |

เพื่อนร่วมงานของท่านในปัจจุบันมีลักษณะอย่างไร ?

.....เพื่อนร่วมงานชักชวน

.....เพื่อนร่วมงานหัวแข็ง

.....เพื่อนร่วมงานชื่อสำคัญ

.....เพื่อนร่วมงานสมองช้า

.....เพื่อนร่วมงานไม่น่าคบ

.....เพื่อนร่วมงานเฉลี่ยในตลาด

.....เพื่อนร่วมงานเกียจคร้าน

.....เพื่อนร่วมงานพูดมาก

.....เพื่อนร่วมงานน่าเบื่อหน่าย

.....เพื่อนร่วมงานมีความสนใจแคบ

.....เพื่อนร่วมงานปรี๊ดปราด

.....เพื่อนร่วมงานทำงานรวดเร็ว

.....เพื่อนร่วมงานชอบช่วยเหลือ

.....เพื่อนร่วมงานมีความรับผิดชอบ

.....เพื่อนร่วมงานชอบดูขบขัน

.....เพื่อนร่วมงานคล่องแคล่วว่องไว

.....เพื่อนร่วมงานชอบทำตัวเป็นศัตรู

.....เพื่อนร่วมงานช่วยกระตุ้นให้กระตือรือร้น
ในการทำงาน

ลักษณะรวมโดยทั่วไปของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร ?

.....เป็นงานที่ดี

.....เป็นงานที่ไม่ดี

.....เป็นงานที่น่าทำ

.....เป็นงานที่เข่นมาก

.....เป็นงานที่ดีกว่างานอื่น ๆ

.....เป็นงานที่ไม่อยากทำ

.....เป็นงานที่มีบางสิ่งบางอย่าง
ที่ข้าพเจ้าเห็นพ้องด้วย

.....เป็นงานในอุดมการณ์

.....เป็นงานที่ข้าพเจ้าพอใจ

.....เป็นงานที่คุ้มค่าเวลาที่ทำ

.....เป็นงานที่ดีเยี่ยม

.....เป็นงานที่ไม่คุ้มค่าเวลาที่ทำ

.....เป็นงานที่ยังไม่สมบูรณ์แบบ

.....เป็นงานที่มีศักดิ์ศรีดีกว่างานอื่น

.....เป็นงานที่ทำแล้วสนุกเพลิดเพลิน

ตอนที่ ๒

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถามในแต่ละขั้นตอนโดยเริ่มจากขั้นตอนที่ 1 จนถึงขั้นตอนที่ 4 ตามลำดับ

ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3				
		โอกาสที่ท่านจะได้รับสิ่งที่ท่านต้องการจากงานในอนาคตแต่ละข้อ(ซึ่งได้ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 1) จากงานในปัจจุบันของท่าน มีมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน				
การปฏิบัติงานที่ได้รับจากงานในภาคที่ 5 ข้อในช่องว่างด้านล่าง ตัวอย่าง เช่น 1)เงินเดือนสูง 2)สวัสดิการดี ฯลฯ	โปรดพิจารณาว่า “สิ่งที่ท่านต้องการได้รับจากงานในอนาคต (ซึ่งได้ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 1) แต่ละข้อมีความสำคัญ สำหรับท่านเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก
1)						
2)						
3)						
4)						
5)						

ขั้นตอนที่ 4

ท่านเกิด ท่านมีโอกาสที่ยังคงทำงานปัจจุบันของท่านต่อไปมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย X ที่ข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

- ☐ ไม่มีโอกาสเลย
- ☐ มีโอกาสน้อย
- ☐ มีโอกาสปานกลาง
- ☐ มีโอกาสค่อนข้างมาก
- ☐ มีโอกาสมาก

ตอนที่ 4

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถามในแต่ละขั้นตอนโดยเริ่มจากขั้นตอนที่ 1 จนถึงขั้นตอนที่ 5 ตามลำดับ
 ขั้นตอนที่ 1 กรุณาเติมคำตอบลงในช่องว่าง

นอกจากงานปัจจุบันที่ท่านทำอยู่นี้ ท่านสังเกตเห็นทางเลือกอื่นอะไร เช่น เปลี่ยนงาน หรือเปลี่ยนบทบาทเช่นประกอบธุรกิจส่วนตัว หรือเป็นแม่บ้าน
 เป็นต้น) โปรดระบุ: ทางเลือกใหม่ของท่านคืออะไรคือ _____

ขั้นตอนที่ 2 โปรดระบุสิ่งที่ต้องการจะได้รับการคัดเลือก ใหม่ 5 ข้อในช่องว่างด้านล่างนี้ (ตัวอย่าง เช่น 1) เงินเดือนสูง 2)สวัสดิการดี ฯลฯ	ขั้นตอนที่ 3				ขั้นตอนที่ 4			
	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	ไม่มีเลย	น้อย	ปานกลาง
1)								
2)								
3)								
4)								
5)								

ขั้นตอนที่ 5

ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสที่จะมีทางเลือกใหม่มากขึ้นเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย X ที่ข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

- ☐ ไม่มีโอกาสเลย
- ☐ มีโอกาสน้อย
- ☐ มีโอกาสปานกลาง
- ☐ มีโอกาสค่อนข้างมาก
- ☐ มีโอกาสมาก

ตอนที่ 5

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความรู้สึกที่เป็นจริงของท่าน เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. ข้าพเจ้ามักจะทำงานไม่เสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้						
2. การวางแผนล่วงหน้าเป็นการกระทำที่ไร้ประโยชน์ เพราะมักไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้						
3. สิ่งตอบแทนที่ดีที่สุดในการทำงานคือ เงิน และ/หรือ ตำแหน่ง						
4. ถ้าข้าพเจ้าเห็นของที่ชอบได้มากและราคาแพงมาก ข้าพเจ้าจะตัดสินใจซื้อทันทีและยอมอดหลังจากนั้น						
5. ข้าพเจ้าคิดว่าไม่มีประโยชน์อะไรเลยที่จะต้องไปวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคต						
6. ถ้าข้าพเจ้าอยากได้สิ่งใด แต่ต้องรอคอย ข้าพเจ้าจะหมดความอดทนหรือทนไม่ได้						
7. ข้าพเจ้าพยายามใช้เงินอย่างประหยัดเพื่อให้เพียงพอต่อการใช้จ่ายตลอดเดือน						
8. ข้าพเจ้าคิดว่าถึงเวลาแล้วที่เราควรจะมีการรณรงค์กันในเรื่องการใช้ทรัพยากรของชาติเพื่อให้มีเหลือถึงเยาวชนรุ่นต่อไป						
9. ในการประชุม ถ้ามีการพูดถึงสิ่งที่ข้าพเจ้าไม่เห็นด้วย ข้าพเจ้าจะคัดค้านทันทีโดยไม่สนใจว่าขณะนั้นเป็นจังหวะที่เหมาะสมหรือไม่						
10. ข้าพเจ้าคิดว่าคนเราควรหาความสุขใส่ตัวให้มากที่สุดที่สุดในขณะนี้ เพราะอนาคตเป็นสิ่งไม่แน่นอน						

ตอนที่ 6

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความรู้สึกที่เป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. เมื่อท่านวางโครงการที่จะทำอะไร ก็แน่ใจได้ว่าจะทำสิ่งนั้นได้สำเร็จ						
2. บุคคลที่ไม่มีเพื่อนคือ คนที่ไม่พยายามเป็นเพื่อนกับใคร.....						
3. ส่วนมากเรื่องเศร้าในชีวิตคนเรา เป็นผลมาจากเคราะห์ร้าย.....						
4. ท่านจะประสบอุบัติเหตุหรือไม่แน่ นอน มักเนื่องมาจากเคราะห์กรรม.....						
5. อะไร ๆ ที่เกิดกับท่านส่วนใหญ่ ย่อมขึ้นอยู่กับ การกระทำของท่านเอง.....						
6. ท่านคิดว่าไม่จำเป็นที่จะต้องวางแผนล่วงหน้าไว้ นานๆ เพราะอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามโชคชะตา....						
7. ถ้าท่านได้ทำสิ่งใดผิดพลาดไป ท่านก็พร้อมที่จะ รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น.....						
8. ท่านจะได้ตำแหน่งใหญ่โตในภายภาคหน้าหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าท่านทำบุญ หรือวาสนาพอหรือไม่..						
9. มีหลายครั้งที่ในการตัดสินใจนั้นคนเรามักใช้การ โยนหัว โยนก้อย.....						
10. รางวัลที่ท่านได้รับในแต่ละครั้ง เป็นผลมาจากการ กระทำของท่านเอง.....						

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาว กมลวรรณ เขมะปัญญา

เกิดวันที่ 25 กุมภาพันธ์

พุทธศักราช 2510

สถานที่เกิด

เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

บ้านเลขที่ 266/2 ถ.พิษณุโลก แขวงสีแยกมหานาค

เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางกะปิ

เลขที่ 182 สุขุมวิท ถ.สุขุมวิท แขวง คลองเตย

เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร 10110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2528 มัธยมศึกษาจากโรงเรียนวัดสังเวช

พ.ศ.2532 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ.2540 การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ) จาก มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร