

ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์
ของ
ปาริชาติ วิเศษรัตน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม
สิงหาคม 2560

ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษานุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์
ของ
ปาริชาติ วิเศษรัตน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม

สิงหาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษานุเคราะห์ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม
สิงหาคม 2560

FACTORS AFFECTING EMPLOYEE RETENTION IN CUSTOMER SERVICES
DEPARTMENT OF A PRIVATE COMPANY IN BANGKOK METROPOLITAN AREA



AN ABSTRACT
BY
PARICHART VIETRAT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration in Pharmacy Organization Management
at Srinakharinwirot University

August 2017

ปาริชาติ วิเศษรัตน์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการองค์การเภสัชกรรม) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรรณนิภา อภินิษฐาภิชิต.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจุใจในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ต่อสุขภาพ และการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจุใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนในการทำงานกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้พนักงานตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ในช่วงเดือนมิถุนายน ปี พ.ศ. 2560 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 78.7) อายุระหว่าง 26-30 ปี (ร้อยละ 30.7) โดยมีอายุเฉลี่ย 30.7 ปี (SD = 5.60) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.7) ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 73.3) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 36.0) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ร้อยละ 48.0)

ปัจจัยจุใจในการทำงานและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าอยู่ในระดับมาก (3.75 ± 0.38 และ 3.92 ± 0.44 ตามลำดับ) ปัจจัยจุใจในการทำงานด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านลักษณะงาน (3.93 ± 0.56) และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้า (3.34 ± 0.78) ส่วนปัจจัยค้ำจุนในการทำงานด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน (4.55 ± 0.48) และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทน (3.28 ± 0.74) ผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ต่อสุขภาพของบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าที่พบอาการของโรคที่มากับคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 94.7) ซึ่งจะมีอาการปวดเมื่อยหัวไหล่และหลังมากที่สุด (ร้อยละ 92.0) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.00 ± 0.58) ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ (4.45 ± 0.58) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ รู้สึกเป็นส่วนสำคัญหรือร่วมเป็นเจ้าของบริษัท (3.41 ± 0.87)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน) ปัจจัยจุใจในการทำงานของพนักงาน (ลักษณะงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับ และความรับผิดชอบ) และปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน (นโยบายบริษัท ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา และสภาพการทำงาน) มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรของฝ่ายบริการ

ข้อเสนอแนะคือ ควรนำเสนอผู้บริหารพิจารณาปรับปรุงอัตราเงินเดือนของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้า

Parichart Visetrat. (2017). *Factors Affecting Employee Retention in Customer Services Department of a Private Company in Bangkok Metropolitan Area*. Master's Project, M.B.A. (Pharmacy Organization Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Asst. Prof. Dr. Pannipa Akanithapichat

This research aims (1) to study the personal factors, working motivation factors, maintenance factors and the impact from using computers that affected the health of employees in customer services departments, (2) to study the correlation between three factors, which include personal factors, working motivation factors and maintenance factors with employee retention in the customer services department of a private company in the Bangkok metropolitan area. The study population of seventy five staff of a customer service department. The research instrument was an online questionnaire with the data collection in June 2016 and described by descriptive statistics analyses including percentage, mean and standard deviation. Findings showed that most customer service staff were male (78.7%), aged twenty six to thirty years (30.7%) with an average age of 30.7 years ($SD = 5.60$), graduated with a bachelor's degree (66.7%), worked at an operational level (73.3%), having over ten years of work experience (36.0%) and the average income per month was 10,001-15,000 baht (48.0%). The working motivation factors and maintenance factors of customer services staff at a high level (3.75 ± 0.38 and 3.92 ± 0.44). The aspect of the working motivation factor found that the highest level was job characteristics (3.93 ± 0.56) and the lowest score was advancement (3.34 ± 0.78). The aspect of the working maintenance factor was that the highest level was colleagues, (4.55 ± 0.48) and the lowest score was salary and compensation (3.28 ± 0.74). The impact of computer use on the health of customer service staff, most staff had symptoms of computer syndrome (94.7%). These symptoms were at a very high level of shoulder or back pain (92.0%). The mean score of employee retention was of high level (4.00 ± 0.58). The highest score was willingness to work (4.45 ± 0.58), the lowest scores were the feeling of being a part of a company (3.41 ± 0.87).

The correlation between the three factors, which are personal factors (gender, age, education, position and work experience), working motivation factors (job characteristics, advancement, recognition and responsibility) and maintenance factors (company policy, salary and compensation, colleagues, supervisor and work environment) affected the opinion about employee retention in the customer service department.

The suggestions which should have been presented to management level to improve the salary rate of customer service staff.

สารนิพนธ์
เรื่อง
ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร
ของ
ปาริชาติ วิเศษรัตน์

ได้รับการอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรและวัฒนธรรม
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
วันที่ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณนิภา อภินิษฐาภิชาติ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณนิภา อภินิษฐาภิชาติ)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรี ดวงจันทร์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมหญิง พุ่มทอง)

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาและการให้ความช่วยเหลือจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรณนิภา อภินิษฐาภิชชาติ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ คำแนะนำ และชี้แนะแนวทางในการจัดทำงานวิจัย รวมถึงคอยผลักดันและให้กำลังใจเป็นอย่างดีเสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรี ดวงจันทร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมหญิง พุ่มทอง ในความกรุณาเป็นคณะกรรมการสอบและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ซึ่งได้ให้แนวคิด คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง แก้ไขปรับปรุงเนื้อหาของงานวิจัยให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ คุณประสพพร พุ่มพวง ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย และให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเภสัชกรรม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย ที่จะนำไปพัฒนาตนเอง และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อหลักสูตรทุกท่านที่เอื้ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานทำให้การวิจัยราบรื่นเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาและญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยสนับสนุน และให้กำลังใจในการศึกษาครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ปาริชาติ วิเศษรัตน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	4
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ความสำคัญของทรัพยากรบุคคลและการบริหารทรัพยากรบุคคล.....	6
การรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร.....	7
ปัจจัยด้านบุคคล	11
แรงจูงใจในการทำงาน.....	13
ผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ต่อสุขภาพ	19
3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
การกำหนดประชากร	24
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	78
สรุปผลการวิจัย.....	78
อภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	87
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	88
ข้อจำกัดของงานวิจัย	88

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	94
ภาคผนวก ก.....	95
ภาคผนวก ข.....	103
ภาคผนวก ค.....	105
ประวัติย่อผู้วิจัย	107



บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	35
2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	37
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	42
4	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามโรคประจำตัว	46
5	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามสถานพยาบาลที่เลือกใช้บริการ เมื่อมีอาการเจ็บป่วย	46
6	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ต่อวัน	47
7	จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามการแสดงอาการของโรคที่มากับ คอมพิวเตอร์	47
8	จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอาการของโรคที่เกิดขึ้น (N = 75)	48
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ของอาการของโรค ที่มากับคอมพิวเตอร์	49
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการ รักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	51
11	จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษา บุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	53
12	จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามอายุและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษา บุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	54
13	จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษาและความคิดเห็นเกี่ยวกับ การรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	55
14	จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับ การรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	56
15	จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานและความคิดเห็น เกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	57
16	จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและความคิดเห็น เกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

รูปแบบแรงจูงใจ 14



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันนี้ องค์กรทั่วโลกกำลังประสบปัญหาการลาออกของพนักงาน เนื่องจากตลาดแรงงานกำลังเติบโตขึ้น ผลสำรวจของเฮย์กรุ๊ปร่วมกับศูนย์วิจัยทางเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ (Centre for Economics and Business Research) พบว่า จากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประเทศในเอเชียแปซิฟิกมีการขยายตัวของตลาดแรงงาน และมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจมากขึ้น พนักงานจึงมองเห็นโอกาสในการย้ายงานและมีโอกาสที่จะหางานนอกประเทศเพิ่มมากขึ้น เพราะการจ้างงานไม่ได้จำกัดอยู่ภายในประเทศ เศรษฐกิจของประเทศไทยก็เติบโตและมีการแข่งขันสูงขึ้น ทำให้ทุกองค์กรต้องมีการปรับเพิ่มค่าแรงให้สูงขึ้น สถานการณ์นี้ทำให้องค์กรทั่วโลกเริ่มประสบปัญหาการลาออกของพนักงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา องค์กรในเอเชียแปซิฟิกต้องประสบปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานทั่วโลกสูงขึ้นจากร้อยละ 21.5 เป็นร้อยละ 25.5 ในช่วงปี พ.ศ. 2555 ถึงปี พ.ศ. 2561 (Hay Group. 2557: ออนไลน์)

จากสถานการณ์ตลาดแรงงาน ในประเทศไทย กรมการจัดหางานได้รับแจ้งความต้องการแรงงานจากนายจ้างหรือสถานประกอบการผ่านบริการจัดหางานโดยรัฐในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวน 476,772 อัตรา ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.2 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 ที่ต้องการแรงงานจำนวน 453,062 อัตรา หากพิจารณาจำแนกตามประเภทอาชีพที่นายจ้างหรือสถานประกอบการมีความต้องการแรงงานมากที่สุดคือ อาชีพงานพื้นฐาน (งานที่ต้องใช้แรงกายเป็นหลัก) จำนวน 155,893 อัตรา (ร้อยละ 32.7) รองลงมาคือ อาชีพพนักงานบริการและพนักงานขาย จำนวน 88,232 อัตรา (ร้อยละ 18.5) ซึ่ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.6 และร้อยละ 13.1 ตามลำดับเมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 ส่วนผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพนายจ้างหรือสถานประกอบการต้องการแรงงานมีจำนวน 23,409 อัตรา (ร้อยละ 2.0) ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 (กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน. 2558: ออนไลน์) ผลการศึกษาของบริษัทแมนพาวเวอร์กรุ๊ป พบว่าสายงานที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากที่สุด ได้แก่ งานขายและงานบริการลูกค้าและงานพัฒนาธุรกิจ (ร้อยละ 26.7) รองลงมาเป็นงานไอทีและโทรคมนาคม (ร้อยละ 18.3) ส่วนงานด้านการแพทย์และธุรกิจเกี่ยวกับสุขภาพได้รับความต้องการคิดเป็นร้อยละ 9.01 (ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันตก. 2559: ออนไลน์)

อเด็คโก้ประเทศไทย (Adecco Thailand. 2557: ออนไลน์) จัดทำแบบสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 2,276 คนจากทั่วประเทศ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลทำให้คนอยากอยู่ต่อกับองค์กรหรือมองหางานใหม่ ซึ่งร้อยละ 27.0 เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี และร้อยละ 73.0 เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป ผลสำรวจพบว่าปัจจัยที่ผู้กำลังมองหางานใหม่ต้องการ 5 อันดับแรกคือ อัตราค่าจ้างที่สูงขึ้น (ร้อยละ 30.0) งานที่มีความท้าทายเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 17.0) อิสระในการทำงาน (ร้อยละ 12.0) วัฒนธรรมองค์กร (ร้อยละ 11.0) และตารางงานที่ยืดหยุ่นได้ (ร้อยละ

11.0) ส่วนปัจจัยที่ทำให้คนอยากอยู่ต่อกับองค์กร 5 อันดับแรกคือ เงินเดือนและสวัสดิการ (ร้อยละ 22.0) ความก้าวหน้าในการทำงาน (ร้อยละ 17.0) หัวหน้างาน (ร้อยละ 15.0) เพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 13.0) และโอกาสในการพัฒนาตนเอง (ร้อยละ 10.0)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรอยากทำงานต่อหรือลาออกจากองค์กรจึงเป็นประเด็นที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง องค์กรของผู้วิจัยเองก็ประสบปัญหาบุคลากรในฝ่ายบริการลูกค้าที่มีอัตราการลาออกเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี โดยส่วนใหญ่ลาออกเพราะได้งานใหม่ที่มีฐานเงินเดือนสูงกว่า แม้ว่า ช่วงต้นปี พ.ศ. 2556 องค์กรได้มีการปรับฐานเงินเดือนของบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าเพิ่มขึ้น ก็ยังพบว่าฐานเงินเดือนที่องค์กรได้เพิ่มขึ้นมาั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร การแข่งขันในตลาดที่สูงขึ้นทำให้บุคลากรมีโอกาสมองหางานใหม่มากขึ้นโดยเฉพาะเมื่อได้รับข้อเสนอจากบริษัทคู่แข่งด้วยฐานเงินเดือนที่มากกว่าร้อยละ 60.0 และจากการรวบรวมข้อมูลอัตราการเข้าออกของบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ย้อนหลัง 3 ปี นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 จนถึงปี พ.ศ. 2559 พบว่า อัตราการคงอยู่ของพนักงานในปี พ.ศ. 2557 น้อยที่สุด (ร้อยละ 69.8) โดยอัตราการคงอยู่ของพนักงานในปี พ.ศ. 2558 (ร้อยละ 72.6) มีอัตราการคงอยู่เพิ่มขึ้น และอัตราการคงอยู่ของพนักงานในปี พ.ศ. 2559 (ร้อยละ 71.5) มีแนวโน้มลดลงคิดเป็นร้อยละ 1.1 เมื่อเทียบกับอัตราการคงอยู่ในปี พ.ศ. 2558 โดยใช้สูตรดัชนีการคงอยู่ของกำลังคนของ จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. (2543: 111)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรโดยใช้หลักทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (วรรณิ บุญเผ่า. 2554: 17-19; สุวรรณ สมถวิล. 2557: 15-17; อ้างอิงจาก Frederick Herzberg. 1959) ซึ่งศึกษาปัจจัยกระตุ้นที่ทำให้คนแสดงพฤติกรรมหรือหยุดแสดงพฤติกรรมตามความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละคน เพื่อสร้างความพอใจตามเป้าหมายในการทำงาน รวมถึงผลกระทบของสุขภาพจากการทำงานที่มีผลต่อการคงอยู่กับองค์กร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน และผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ต่อสุขภาพของพนักงาน และการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนในการทำงานกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลงานศึกษางานวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในหน่วยงานของผู้วิจัย ในการนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กร และเป็นประโยชน์กับฝ่ายบริการของบริษัทเอกชนอื่นที่จะนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 75 คน (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 1.1. เพศ
 - 1.2. อายุ
 - 1.3. ระดับการศึกษา
 - 1.4. ตำแหน่งงาน
 - 1.5. ระยะเวลาปฏิบัติงาน
 - 1.6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ปัจจัยจูงใจในการทำงาน
 - 2.1. ลักษณะงาน
 - 2.2. ความก้าวหน้า
 - 2.3. ความสำเร็จของงาน
 - 2.4. การได้รับการยอมรับ
 - 2.5. ความรับผิดชอบ
3. ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน
 - 3.1. ค่าตอบแทน
 - 3.2. เพื่อนร่วมงาน
 - 3.3. นโยบายบริษัท
 - 3.4. การบังคับบัญชา

3.5. สภาพการทำงาน

4. ผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ต่อสุขภาพ
5. การรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. การรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรยังคงอยู่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นตนเองส่วนสำคัญขององค์กรและมีความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของ เกิดความพอใจในการทำงาน มีความภาคภูมิใจ ความภักดีต่อองค์กรและอยากจะทำงานกับองค์กรได้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ แล้วหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: SD) ของงานวิจัยนี้ด้วยแบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ไปจนถึงระดับ 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ

2. ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจกระตุ้นทำให้บุคลากรเกิดความพอใจในการทำงาน งานวิจัยนี้วัดด้วยแบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึงระดับ 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 5 กลุ่ม รวมทั้งหมดจำนวน 16 ข้อ

2.1. ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ทำท้าทายความสามารถของพนักงาน ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นงานที่น่าทำ น่าสนใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้ทำงาน และเห็นว่าเป็นงานที่สำคัญและมีคุณค่า วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ

2.2. ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในงานที่ทำหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การได้รับการอบรมดูงาน พัฒนาศักยภาพของตนเอง และมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ

2.3. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานสำเร็จได้ตรงตามเป้าหมาย เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานนั้น และสามารถแก้ปัญหาต่างๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ

2.4. การได้รับความยอมรับ หมายถึง การได้รับการยอมรับ ชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน และเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการทำงาน และมีผลงานเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ

2.5. ความรับผิดชอบ หมายถึง ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย มีได้รับอำนาจในการรับผิดชอบนั้นอย่างเต็มที่ ไม่มีการควบคุมหรือถูกตรวจตราอย่างใกล้ชิด และมีความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้ดูแลหรือรับผิดชอบงานใหม่ วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ

3. ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่บุคลากรได้รับจากองค์กรในการทำงาน ซึ่งหากมีไม่เพียงพอกับความต้องการของบุคลากร จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจในการทำงาน งานวิจัยนี้วัดด้วยแบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึงระดับ 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 5 กลุ่ม รวมทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ ดังนี้

3.1. ค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงิน เงินเดือนหรือการจ่ายค่าตอบแทนต่างๆอย่างเหมาะสม รวมถึงการได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลอย่างอื่นเพิ่มเติม เป็นที่พอใจของบุคคลในการทำงาน วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ

3.2. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นปฏิภริยาหรือวาทาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ

3.3. นโยบายบริษัท หมายถึง การจัดการและการบริหารงานและกำหนดนโยบายขององค์กรมีความชัดเจน มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรหรือหน่วยงาน และมีกฎ ระเบียบที่ชัดเจน เพื่อให้ดำเนินงานได้สำเร็จ วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

3.4. การบังคับบัญชา หมายถึง การควบคุมดูแลของหัวหน้างานต้องไม่บกพร่องในหน้าที่ ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชารู้สึกถึงความเต็มใจของหัวหน้างานในการให้คำแนะนำหรือมอบหมายงานต่างๆให้ลูกน้อง หัวหน้างานต้องสามารถแนะนำข้อมูลทางด้านเทคนิคในการทำงานให้พนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้ และควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียม วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ

3.5. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีบรรยากาศการทำงานดี ที่ตั้งในบริษัทสามารถเดินทางมาทำงานสะดวก และมีเครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์เพียงพอเหมาะสมกับการใช้งาน วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ

4. ผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ต่อสุขภาพ หมายถึง ความถี่ของอาการต่างๆ ของโรคที่มากับคอมพิวเตอร์ (Computer Vision Syndrome : CVS) เป็นระยะเวลา นานในแต่ละวัน โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มอาการ ได้แก่ (1) อาการอาการเกี่ยวกับตา เช่น เคืองตา แสบตา ตาสู้แสงไม่ได้ ลืมตาไม่ขึ้น (2) อาการปวดเมื่อยหัวไหล่ หลังและคอ (3) อาการปวดบวมหรือรู้สึกชาที่ข้อมือและนิ้ว และ (4) อาการปวดศีรษะ ข้อคำถามเกี่ยวกับอาการของโรคที่มากับคอมพิวเตอร์ มีทั้งหมด 4 ข้อ วัดได้โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 1 (ไม่เคยมีอาการเกิดขึ้น) ไปจนถึงระดับ 5 (เป็นประจำ)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งสาระสำคัญดังนี้

1. ความสำคัญของทรัพยากรบุคคลและการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. การรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร
 - 2.1 ความหมายและความสำคัญของการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร
 - 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร
3. ปัจจัยด้านบุคคล
4. แรงจูงใจในการทำงาน
5. ผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ต่อสุขภาพ

1. ความสำคัญของทรัพยากรบุคคลและการบริหารทรัพยากรบุคคล

1.1 ความสำคัญของทรัพยากรบุคคล

คนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าไม่มีเครื่องจักรใดๆ มาทดแทนได้ เพราะคนมีสมอง สามารถสร้างสรรค์งานที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน และช่วยสร้างผลงานที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กร (กัญญา มน อินทว้าง และขวัญหทัย ยิ้มละมัย, 2556: 1)

เพ็ญพรรณ ชูติวิศุทธิ์ (2549: 2) กล่าวว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรประเภทหนึ่งที่มีองค์กรต้องจัดการบริการทรัพยากรและควรให้ความสำคัญกับการลงทุน เพราะเป็นทรัพยากรทุนที่มีค่าและให้ผลตอบแทนการลงทุนทั้งในระดับชาติและระดับองค์กร หากองค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพสูงจะทำให้องค์กรมีความมั่นคงเจริญก้าวหน้า อีกทั้งทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างในการแข่งขัน การที่องค์กรจะประสบผลสำเร็จและสามารถดำเนินการบรรลุตามแผนและวัตถุประสงค์ของกิจการได้ขึ้นอยู่กับว่ามีทรัพยากรบุคคลที่ดีและมีคุณค่า และสามารถใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

สมชาย หิรัญกิตติ (2542: 1) กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นบุคคลซึ่งมีความพร้อม มีความจริงใจ และสามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือเป็นบุคคลในองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ ดังนั้น องค์กรจึงมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายองค์กร ซึ่งต้องมีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สรุปได้ว่า ทรัพยากรบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์ จัดเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะสามารถสร้างสรรค์ผลงานและทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะคนที่เก่งและมีความสามารถจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งวางไว้ องค์กรหรือผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคลเหล่านี้

1.2 ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคล

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2549: ออนไลน์) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งใส่ใจพัฒนาและสนับสนุนให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญอย่างมาก คือ การบริหารจัดการบุคลากรให้มีความรู้และทักษะความชำนาญงานสูง เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงานและการเชื่อมโยงงานต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิผล ซึ่งก่อให้เกิดความเจริญเติบโตและมั่นคงขององค์กร

เพ็ญพรรณ ชูติวิศุทธิ์ (2549: 5) กล่าวว่า การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลมีบทบาทสำคัญในการสร้างความมั่นคงให้องค์กรดำรงอยู่ได้และมีความเจริญรุ่งเรือง วัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรบุคคลที่มุ่งตอบสนองต่อความมีประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ เพื่อสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพและมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร และใช้ทักษะความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานและตระหนักในคุณค่าศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน และสร้างไว้ซึ่งชีวิตของการทำงานที่มีคุณภาพในระดับที่พึงปรารถนา เพื่อบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบุคลากรและองค์กร เพื่อช่วยสร้างนโยบายด้านระเบียบวินัยและจริยธรรมขององค์กร และเพื่อช่วยให้องค์กรดำเนินงานบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

สรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นกระบวนการที่สำคัญของผู้บริหารหรือหัวหน้างานในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม รวมถึงการรักษาบุคลากรที่มีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและมีสุขภาพร่างกายจิตใจที่ดีพร้อมที่จะทำงานและทำประโยชน์ให้แก่องค์กร การบริหารจัดการบุคลากรที่มีคุณภาพและศักยภาพในการทำงาน และการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุดจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายและสร้างความมั่นคงให้องค์กร

2. การรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร

2.1 ความหมายและความสำคัญของการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร

2.1.1 ความหมายของการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร

งนุช (กรรณิการ์ กุลเกียรติชัย. 2555: 11; อ้างอิงจาก งนุช วงษ์สุวรรณ. 2550) ให้ความหมายว่า เป็นการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงานให้

สามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความผูกพัน มีความมั่นคง และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและยาวนาน

จිරพันธ์ (กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล. 2557: 275; อ้างอิงจาก จิรพันธ์ ตันมณี. 2554: 3) ให้ความหมายว่า การรักษามูลค่าการให้คงอยู่กับองค์กรเป็นการสร้างแรงจูงใจโดยใช้สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุหรือสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้ได้รับสวัสดิการที่ดีและมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีและสร้างความปลอดภัยในการทำงาน บุคลากรจึงจะมีความตั้งใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความพอใจในการทำงาน และรู้สึกเป็นส่วนสำคัญขององค์กรและอยากจะอยู่ในองค์กรให้นานที่สุด

วรพจน์ (กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล. 2557: 276; อ้างอิงจาก วรพจน์ บุษราคัมวดี 2556: 64) ให้ความหมายว่า เป็นการบำรุงรักษามูลค่าการที่มีคุณค่าให้อยู่ทำงานกับองค์กรได้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะบุคลากรที่มีค่าเป็นสิ่งที่หาได้ยาก

อาซวี (ณปภัช นาคเจือทอง. 2552; อ้างอิงจาก อาซวี เตาลานนท์. 2544: 18) ให้ความหมายว่า การรักษามูลค่าการให้คงอยู่กับองค์กรเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพจิตดี สร้างสถานที่ทำงานน่าอยู่ มอบหมายงานที่ท้าทายและมีความก้าวหน้าในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของมากกว่าการให้ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือนหรือสวัสดิการตามกฎหมาย

สำนักงานนอร์ธอีสเทิร์น (2552: ออนไลน์) ให้ความหมายว่า ในการรักษามูลค่าการให้คงอยู่กับองค์กร จะต้องเข้าใจความต้องการหรือแรงจูงใจของบุคลากร ซึ่งบุคลากรแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกันไป คือ ความต้องการค่าตอบแทนเงินเดือนโบนัสที่เหมาะสม ความต้องการโอกาสในการเติบโตในองค์กร ความต้องการเพื่อนร่วมงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี ความต้องการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว และความต้องการความภาคภูมิใจในองค์กร รวมถึงความต้องการความนับถือของหัวหน้าหรือผู้จัดการ

สรุปได้ว่า ในการรักษามูลค่าการให้คงอยู่กับองค์กรนั้น องค์กรจะต้องมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตำแหน่งให้ชัดเจน ซึ่งจะต้องมีการศึกษาโครงสร้างองค์กร ตำแหน่งงาน วิเคราะห์ลักษณะงานและความสามารถในงานของบุคลากรและกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลตำแหน่งงาน เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพของตนเองไปสู่การเติบโตในตำแหน่งงานนั้น รวมถึงสร้างคุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน นำเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้บุคลากรมีความพึงพอใจและจัดให้มีสวัสดิการที่อำนวยความสะดวกเพิ่มเติมนอกเหนือจากสวัสดิการภาคบังคับตามกฎหมายรวมถึงส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริการกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง องค์กรต้องสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากรเพื่อนำมาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ องค์กรต้องสร้างความภาคภูมิใจในองค์กรให้มีภาพลักษณ์ดีเป็นองค์กรที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อให้บุคลากรมีความภักดีต่อองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2551: 104)

2.1.2 ความสำคัญของการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร

สมิต สัชฌุกร (2548: ออนไลน์) ให้ความสำคัญต่อการธำรงรักษาบุคลากรที่ดีและมีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร หากผู้บริหารสามารถรักษาบุคลากรที่ดีให้คงอยู่และทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้นานจะพัฒนาให้องค์กรเจริญรุ่งเรืองเติบโตต่อไป ความสำคัญของการธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าส่งผลต่อองค์กรและบุคลากรได้แก่ (1) ผลดีต่อองค์กร คือ ลดอัตราการเข้าออกจากงาน ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดหาบุคลากร มีบุคลากรที่ชำนาญงานและมีความสามารถเพิ่มขึ้นจากการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรเพราะมีบุคลากรที่ทำงานกับองค์กรเป็นเวลานาน แสดงให้เห็นว่า องค์กรมีความเป็นอยู่ที่ดีและมีความมั่นคง ทำให้มีผู้ที่ต้องการจะมาสมัครงานใหม่เพิ่มมากขึ้น (2) ผลดีต่อบุคลากร ได้แก่ ลดภาระในการสอนงานแก่บุคลากรใหม่ บุคลากรเก่าจะมีทักษะในการทำงานสูง ซึ่งจะช่วยแบ่งเบาหน้าที่หัวหน้างานได้และลดปัญหาในการทำงานหรือมีปัญหาน้อยกว่าการมีบุคลากรใหม่ที่ยังอยู่ในช่วงเรียนรู้งาน ทีมงานจึงมีมั่นคง มีความรักผูกพัน และเข้าใจกัน

สรุปได้ว่า การรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรคือความสามารถขององค์กรในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ได้รับสวัสดิการที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มอบหมายงานที่ท้าทายและมีความก้าวหน้าในการทำงาน สร้างสถานที่ทำงานน่าอยู่ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม และส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพจิตใจที่ดี องค์กรต้องสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของบุคลากร เพื่อนำมาปรับปรุงให้บุคลากรมีความพอใจในการทำงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ รู้สึกเป็นส่วนสำคัญขององค์กร และมีความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของ องค์กรต้องสร้างความภาคภูมิใจ และภาพลักษณ์ที่ดีในการเป็นองค์กรที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อให้บุคลากรมีความภักดีต่อองค์กรและอยากทำงานกับองค์กรได้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร

ทันทัน แครมพิทซ์และวูด (ชญาภา เจนวนิชย์วิบูลย์. 2554: 32; นวียา ผ่องพรรณ. 2557: 10; อ้างอิงจาก Taunton Krampitz & Wood. 1988: 14–19) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นรูปแบบทฤษฎีเรื่องของการคงอยู่ (Theory Model Retention) แบ่งได้ 4 ลักษณะตามรูปแบบ คือ (1) ปัจจัยที่เกิดจากตัวบุคลากรหรือคุณลักษณะของบุคลากร (Employee characteristics) เช่น พื้นฐานของการศึกษา ภาระครอบครัว การที่ได้มีโอกาสไปทำงานในองค์กรอื่น และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (2) ปัจจัยที่เกิดจากลักษณะงานหรือภาระงาน (Task requirement) เช่น การปฏิบัติงานประจำที่มีความจำเจอาจทำให้พนักงานไม่อยากอยู่กับองค์กร และการมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร (3) ปัจจัยที่เกิดจากองค์กร (Organization characteristics) เช่น การได้รับค่าตอบแทน การได้รับความยุติธรรม และโอกาสก้าวหน้าและการเลื่อนตำแหน่ง และ (4) ปัจจัยที่เกิดจากผู้บริหารหรือหัวหน้างาน (Manager characteristics) เช่น แรงจูงใจในการบริหาร และอำนาจของภาวะผู้นำ ซึ่ง

เป็นทฤษฎีของการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรที่แสดงถึงความพอใจของบุคลากรในการทำงาน และมีความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรมีดังนี้

ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของพนักงานจำนวน 216 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีเกณฑ์ให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจนและมีความเหมาะสมต่อความสามารถในการทำงาน (4.21/5.00) รองมา คือ เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพตำแหน่งงานอย่างชัดเจน (4.16/5.00) และความคาดหวังที่จะได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้นเมื่อผลงานที่แสดงผลออกมาถึงประสิทธิภาพ (4.13/5.00)

กนกพร สุโสภาด (2553) ศึกษาเกี่ยวกับการธำรงรักษาบุคลากรของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทั่วไปที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 401 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยจิตใจและธำรงรักษาพนักงานในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญด้านการบังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำหาย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความน่าสนใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับความสำคัญ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการเป็นอันดับสุดท้าย

ปิยะพร อุบลนุช (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษาบุคลากรระดับปฏิบัติการของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 425 คน พบว่า บุคลากรมีความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

วัลลภา ไชมพัตร์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ของพนักงาน 400 คน พบว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยบำรุงรักษามีความสัมพันธ์กับการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้คงอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืนในระดับสูง โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจโดยรวมในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ซึ่งด้านความรับผิดชอบในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ซึ่งด้านกฎระเบียบและนโยบายบริษัทมีค่าเฉลี่ยสูงสุด พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการคงอยู่กับองค์กรในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02)

รัฐณัฐร์ สลักคำ (2557) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของบุคลากรในฝ่ายพยาบาลศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือบุคลากรในฝ่ายพยาบาลที่มีอายุงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปจำนวน 187 คน พบว่า รางวัลค่าตอบแทนมีผลต่อการคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ร้อยละ 87.7)

กรณีการ กุลเกียรติชัย (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของทันตแพทย์จำนวน 64 คนในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรทั้ง 7 แห่ง พบว่า การคงอยู่ในงานของทันตแพทย์ในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเกิดจากลักษณะงานที่ทำให้ทันตแพทย์ส่วนใหญ่ลาออก

3. ปัจจัยด้านบุคคล

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 124–125) กล่าวว่า ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ปัจจัยด้านบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรคงอยู่กับองค์กร ได้แก่ (1) ประสบการณ์ในการทำงานจนมีความรู้และความชำนาญในงานมากขึ้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (2) เวลาทำงานในช่วงเวลาปกติจะสร้างความพอใจในงานได้มากกว่าเวลาทำงานในช่วงเวลาที่บุคคลอื่นหยุดพักผ่อน และ (3) ระดับเงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพจะทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนในการทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีเงินเดือนน้อย ส่วนปัจจัยบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงาน ได้แก่ (1) เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำว่าเป็นงานลักษณะใด เพศหญิงจะมีความอดทนในการทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย (2) การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้และความสามารถหรือไม่ งานวิจัยหลายเรื่องยังพบว่า นักวิชาการวิชาชีพ (เช่น แพทย์ วิศวกร และ ทนายความ) มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป และ (3) อายุมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากย่อมจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานตามไปด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วยเช่นกัน

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลมีดังนี้

ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของพนักงานจำนวน 216 คน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$)

กรณีการ กุลเกียรติชัย (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของทันตแพทย์จำนวน 64 คนในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรทั้ง 7 แห่ง พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการคงอยู่ของทันตแพทย์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยทันตแพทย์ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25–30 ปี สถานภาพโสด ปฏิบัติงานในตำแหน่งทันตแพทย์ระดับปฏิบัติการ และระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการปฏิบัติงานเท่ากับ 5.23 ปี

รัฐฉัตร สลักคำ (2557) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของบุคลากรในฝ่ายพยาบาลศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ บุคลากรในฝ่ายพยาบาลที่มีอายุงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 187 คน จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นสายวิชาชีพพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล (ร้อยละ 71.9) และไม่ใช่วิชาชีพ (ร้อยละ 28.1) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่คงอยู่ในงาน (ร้อยละ 83.62) เพศหญิง อายุเฉลี่ย 33.35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 5 ปีขึ้นไป และรายได้รวมเดือนละมากกว่า 15,000 บาท ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้รวมต่อเดือน ไม่มีผลต่อการคงอยู่ในงาน

อัครเดช บุญญานนท์ (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของบุคลากรร้านอาหารตั้งสะพานจำนวน 3 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี คือ การสัมภาษณ์ข้อคำถามและแบบบันทึกการสังเกตการณ์ด้วยตัวผู้วิจัยเองแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการเปรียบเทียบข้อมูล บุคลากรที่ศึกษาเป็นเพศหญิงจำนวน 3 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป การศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 และเงินเดือนเฉลี่ย 9,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการลาออก คือ อายุ พนักงานแต่ละคนมีอายุ 39, 54 และ 57 ปี พนักงานที่มีอายุ 54 และ 57 ปี มีสุขภาพร่างกายที่ไม่แข็งแรงจึงมีแนวโน้มที่คิดจะลาออก

ปิยะพร อุบลนุช (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษามูลค่าระดับปฏิบัติการของธนาคารแห่งหนึ่งจำนวน 425 คน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยเดือนละ 40,001 บาทขึ้นไป และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคาร 10 ปีขึ้นไป ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรต่างกัน ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรไม่ต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยสถิติแบบ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 40,001 บาทขึ้นไปมีความต้องการที่จะอยู่ในองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 20,001–30,000 บาท และบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารน้อยกว่า 1 ปีจะมีความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

วัลลภา ไชมพัตร์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการธำรงรักษามูลค่าทรัพยากรมนุษย์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ของพนักงานจำนวน 400 คน โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการธำรงรักษามูลค่าทรัพยากรมนุษย์ให้คงอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 50.8) มีอายุอยู่ในช่วง 25–35 ปี (ร้อยละ 50.8) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 58.0) มีอายุงานอยู่ในช่วง 6–8 ปี (ร้อยละ 38.5) การศึกษาระดับ ปวส. (ร้อยละ 50.3) และรายได้เฉลี่ยเดือนละ 14,001–16,000 บาท (ร้อยละ 30.3) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานต่างกันมีอิทธิพลต่อการธำรงรักษามูลค่าทรัพยากรมนุษย์ให้คงอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืนไม่แตกต่างกัน

กนกพร สุโสภาค (2553) ศึกษาเกี่ยวกับการธำรงรักษามูลค่าของของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทั่วไปที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31–40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,001–20,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ และระดับตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีปัจจัยจูงใจและธำรงรักษานักงานไม่ต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีปัจจัยจูงใจและธำรงรักษานักงานให้อยู่กับองค์กรไม่แตกต่างกันในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แต่จะมีความแตกต่างในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับความสำคัญ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความน่าสนใจในงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกันมีปัจจัยจูงใจและธำรงรักษานักงานที่ไม่แตกต่างกันในด้านการบังคับบัญชาและด้านความรับผิดชอบในการทำงาน แต่จะมีความแตกต่างกันในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับความสำคัญ ด้านความน่าสนใจในงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีปัจจัยจูงใจและธำรงรักษานักงานให้อยู่กับองค์กรไม่แตกต่างกันในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ นอกนั้น จะมีความแตกต่างกัน คือ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับความสำคัญ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความน่าสนใจในงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

4. แรงจูงใจในการทำงาน

4.1 ความหมายของแรงจูงใจ (Motivation)

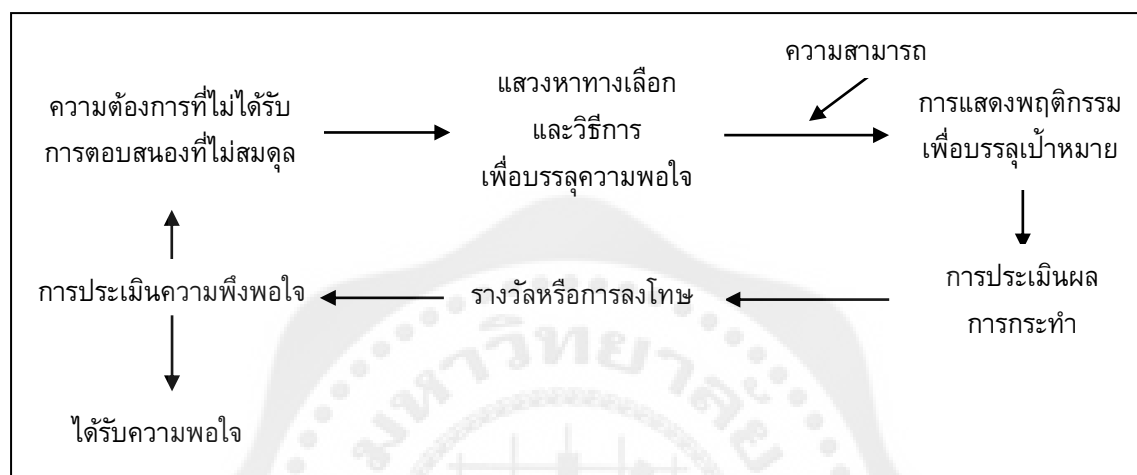
ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 125) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากตัวผู้ทำงานสามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 106) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึงการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้เกิดการแสดงพฤติกรรมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความเต็มใจ ความตั้งใจ ความพยายาม และพลังภายในตนเองที่สามารถทุ่มเทให้การทำงานบรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2551: 78) กล่าวว่า Motivation มาจากคำว่า Movere ในภาษาละตินซึ่งหมายถึงการเคลื่อนที่ที่มาจากการจูงใจให้บุคคลเกิดการกระทำ เพื่อให้สามารถเข้าใกล้สู่เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ต้องการ การจูงใจจึงหมายถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรมเพื่อที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายของเป้าหมายที่ต้องการ

แอนดรูว์และมาร์ช (วันชัย มีชาติ. 2548: 70; อ้างอิงจาก Andrew D. Szilzgyi; & Marc J.Wallace. 1990) ให้นิยามแรงจูงใจซึ่งประกอบด้วยมุมมอง 3 ส่วน คือ การวิเคราะห์ปัจจัยที่

กระตุ้นให้คนแสดงหรือทำกิจกรรม การเน้นกระบวนการที่เกี่ยวกับทางเลือกทิศทางและเป้าหมาย และการจูงใจสนใจการเริ่มต้นการรักษาและการเลิกหรือหยุดพฤติกรรม จากนิยามนี้จึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสภาวะของความเต็มใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กรที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการสร้างแรงจูงใจเป็นหน้าที่หนึ่งของผู้บริหารและผู้ที่ถูกจูงใจนั้นจะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวได้ ดังแสดงในภาพประกอบ



ภาพประกอบ รูปแบบแรงจูงใจ

ที่มา : Andrew D. Szilzgyi Jr. & Marc J. Wallace Jr. (1990) *Organizational Behavior and Performance*. p. 91. (วันชัย มีชาติ 2548: 71)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2533: 111–112) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อให้ไปถึงจุดหมายปลายทางนั้น แต่ละบุคคลจะเลือกแสดงพฤติกรรมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าให้เหมาะสมที่สุดตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน พฤติกรรมที่เลือกแสดงออกนั้นเป็นผลมาจากลักษณะในตัวบุคคลและสภาพแวดล้อม เช่น ความสนใจของบุคคลในสิ่งใดๆ จะทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมและความพอใจในการทำกิจกรรมโดยที่ จะพยายามทำให้เกิดผลที่ดีที่สุด ความต้องการของบุคคลจะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกทุ่มเทในการทำงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานคือการถูกกระตุ้นให้เกิดการแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ทำให้เกิดความเต็มใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร ถ้าผู้บริหารหรือหัวหน้างานสามารถกระตุ้นให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด จะทำให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดผลดีแก่องค์กรตามเป้าหมายขั้นพื้นฐานของการจูงใจทางการจัดการซึ่งมี 3 ประการ คือ เพื่อดึงดูดบุคลากรให้มีศักยภาพในการร่วมงานกับองค์กร เพื่กระตุ้นบุคลากรให้

ปฏิบัติงานและสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้คงอยู่กับองค์กร (ณัฐพันธ์ เชรนนท์. 2551: 80; อ้างอิงจาก Mosley, Megginson; & Pietri. 1995)

4.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจเป็นการมุ่งหาคำตอบว่า ทำอย่างไรจึงจะทำให้คนอยากทำงานหรือเต็มใจในการทำงาน แนวความคิดนี้เชื่อว่าหากคนมีความตั้งใจและเต็มใจในการทำงานแล้ว ผลงานที่ออกมาจะดีและผู้ที่ทำงานก็มีความสุขในการทำงานเพราะได้ทำงานอย่างมีเป้าหมายหรือทำเพื่อสิ่งที่ตนเองต้องการ แนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจมีจำนวนมาก แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ก็เป็นทฤษฎีที่ใช้ศึกษาแรงจูงใจที่กระตุ้นให้คนแสดงหรือหยุดแสดงพฤติกรรมตามความต้องการและเป้าหมายที่แตกต่างกันของแต่ละคน (วันชัย มีชาติ. 2548: 69–73)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเริก เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg' Two –Tactor Theory)

เฟรดเริก เฮิร์ซเบิร์ก (วรรณิ บุญเฝ้า. 2554: 17–19; สุวรรณ สมถวิล. 2557: 15–17; อ้างอิงจาก Frederick Herzberg. 1959) ได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่งในสหรัฐอเมริกา เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน เพื่อทดสอบความเชื่อของนักวิชาการสมัยนั้นที่ว่า ความพอใจและความไม่พอใจในงานเป็นทัศนคติที่อยู่ตรงข้ามกันของบุคคล ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพอใจและความไม่พอใจไม่ได้เป็นทัศนคติที่อยู่ตรงข้ามกัน ซึ่งกล่าวได้ว่า สิ่งที่อยู่ตรงข้ามกับความพอใจคือไม่มีความพอใจ และสิ่งที่ตรงข้ามกับความไม่พอใจคือไม่มีความพอใจ บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกกันเป็นอิสระที่มาจากปัจจัยหลัก 2 ปัจจัย ดังนี้

(1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยโดยตรงที่เกี่ยวข้องกับงานและเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล เป็นปัจจัยที่使人ชอบทำงานและรักงาน หรืออาจหมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้คนทำงานอย่างมีความสุข และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ปัจจัยจูงใจประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัยดังนี้

(1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานสำเร็จได้ด้วยดี สามารถแก้ปัญหาและรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานนั้น และทำให้มีกำลังใจในการทำงานอื่น ผลงานวิจัยกนกพร สุโพภาค (2553) พบว่ากลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานทั่วไปที่ทำงานเขตกรุงเทพมหานคร 401 คน ให้ความสำคัญในการทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด เป็นอันดับแรก

(1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือหรือความสำคัญจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไป หรือบุคคลอื่นที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดีในผลงานและความสามารถ หรือการแสดงออกอื่นๆ ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อทำงานบรรลุผล มีผลกระตุ้นจูงใจในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น สื่ให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจเมื่อทำเสร็จจะได้รับ

การยอมรับ ผลงานวิจัยของกนกพร สุโสภาด (2553) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานทั่วไปที่ทำงานเขตกรุงเทพมหานคร 401 คน ให้ความสำคัญในด้านการได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในการปรึกษาหารือปัญหาต่างๆ เป็นอันดับแรก

(1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของพนักงาน พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่น่าทำ น่าสนใจ สำคัญ และมีคุณค่า เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเป็นงานที่มีสามารถทำได้ตั้งแต่เริ่มงานจนถึงขั้นตอนสุดท้ายโดยลำพังคนเดียว ผลงานวิจัยของปิยะพร อุบลนุช (2555) พบว่า ลักษณะงานมีผลต่อการคงอยู่กับองค์กรโดยรวมสูงสุด โดยที่กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารแห่งหนึ่งจำนวน 425 คน ให้ความสำคัญกับงานที่รับผิดชอบที่มีความสำคัญต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคารและเป็นงานที่น่าสนใจ สร้างสรรค์ และท้าทายความสามารถ ซึ่งแตกต่างจากผลงานวิจัยของกรรณิการ์ กุลเกียรติชัย (2557) ซึ่งพบว่า ลักษณะงานมีผลต่อการคงอยู่ของทันตแพทย์ในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรน้อยที่สุด เพราะงานหลักของทันตแพทย์เป็นงานด้านผลิตและพัฒนาบุคลากรทางด้านสาธารณสุข ดังนั้น ทันตแพทย์ที่มาปฏิบัติงานจึงต้องมีบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ผู้สอนด้วย ซึ่งไม่ตรงกับลักษณะงานในสายงานทันตแพทย์ ทันตแพทย์ส่วนใหญ่ที่ไม่ชอบลักษณะงานเช่นนี้จึงมีการโยกย้ายหรือลาออก

(1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้ดูแลหรือรับผิดชอบงานใหม่และได้รับอำนาจในการรับผิดชอบนั้นอย่างเต็มที่ และไม่มี การควบคุมหรือตรวจตราอย่างใกล้ชิด ผลงานวิจัยของวัลลภา ไชมพัตร์ (2554) พบว่า ความรับผิดชอบมีผลต่อการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ องค์กรให้ค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษหากต้องรับผิดชอบงานที่เร่งด่วน และผลงานวิจัยของกนกพร สุโสภาด (2553) พบว่า ความรับผิดชอบมีผลต่อการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ นอกเหนือจากงานประจำและการมีโอกาสดำเนินการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน

(1.5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การได้รับความก้าวหน้าในงานที่ทำหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การได้รับการอบรมดูงานและพัฒนาศักยภาพของตนเอง และการมีโอกาสดำเนินการต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ผลงานวิจัยของธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2558) พบว่า ความก้าวหน้ามีผลต่อการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญมากคือ การมีเส้นทางของความก้าวหน้าในตำแหน่งงานชัดเจน และผลงานวิจัยของกนกพร สุโสภาด (2553) พบว่า ความก้าวหน้ามีผลต่อการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญมาก คือ การที่มีการบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบยุติธรรม

(2) **ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors)** หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา และเป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วยปัจจัยย่อย 9 ปัจจัยดังนี้

(2.1) เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงิน การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น การได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลอย่างอื่นเพิ่มเติม เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน ผลงานวิจัยของธัญรัตน์ สลักคำ (2557) พบว่า รางวัลค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน (ร้อยละ 87.7) เนื่องจากบุคลากรไม่พึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้รับ ภาระงานที่เพิ่มขึ้นไม่เหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งนโยบายการปรับขึ้นเงินเดือนของพนักงานมหาวิทยาลัยเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลโดยไม่ได้พิจารณาจากอายุงาน ทำให้บุคลากรที่มีอายุงานน้อยได้รับค่าตอบแทนเทียบเท่ากับบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่าจนเกิดความเหลื่อมล้ำอย่างชัดเจน

(2.2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งให้เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

(2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation superior, subordinate, peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิภานหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ผลงานวิจัยของปิยะพร อุบลนุช (2555) พบว่า เพื่อนร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจและการคงอยู่กับองค์กรในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญมาก คือ ความพอใจที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพราะเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

(2.4) สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม เป็นอาชีพที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี องค์กรควรจัดให้มีตำแหน่งหน้าที่การงานหรือการยกระดับสถานะของพนักงานตามตำแหน่ง เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจ แต่ไม่จำเป็นต้องมีมากเกินไป ควร มีโครงสร้างองค์กรหลายระดับชั้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่มากพอ เพราะการเสริมปัจจัยนี้มาก ๆ ไม่ได้ช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นหรือมีความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

(2.5) นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรหรือหน่วยงาน การให้อำนาจแก่บุคคลในการดำเนินงานได้สำเร็จ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าจะทำงานให้ใคร นโยบายขององค์กรจึงต้องชัดเจน เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง ผลงานวิจัยของวัลลภา

ไชยพัทธ์ (2554) พบว่า นโยบายบริษัทมีผลต่อการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญมาก คือ ด้านกฎ ระเบียบ นโยบายบริษัท

(2.6) สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้งสามารถเดินทางมาทำงานสะดวก มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลในองค์กร มีเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัย เพียงพอ และเหมาะสมกับการใช้งาน มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม ผลงานวิจัยของ สุวรรณ สมถวิล (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของการเป็นอาสาสมัครทันตกรรมของผู้ปกครองในโรงเรียนอนุบาลสระบุรี พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านสภาพการทำงานของอาสาสมัครทันตกรรมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ 4.07, $SD = 0.66$) มีค่าเฉลี่ยรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับสูงเกี่ยวกับระยะเวลา สถานที่ในการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมของแบบฟอร์ม และอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงาน

(2.7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีซึ่งเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงาน

(2.8) ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงของหน่วยงาน ในทางทฤษฎี องค์กรจำเป็นต้องทำให้มีความมั่นคงของพนักงาน (เช่น ระบบสวัสดิการ) แต่องค์กรไม่ควรใช้ปัจจัยนี้ในการโน้มน้าวพนักงานให้มีความตั้งใจในการทำงานที่สูงขึ้นหรือภักดีต่อองค์กรมากขึ้น เช่น ระบบเกษียณอายุพนักงาน เป็นต้น

(2.9) การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การควบคุมดูแลของหัวหน้างานต้องไม่บกพร่องในหน้าที่ หัวหน้างานต้องสามารถแนะนำข้อมูลทางด้านเทคนิคในการทำงานให้แก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้ มีความรู้ความสามารถในการบริหารคน และมีความยุติธรรมและให้ความเท่าเทียม ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชารู้สึกถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานและรู้สึกถึงความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำหรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง ผลงานวิจัยของปิยะพร อุบลนุช (2555) พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาที่ช่วยให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขเมื่องานเกิดข้อผิดพลาด ความดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา และการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงาน

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2546: 219) อธิบายว่า การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานต้องสร้างปัจจัยจูงใจ และปัจจัยจูงใจสามารถป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานแต่สร้างความพอใจในงานไม่ได้

อัครเดช บุญญานนท์ (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของบุคลากรร้านอาหารตั้งหะเส็งจำนวน 3 คน พบว่า บุคลากรทั้ง 3 คนมีความพึงพอใจที่เหมือนกันเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้น คือ ลักษณะงาน และมีความพึงพอใจที่เหมือนกันเกี่ยวกับปัจจัยจำจูง คือ นโยบายและการบริหาร เงินเดือนและสิ่งตอบแทน สัมพันธภาพ

กับผู้ร่วมงาน แต่บุคลากรทั้ง 3 คนมีความไม่พึงพอใจที่เหมือนกันเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้น คือ ความก้าวหน้าในงาน ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์กร

5. ผลกระทบของสุขภาพจากใช้คอมพิวเตอร์ทำงาน

องค์การอนามัยโลก (นุรเอ็ชซาน บอตอ. 2554: 10; อ้างอิงจาก The World Health Organization: 1998) ได้ให้ความหมายของ สุขภาพ (Health) ว่า ภาวะแห่งความสมบูรณ์ของร่างกายและจิตใจ รวมถึงการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ไม่ใช่เพียงแต่ความปราศจากโรคหรือทุพพลภาพเท่านั้น

ผลกระทบต่อสุขภาพจากการทำงานมีหลายสาเหตุ แต่ผู้วิจัยศึกษาปัญหาสุขภาพที่เกิดจากการใช้งานคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานขององค์กรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษา ซึ่งใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการทำงาน

องค์การอนามัยโลก (สลิธร เทพตระการพร. 2541: ออนไลน์; อ้างอิงจาก WHO press release. 1998) ได้สรุปผลกระทบต่อสุขภาพในกลุ่มผู้ใช้คอมพิวเตอร์คือ ปัญหาตาและอาการปวดศีรษะจากการเพ่งมองจอภาพคอมพิวเตอร์ที่มีแสงจ้าหรือแหล่งแสงสว่างสะท้อนอยู่ที่จอภาพเป็นเวลานาน

ในปี พ.ศ. 2538 กองอาชีวอนามัยได้ดำเนินการตรวจวัดระดับปริมาณรังสีที่แผ่ออกมาจากจอภาพคอมพิวเตอร์จำนวนทั้งหมด 71 เครื่อง โดยใช้เครื่องวัดรังสี VDT Radiation Survey Meter, MI 3600 พบว่า รังสีคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่แผ่ออกมาจากจอภาพคอมพิวเตอร์ลดระดับลงมากตามระยะทางที่ห่างจากจอภาพออกไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ระยะห่างจากด้านหน้าของจอภาพ 30 ซม. ระดับรังสีจะลดลงต่ำกว่าค่ามาตรฐานมาก แต่โดยทั่วไปแล้วผู้ใช้คอมพิวเตอร์มักนั่งห่างจากจอภาพโดยประมาณ 50-70 ซม. นอกจากนี้ยังพบว่าแผ่นกรองแสงที่ใช้ติดหน้าจอภาพโดยทั่วไปช่วยลดระดับการสัมผัสรังสีลงได้บ้าง การศึกษาวิจัยนี้สรุปได้ว่าการทำงานกับคอมพิวเตอร์ไม่ได้เป็นสาเหตุของปัญหาสุขภาพที่มีผลมาจากรังสีคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (จาก สลิธร เทพตระการพร. 2541; อ้างอิงจาก สลิธรและพรรณพงศ์. 2539: ออนไลน์)

โรคที่มากับคอมพิวเตอร์ (computer syndrome) คืออาการผิดปกติทางกายหลายอาการ ได้แก่ ปวดศีรษะ ปวดต้นคอ ปวดไหล่ ปวดหลัง ปวดเมื่อย เจ็บแขน รวมทั้งอาการผิดปกติทางตา (สกาเวรต์น์ คุณาวิศรุต. 2557: ออนไลน์) โรคตาที่มากับคอมพิวเตอร์ (Computer Vision Syndrome : CVS) คือกลุ่มอาการทางตาที่ประกอบด้วยอาการต่างๆ อาการที่พบบ่อยที่สุดคือ แสบตา เคืองตา ตาแห้ง เมื่อยตา ตาสู้แสงไม่ได้ ถ้าเป็นมาก จะรู้สึกตาพร่ามัว ปวดตา ปวดกระบอกตา โรคตาที่มากับคอมพิวเตอร์มีสาเหตุดังต่อไปนี้ คือ (1) อัตราการกระพริบตาลดลงมากกว่าร้อยละ 60 จึงทำให้ผิวตาแห้ง แสบตา เคืองตา และคันตา (2) มีแสงสว่างจ้าจากจอภาพคอมพิวเตอร์มากระทบที่ตาและแสงสว่างในห้องไม่เพียงพอ ทำให้เมื่อยล้าตาได้ง่าย (3) มีคลื่นแสงที่หน้าจอภาพคอมพิวเตอร์ ภาพ

จึงมีความสว่างไม่เท่ากัน เห็นภาพกระพริบ ทำให้เกิดการเคืองตาเมื่อมองจอภาพคอมพิวเตอร์ตลอดเวลา และการที่ตาต้องปรับโฟกัสอยู่ตลอดเวลาจากการมองภาพในจอภาพคอมพิวเตอร์ที่มีขอบเขตไม่ชัด จึงทำให้เกิดอาการเมื่อยล้า (4) สายตาคิดปกติที่มีอยู่เดิมก่อนแล้ว (เช่น โรคต้อหินเรื้อรัง ม่านตาอักเสบ เยื่อบุตาอักเสบเรื้อรัง) เมื่อทำงานหน้าจอภาพคอมพิวเตอร์จะทำให้มีอาการเมื่อยล้าตาได้ง่าย และ (5) การจ้องจอภาพคอมพิวเตอร์นานเกินไปเพราะมีงานเร่งด่วนหรือมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับจอภาพคอมพิวเตอร์ ทำให้กล้ามเนื้อตาเกร็งตลอดเวลา (กิตติ โตเต็มชัยการ. 2557: ออนไลน์.) ดังนั้น การใช้คอมพิวเตอร์ที่ถูกต้องจึงควรจ้องมองภาพผ่านจอคอมพิวเตอร์ติดต่อกันครั้งละไม่เกิน 1-2 ชั่วโมงแล้วพักสายตาประมาณ 10-15 นาที

ปาจรา โพธิ์หัง (2550: 19) ได้แบ่งโรคตาที่มากับคอมพิวเตอร์ (CVS) ออกเป็น 4 กลุ่มอาการดังนี้คือ (1) eye strain และ tired eye ได้แก่ ปวดตา ปวดกระบอกตาและปวดศีรษะ (2) อาการที่เกี่ยวกับ ocular surface ได้แก่ แสบตา ระคายเคืองตา ตาแห้ง น้ำตาไหลและตาสู้แสงไม่ได้ (3) blurred vision ได้แก่ ตาพร่ามัว มองเห็นภาพไม่ชัด และ (4) double vision มีอาการมองเห็นภาพซ้อน จากการศึกษ้อัตราชุกของความรุนแรงและปัจจัยเสี่ยงของโรคตาที่มากับคอมพิวเตอร์ในกลุ่มนักหนังสือพิมพ์ที่ทำงานหน้าจอภาพคอมพิวเตอร์ในสำนักพิมพ์ จำนวน 220 คน พบว่า อัตราชุกของโรคตาที่มากับคอมพิวเตอร์เท่ากับร้อยละ 85.0 อาการที่พบมากที่สุดคือ (1) ocular surface (ร้อยละ 82.7) ซึ่งมีอาการแสบตารุนแรงในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระคายเคืองตาและตาแห้ง (2) eye strain และ tired eye (ร้อยละ 80.5) ซึ่งมีอาการปวดศีรษะมากที่สุด รองลงมา คือ ปวดกระบอกตาและปวดตา (3) blurred vision (ร้อยละ 66.8) ซึ่งมีอาการตาพร่ามัวและมองเห็นภาพไม่ชัด (4) double vision (ร้อยละ 48.6) ซึ่งมีอาการมองเห็นภาพซ้อน เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเสี่ยงด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ โรคทางตา ปัญหาทางสายตา จำนวนชั่วโมงที่นอนหลับ และความเครียด พบว่า ผู้ที่มีโรคทางตามีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรคตาที่มากับคอมพิวเตอร์เป็น 1.20 เท่าของผู้ที่ไม่มีโรคทางตา ผู้ที่มีปัญหาทางสายตามีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรคตาที่มากับคอมพิวเตอร์เป็น 11.84 เท่าของผู้ที่ไม่มีโรคทางตา ผู้ที่มีจำนวนชั่วโมงที่นอนหลับไม่เพียงพอมีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรคตาที่มากับคอมพิวเตอร์เป็น 5.58 เท่าของผู้ที่มีจำนวนชั่วโมงที่นอนหลับเพียงพอ และผู้ที่มีภาวะเครียดมีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรคตาที่มากับคอมพิวเตอร์เป็น 2.40 เท่าของผู้ที่ไม่มีภาวะเครียด ส่วนเพศและอายุมีความสัมพันธ์กับการเกิดโรคตาที่มากับคอมพิวเตอร์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยเสี่ยงด้านสิ่งที่ทำให้เกิดโรค ได้แก่ ระยะเวลาที่ทำงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อวัน ระยะเวลาในการหยุดพักสายตาและระยะห่างระหว่างตากับจอภาพ พบว่า ผู้ที่ทำงานหน้าจอภาพคอมพิวเตอร์มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อวันมีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรคตาที่มากับคอมพิวเตอร์เป็น 3.52 เท่าของผู้ที่ทำงานหน้าจอภาพคอมพิวเตอร์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ชั่วโมงต่อวัน ผู้ที่หยุดพักสายตาไม่เหมาะสมมีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรคตาที่มากับคอมพิวเตอร์เป็น 2.84 เท่าของผู้ที่หยุดพักสายตาเหมาะสมคือหยุดพักสายตาเป็นเวลา 2-4 นาทีหลังจากทำงานหน้าจอภาพคอมพิวเตอร์ประมาณ 20-30 นาที ผู้

ที่มีระยะห่างระหว่างตากับจอภาพไม่เหมาะสมมีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรคตาที่มากับคอมพิวเตอร์ เป็น 3.45 เท่าของผู้ที่มีระยะห่างระหว่างตากับจอภาพเหมาะสม (ประมาณ 50–70 ซม.)

โสพล วุฒิพันธ์ (2550: ออนไลน์) พบว่า โรคที่มากับคอมพิวเตอร์จะเพิ่มมากขึ้นถ้าทำงาน หน้าจอภาพคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานขึ้น โดยพบอาการว่ามีต่อไปนี้ (1) เมื่อยล้าตา ปวดตา ตามัว และเห็นภาพซ้อน ซึ่งเกิดจากจอภาพคอมพิวเตอร์ที่สว่างมากเกินไป (2) ตาแห้ง น้ำตาไหล และเคืองตา ซึ่งเกิดจากการกระปริบตาน้อยลง 5 เท่าของปกติ และ (3) ปวดคอ หลัง และไหล่ ซึ่งเกิดจากตำแหน่งการนั่งที่ไม่เหมาะสมระหว่างการใช้คอมพิวเตอร์

นอกจากความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นจากการใช้คอมพิวเตอร์ตามอวัยวะต่างๆ ดังที่กล่าวมา นายแพทย์กิตติ โตเต็มชัยการ (2557: ออนไลน์) กล่าวว่า พบอาการผิดปกติที่มีมือ เช่น เมื่อยนิ้ว เมื่อยมือ การอักเสบของพังผืดบริเวณข้อมือ อาการชานิ้วหรือฝ่ามือ (carpal tunnel syndrome) อาการอักเสบของเส้นเอ็นของนิ้วที่ใช้คลิกเมาส์ นอกจากนี้ การใช้คอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูลหรือเล่นเกมส่งผลให้สมองทำงานต่อเนื่องกันเป็นเวลานานซึ่งจะทำให้สมองอ่อนล้า เกิดอาการมึน และปวดศีรษะ

งานวิจัยที่เกี่ยวกับผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ต่อสุขภาพมีดังนี้

พรรณประภา จิตต์จรัส (2554) ศึกษาผลกระทบด้านสุขอนามัยจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME BANK) สำนักงานใหญ่ เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมพนักงานได้รับผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง โดยอาการที่พบมากที่สุด คือ อาการปวดตาในขณะที่ทำงานหรือหลังเลิกงานในแต่ละวัน รองลงมาคือ อาการแสบตาหรือเคืองตา ในขณะที่ทำงานหรือหลังเลิกงานในแต่ละวัน ส่วนผลกระทบด้านจิตใจและด้านสังคมอยู่ในระดับน้อย ด้านปัจจัยบุคคลพบว่า เพศที่แตกต่างกันได้รับผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้านร่างกายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่เพศหญิงได้รับผลกระทบสูงกว่าเพศชาย และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันได้รับผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ตำแหน่งปฏิบัติการได้รับผลกระทบทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านสังคมสูงกว่าตำแหน่งบริหาร จากการเปรียบเทียบลักษณะการใช้คอมพิวเตอร์พบว่าระยะเวลาการหยุดพักการทำงานจากการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันจะได้รับผลกระทบด้านร่างกายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ระยะเวลาการหยุดพักที่น้อยกว่าเท่ากับ 1 ชั่วโมงได้รับผลกระทบด้านร่างกายสูงกว่าระยะเวลาการหยุดพัก 2–3 ชั่วโมง

กรรณา จันทุม (2558) ศึกษาความชุกและปัจจัยที่มีผลต่อความผิดปกติทางระบบโครงร่างและกล้ามเนื้อ (Musculoskeletal disorders: MSDs) จากการใช้งานคอมพิวเตอร์ในบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิจำนวน 161 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.8) อายุ 20–51 ปี ไม่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 56.5) และไม่เคยมีปัญหาลำบากหรือป่วยด้วยโรคหรืออาการเกี่ยวกับระบบกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อต่อ (ร้อยละ 61.5) ความผิดปกติทางระบบโครงร่างและกล้ามเนื้อที่มีความชุกระดับมาก 3 อันดับแรกคือ บ่า/ไหล่/สะบัก (ร้อยละ 45.3 ร้อยละ 95 CI เท่ากับ 37.49 ถึง

53.3) เหว/หลังส่วนล่าง (ร้อยละ 39.1 ร้อยละ 95 CI เท่ากับ 31.5 ถึง 47.1) และหลังส่วนกลาง (ร้อยละ 30.4 ร้อยละ 95 CI เท่ากับ 23.4 ถึง 38.1) อวัยวะส่วนอื่นมีความชุกน้อยกว่าร้อยละ 30

นรากร พลหาญ (2557) ศึกษาพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน การรับรู้ถึงกลุ่มอาการที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ และกลุ่มอาการที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 227 ราย พบว่า ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์ในระยะเวลา 8 ชั่วโมง/วัน ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ ไม่ใช้ฟิล์มกรองแสงเพื่อลดแสงจากคอมพิวเตอร์ ลักษณะโต๊ะวางคอมพิวเตอร์เป็นแบบธรรมดาไม่มีลิ้นชักเก็บแป้นพิมพ์และเมาส์ ลักษณะการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานใช้สำหรับพิมพ์งานค้นคว้าข้อมูลและติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต กลุ่มอาการที่เกิดต่อร่างกายจากการใช้คอมพิวเตอร์คือกลุ่มอาการทางกล้ามเนื้อและกระดูก ได้แก่ อาการปวดคอ (ร้อยละ 83.7) รองลงมาเป็นอาการปวดไหล่ (ร้อยละ 79.7) อาการปวดหลังส่วนบน (ร้อยละ 63.0) อาการปวดท้ายทอย (ร้อยละ 62.1) อาการปวดหลังส่วนล่าง (ร้อยละ 48.5) อาการปวดข้อมือ/มือ (ร้อยละ 46.7) อาการปวดข้อศอก (ร้อยละ 24.2) อาการปวดสะโพก/ต้นขา (ร้อยละ 22.5) อาการปวดเข่า (ร้อยละ 20.3) และอาการปวดข้อเท้า (ร้อยละ 15.0) ส่วนกลุ่มอาการต่อดวงตาและระบบการมองเห็น ได้แก่ อาการปวดศีรษะซึ่งพบเกือบทุกครั้งที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 41.9) อาการน้ำตาไหลพบเป็นบางครั้ง (ร้อยละ 57.3) อาการเห็นภาพซ้อนพบเป็นบางครั้ง (ร้อยละ 56.4) อาการตาพร่ามัวพบเป็นบางครั้ง (ร้อยละ 48.9) อาการระคายเคืองตาพบเป็นบางครั้ง (ร้อยละ 40.5) อาการตาสู้แสงไม่ได้พบเป็นบางครั้ง (ร้อยละ 39.2) อาการแสบตาพบเป็นบางครั้ง (ร้อยละ 33.9) และอาการปวดตาพบเป็นบางครั้ง (ร้อยละ 31.3)

รุจิจันทร์ วิชวานิเวศน์ (2555) ศึกษาผลกระทบจากการใช้คอมพิวเตอร์ต่อภาวะสุขภาพด้านสายตาและด้านกล้ามเนื้อเส้นเอ็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจำนวน 312 คน พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ทำงานมากกว่า 6 ชั่วโมงต่อวันและเริ่มใช้คอมพิวเตอร์ตั้งแต่อายุ 13 ปี มีการจัดวางอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับการใช้คอมพิวเตอร์ มีการบริหารร่างกายระหว่างใช้คอมพิวเตอร์บ้างบางครั้ง โดยได้รับผลกระทบต่อสุขภาพด้านสายตาที่มากกว่าด้านกล้ามเนื้อและเส้นเอ็นเล็กน้อย ในภาพรวม บุคลากรมีอาการเจ็บป่วย เช่น ปวดตา ปวดหลัง ปวดข้อมือ และปวดคอ บ่า ไหล่ ประมาณ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์

เนสินี ไชยเอี้ยและคณะ (2548) ศึกษาผลกระทบต่อสุขภาพจากการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย อ.เมือง จ.ขอนแก่น จำนวน 446 คนที่ใช้คอมพิวเตอร์อย่างน้อย 5 วัน/สัปดาห์และวันละ 1 ชั่วโมงเป็นอย่างน้อย ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีผลกระทบต่อสุขภาพเนื่องจากการใช้งานคอมพิวเตอร์ โดยมีอาการผิดปกติทางตาอย่างใดอย่างหนึ่ง (ร้อยละ 96.4) อาการผิดปกติทางระบบกล้ามเนื้ออย่างใดอย่างหนึ่ง (ร้อยละ 91.1) และอาการผิดปกติในระบบอื่น ๆ เล็กน้อย กลุ่มที่มีอาการผิดปกติทางตามาจากปัจจัยที่พบคือ การไม่มีที่กรองแสงบนจอคอมพิวเตอร์ ระยะเวลาการใช้คอมพิวเตอร์ต่อวันค่อนข้างนาน (ส่วนใหญ่มากกว่า 5 ชม. /วัน ขึ้นไป) และไม่มีการพักสายตาเป็นระยะ ๆ ในขณะที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ ส่วนในกลุ่มที่มีอาการระบบ

กล้ามเนื้อมาจากปัจจัยที่พบคือ ลักษณะงานที่มีการเคลื่อนไหวมือหรือส่วนต่างๆ ของร่างกายซ้ำๆ มากกว่า 25 ครั้งต่อนาที ลักษณะท่าทางในการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น การบิดข้อมือ ก้มตัว ยก ใ้ไหล่ ในขณะที่ทำงานเป็นประจำ และการใช้งานคอมพิวเตอร์มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ชม. /วัน

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบต่อสุขภาพจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ เช่น ตาพร่ามัวและแสบตา การทำงานหน้าจอภาพคอมพิวเตอร์จะมีประสิทธิภาพลดลง ถ้ามีอาการรุนแรงจนถึงระดับที่ไม่สามารถมองหน้าจอภาพคอมพิวเตอร์อาจจะทำให้บุคลากรต้องเปลี่ยนงานใหม่



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากร
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 75 คน (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร ตามรายละเอียดในบทที่ 2 โดยกำหนดประเด็นข้อคำถามให้สอดคล้องวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2. สร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ดังนี้

1.1 เพศ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (close-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale) ได้แก่ ชายและหญิง

1.2 อายุ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (ratio scale)

1.3 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามปลายปิด (close-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (ordinal scale)

- ม.6 / ปวช.
- อนุปริญญา / ปวส.
- ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

1.4 ตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิด (close-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (ordinal scale)

- ระดับปฏิบัติการ (staff)
- ระดับหัวหน้างานขึ้นไป (chief / senior)

1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิด (close-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (ordinal scale) โดยกำหนดช่วงอายุซึ่งคำนวณการแบ่งอัตรภาคชั้นได้ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2557: 142)

$$\text{อัตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลตัวเลขที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลตัวเลขที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากระบบฐานข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานสูงสุดคือ 14 ปีและพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำสุดคือ ต่ำกว่า 1 ปี ผู้วิจัยจึงได้ใช้ช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานตามเกณฑ์ในการคำนวณโดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{14 - 1}{5} = 2.6 \text{ ปี} = 3 \text{ ปี}$$

แสดงการแบ่งช่วงอายุที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1- 3 ปี
- 4- 6 ปี
- 7- 9 ปี
- ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามปลายปิด (close-ended question) ใช้เกณฑ์ข้อมูลอัตราเงินเดือนสุทธิปัจจุบัน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (ordinal scale) ดังนี้

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 10,001-15,000 บาท
- 15,001-20,000 บาท
- 20,001-25,000 บาท
- สูงกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานและปัจจัยก้ำจุนในการทำงาน เป็นคำถามที่มีความหมายเชิงบวก 24 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. คำถามด้านปัจจัยจูงใจในการทำงาน จำนวน 16 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 2.1-2.16 แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- ด้านลักษณะงาน ข้อที่ 2.1–2.4
- ด้านความก้าวหน้า ข้อที่ 2.5–2.7
- ด้านความสำเร็จของงาน ข้อที่ 2.8–2.10
- ด้านการได้รับการยอมรับ ข้อที่ 2.11–2.13
- ด้านความรับผิดชอบ ข้อที่ 2.14–2.16

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert scale ซึ่งระดับคะแนนวัดแบ่งได้ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อความ กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของแต่ละชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนปัจจัยจูงใจในการทำงาน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.21–5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.41–4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.61–3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.81–2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00–1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์แปลความหมายคะแนนรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 16 ข้อ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{80 - 16}{5} = 12.8 \end{aligned}$$

คะแนนรวม 16.00–28.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

คะแนนรวม 28.90–41.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนรวม 41.70–54.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนรวม 54.50–67.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนรวม 67.30–80.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

เกณฑ์แปลความหมายคะแนนรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน จำนวน 4 ข้อ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{20 - 4}{5} = 3.2 \end{aligned}$$

คะแนนรวม 4.00–7.20 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

คะแนนรวม 7.30–10.40 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนรวม 10.50–13.60 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนรวม 13.70–16.80 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนรวม 16.90–20.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

เกณฑ์แปลความหมายคะแนนรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบ ด้านละจำนวน 3 ข้อ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{15 - 3}{5} = 2.4 \end{aligned}$$

คะแนนรวม 3.00–5.40 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

คะแนนรวม 5.50–7.80 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนรวม 7.90–10.20 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนรวม 10.30–12.60 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนรวม 12.70–15.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

2. คำถามด้านปัจจัยจูงใจในการทำงาน จำนวน 15 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 2.17–2.31 แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- ด้านค่าตอบแทน ข้อที่ 2.17–2.19
- ด้านเพื่อนร่วมงาน ข้อที่ 2.20–2.22

- ด้านนโยบายบริษัท ข้อที่ 2.23–2.25
- ด้านการบังคับบัญชา ข้อที่ 2.26–2.28
- ด้านสภาพการทำงาน ข้อที่ 2.29–2.31

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert scale ซึ่งระดับคะแนนวัดแบ่งได้ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อความ กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของแต่ละชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนปัจจัยคำจูนในการทำงาน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.21–5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.41–4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.61–3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.81–2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00–1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์แปลความหมายคะแนนรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนในการทำงานรวมทั้ง 5 ด้าน จำนวน 15 ข้อ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{75 - 15}{5} = 12 \end{aligned}$$

คะแนนรวม 64 - 75 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนรวม 52 - 63 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนรวม 40 - 51 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนรวม 28 - 39 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนรวม 15 - 27 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์แปลความหมายคะแนนรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายบริษัท ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน ด้านละจำนวน 3 ข้อ

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{15 - 3}{5} = 2.4\end{aligned}$$

คะแนนรวม 3.00–5.40 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

คะแนนรวม 5.50–7.80 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนรวม 7.90–10.20 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนรวม 10.30–12.60 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนรวม 12.70–15.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ แบ่งเป็น 2 ตอนคือ แบบสอบถามสุขภาพทั่วไป และแบบสอบถามด้านสุขภาพที่เกิดจากการใช้งานคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (close-ended question) จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

3.1 โรคประจำตัว เป็นแบบสอบถามปลายปิด (close-ended question) มีให้เลือกคำตอบ คือ ไม่มี และมี ซึ่งหากมีโรคประจำตัวต้องระบุชื่อของโรค

3.2 สถานพยาบาลที่เลือกใช้บริการ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (close-ended question) มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choice questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านสุขภาพที่เกิดจากการใช้งานคอมพิวเตอร์ของบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า เป็นลักษณะคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 3.3–3.6 โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความถี่ความรุนแรงของอาการ จากการประยุกต์แบบสอบถามในงานวิจัยของปาจรา โพธิ์หัง (2550: 41) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เป็นประจำ เกือบทุกวัน บ่อย บางครั้ง ไม่เคยเกิดขึ้นเลย ตามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert scale ที่มีเกณฑ์การให้คะแนนและวัดระดับความถี่ของอาการดังนี้

เป็นประจำ	5	คะแนน หมายถึง ในช่วง 1 สัปดาห์มีอาการเกิดขึ้นทุกวัน
เกือบทุกวัน	4	คะแนน หมายถึง ในช่วง 1 สัปดาห์มีอาการเกิดขึ้น 5-6 วัน
บ่อย	3	คะแนน หมายถึง ในช่วง 1 สัปดาห์มีอาการเกิดขึ้น 3-4 วัน
บางวัน	2	คะแนน หมายถึง ในช่วง 1 สัปดาห์มีอาการเกิดขึ้น 1-2 วัน
ไม่เคยเกิดขึ้น	1	คะแนน หมายถึง ในช่วง 1 สัปดาห์ไม่มีอาการเกิดขึ้นเลย

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยความถี่ของอาการ กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของแต่ละชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนลักษณะความรุนแรงของอาการที่พบ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.21–5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.41–4.20	หมายถึง ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.61–3.40	หมายถึง ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.81–2.60	หมายถึง ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00–1.80	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.7 ระยะเวลาในการใช้คอมพิวเตอร์ต่อวัน (ชั่วโมง) เป็นแบบสอบถามปลายปิด (close-ended question) มีให้เลือกหลายคำตอบ (multiple choice questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่มีความหมายเชิงบวกจำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 4.1–4.5 ซึ่งใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอัตราภาค (Interval Scale) แบบมาตรประเมินค่าตามมาตราวัดของลิเคอร์ท (Likert scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งระดับคะแนนวัดแบ่งได้ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อความ กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของแต่ละชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนนการรักษามูลากรให้คงอยู่กับองค์กร ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.21–5.00 หมายถึง การรักษามูลากรอยู่ระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.41–4.20 หมายถึง การรักษามูลากรอยู่ระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.61–3.40 หมายถึง การรักษามูลากรอยู่ระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.81–2.60 หมายถึง การรักษามูลากรอยู่ระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00–1.80 หมายถึง การรักษามูลากรอยู่ระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์แปลความหมายคะแนนรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษามูลากรฝ่ายบริการลูกค้า จำนวน 5 ข้อ

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{25 - 5}{5} = 4.0\end{aligned}$$

- คะแนนรวม 5.00–9.00 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
- คะแนนรวม 9.10–13.00 หมายถึง ระดับน้อย
- คะแนนรวม 13.10–17.00 หมายถึง ระดับปานกลาง
- คะแนนรวม 17.10–21.00 หมายถึง ระดับมาก
- คะแนนรวม 21.10–25.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3. นำเสนอแบบสอบถามต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อขอรับคำแนะนำตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. ทดสอบคุณภาพเครื่องมือจากการหาความเที่ยงตรง (validity) โดยการประเมินค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบแบบสอบถามว่าคำถามสอดคล้อง ครบถ้วนและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ ซึ่งจะประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และหาความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (ฝ่ายการตลาดและ

ฝ่ายผลิตภัณฑ์) จำนวน 30 คน จากนั้นนำผลการตอบแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(α -coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต้องมากกว่า 0.7 (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบสอบถามงานวิจัยได้ผลดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นปัจจัยจิตใจในการทำงาน เท่ากับ 0.838 (วัดด้วยข้อคำถาม 16 ข้อ)

ค่าความเชื่อมั่นปัจจัยคำจูนในการทำงาน เท่ากับ 0.849 (วัดด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ)

ค่าความเชื่อมั่นโรคที่มากับคอมพิวเตอร์ เท่ากับ 0.718 (วัดด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ)

ค่าความเชื่อมั่นของการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร เท่ากับ 0.820 (วัดด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (<https://www.surveycan.com/survey176711>) เพื่อเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าในองค์กรของผู้วิจัยเอง จำนวน 75 คน โดยทำการส่งระบบแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่กลุ่มพนักงานผ่านทางอีเมล และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

2. จัดเก็บข้อมูลผลการตอบแบบสอบถามที่ได้จากระบบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งเป็นข้อมูลสมบูรณ์มาลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลทางสถิติ

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
2. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาทำการลงรหัส (coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. การแจกแจงความถี่ (frequency) และแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (percentage) ในแบบสอบถามส่วนที่ 1-4
2. การหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2-4

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ใช้สถิติพื้นฐานประกอบด้วย ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย (mean หรือ $\bar{X}$), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: SD)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งข้อมูลเป็น 2 ส่วนตามความมุ่งหมายของวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 1

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 2

ตอนที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ตอนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนในการทำงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน ขนาดประชากร

$\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากร (mean)

SD แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 1

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน (N = 75)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	59	78.7
	หญิง	16	21.3
ช่วงอายุ	21-25 ปี	18	24.0
	26-30 ปี	23	30.7
	31-35 ปี	14	18.7
	ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป	20	26.7
ระดับการศึกษา	ม.6 / ปวช.	9	12.0
	อนุปริญญา / ปวส.	16	21.3
	ปริญญาตรี	50	66.7
ตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติการ	55	73.3
	ระดับหัวหน้างาน	20	26.7
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 1 ปี	18	24.0
	1-3 ปี	15	20.0
	4-6 ปี	10	13.3
	7-9 ปี	5	6.7
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	27	36.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	≤ 10,000 บาท	11	14.7
	10,001-15,000 บาท	36	48.0
	15,001-20,000 บาท	13	17.3
	20,001-25,000 บาท	9	12.0
	> 25,000 บาท	6	8.0

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 78.7) อายุระหว่าง 26-30 ปี (ร้อยละ 30.7) โดยมีอายุเฉลี่ย 30.7 ปี ($SD = 5.60$) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.7) ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 73.3) ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 36.0) และรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,001-15,000 บาท (ร้อยละ 48.0)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบ โดยใช้การหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน (N = 75)

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (จำนวนและร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
ด้านลักษณะงาน						3.93	0.56	มาก
งานท้าทายความสามารถหรือใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	-	5 (6.7)	20 (26.7)	37 (49.3)	13 (17.3)	3.77	0.81	มาก
งานน่าทำหรือน่าสนใจ	-	2 (2.7)	19 (25.3)	44 (58.7)	10 (13.3)	3.83	0.69	มาก
ท่านพอใจที่ได้ทำงานเกี่ยวกับนี้	-	2 (2.7)	7 (9.3)	49 (65.3)	17 (22.7)	4.08	0.65	มาก
ท่านรู้สึกว่าเป็นงานสำคัญหรือมีคุณค่า	-	1 (1.3)	12 (16.0)	44 (58.7)	18 (24.0)	4.05	0.68	มาก
ด้านความก้าวหน้า						3.34	0.78	ปานกลาง
งานมีความก้าวหน้าและเส้นทางเติบโตชัดเจน	6 (8.0)	15 (20.0)	31 (41.3)	20 (26.7)	3 (4.0)	2.99	0.98	ปานกลาง
ท่านได้รับการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่องาน	1 (1.3)	5 (6.7)	17 (22.7)	36 (48.0)	16 (21.3)	3.81	0.90	มาก
ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหากทำงานตามเป้าหมาย	5 (6.7)	6 (8.0)	37 (49.3)	22 (29.3)	5 (6.7)	3.21	0.93	ปานกลาง

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น (จำนวนและร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
ด้านความสำเร็จของงาน						3.87	0.45	มาก
ท่านทำงานได้ตามเป้าหมายทุกครั้ง	-	1 (1.3)	19 (25.3)	50 (66.7)	5 (6.7)	3.79	0.58	มาก
ท่านรู้สึกพอใจในผลงานของท่าน	-	1 (1.3)	16 (21.3)	50 (66.7)	8 (10.7)	3.87	0.60	มาก
ท่านสามารถช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นหรือป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้	-	-	15 (20.0)	48 (64.0)	12 (16.0)	3.96	0.60	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับ						3.71	0.45	มาก
ท่านมักจะได้รับความยกย่อง ชื่นชมและให้กำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน	-	1 (1.3)	30 (40.0)	35 (46.7)	9 (12.0)	3.69	0.70	มาก
เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาในการทำงานจากท่าน	-	1 (1.3)	14 (18.7)	48 (64.0)	12 (16.0)	3.95	0.63	มาก
ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน	-	1 (1.3)	37 (49.3)	36 (48.0)	1 (1.3)	3.49	0.55	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น (จำนวนและร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
ด้านความรับผิดชอบ						3.90	0.40	มาก
ท่านทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถทุกครั้ง	-	-	-	51 (68.0)	24 (32.0)	4.32	0.47	มากที่สุด
ท่านได้รับอำนาจในการรับผิดชอบงานนั้นอย่างเต็มที่ โดยไม่มีการควบคุมหรือถูกตรวจตรา	-	7 (9.3)	39 (52.0)	24 (32.0)	5 (6.7)	3.36	0.75	ปานกลาง
ท่านพอใจที่ได้รับมอบหมายงานหรือดูแลงานใหม่	-	-	12 (16.0)	49 (65.3)	14 (18.7)	4.03	0.59	มาก
ปัจจัยจูงใจโดยรวมในการทำงาน						3.75	0.38	มาก

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยงูใจในการทำงานของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดดังนี้

พนักงานแสดงความคิดเห็นว่ามีปัจจัยงูใจโดยรวมในการทำงานอยู่ในระดับมาก (3.75 ± 0.38) ซึ่งมีปัจจัยงูใจในการทำงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางและระดับมาก โดยที่ปัจจัยงูใจในการทำงานเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยงูใจด้านลักษณะงาน มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 ($SD = 0.56$) ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยงูใจด้านลักษณะงานรายข้อ พนักงานมีปัจจัยงูใจด้านนี้ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ พอใจที่ได้ทำงานนี้ (4.08 ± 0.65) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ งานท้าทายความสามารถหรือใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (3.77 ± 0.81)

ปัจจัยงูใจด้านความก้าวหน้า มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34 ($SD = 0.78$) ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีปัจจัยงูใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยงูใจด้านความก้าวหน้ารายข้อ พนักงานมีปัจจัยงูใจด้านนี้ในระดับปานกลางและระดับมาก ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ ได้รับการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่องาน (3.81 ± 0.90) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ มีความก้าวหน้าและเส้นทางเติบโตของงานที่ชัดเจน (2.99 ± 0.98)

ปัจจัยงูใจด้านความสำเร็จ มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 ($SD = 0.45$) ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยงูใจด้านความสำเร็จรายข้อ พนักงานมีปัจจัยงูใจด้านนี้ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ สามารถช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นหรือป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ (3.96 ± 0.60) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ทำงานได้ตามเป้าหมายทุกครั้ง (3.79 ± 0.58)

ปัจจัยงูใจด้านการได้รับการยอมรับ มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71 ($SD = 0.45$) ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยงูใจด้านการได้รับการยอมรับรายข้อ พนักงานมีปัจจัยงูใจด้านนี้ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาในการทำงาน (3.95 ± 0.63) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ผลงานเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน (3.49 ± 0.55)

ปัจจัยงูใจด้านความรับผิดชอบ มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90 ($SD = 0.40$) ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยงูใจด้านความรับผิดชอบรายข้อ พนักงานมีปัจจัยงูใจด้านนี้ในระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ ทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถทุกครั้ง (4.32 ± 0.47) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ การได้รับอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ โดยไม่มีการควบคุมหรือถูกตรวจตรา (3.36 ± 0.75)

สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานมีปัจจัยจูงใจแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง และระดับมาก ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านลักษณะงาน (3.93 ± 0.56) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ (3.90 ± 0.40) ส่วนด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้า (3.34 ± 0.78)

2.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน

การวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายบริษัท ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน โดยใช้การหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 3



ตาราง 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนในการทำงาน (N = 75)

ปัจจัยคำจูนในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (จำนวนและร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
ด้านค่าตอบแทน						3.28	0.74	ปานกลาง
อัตราเงินเดือนของท่านเป็นที่น่าพอใจ	10 (13.3)	12 (16.0)	38 (50.7)	12 (16.0)	3 (4.0)	2.81	1.00	ปานกลาง
สวัสดิการเป็นที่น่าพอใจ (เช่น เลือบริษั ค่ารักษาพยาบาลจาก ประกันกลุ่ม)	2 (2.7)	6 (8.0)	13 (17.3)	43 (57.3)	11 (14.7)	3.73	0.91	มาก
ค่าตอบแทนหรือเงินรางวัลต่างๆที่ได้เหมาะสมกับผลงาน	5 (6.7)	3 (4.0)	34 (45.3)	31 (41.3)	2 (2.7)	3.29	0.87	ปานกลาง
ด้านเพื่อนร่วมงาน						4.55	0.48	มากที่สุด
ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	-	-	2 (2.7)	32 (42.7)	41 (54.7)	4.52	0.55	มากที่สุด
ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	-	-	-	34 (45.3)	41 (54.7)	4.55	0.5	มากที่สุด
ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้	-	-	-	32 (42.7)	43 (57.3)	4.57	0.5	มากที่สุด

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น (จำนวนและร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
ด้านนโยบายบริษัท						3.52	0.79	มาก
ผู้บริหารมีการชี้แจงทิศทางขององค์กรและแผนการบริหารงาน อย่างชัดเจน	1 (1.3)	9 (12.0)	28 (37.3)	30 (40.0)	7 (9.3)	3.44	0.87	มาก
ฝ่ายบุคคลมีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายหรือกฎ ระเบียบ	2 (2.7)	9 (12.0)	26 (34.7)	31 (41.3)	7 (9.3)	3.43	0.92	มาก
บริษัทมีกฎ ระเบียบที่ชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติตาม	2 (2.7)	7 (9.3)	12 (16.0)	45 (60.0)	9 (12.0)	3.69	0.9	มาก
ด้านการบังคับบัญชา						4.39	0.60	มากที่สุด
หัวหน้างานมีความเต็มใจในการให้คำแนะนำท่าน	-	1 (1.3)	3 (4.0)	34 (45.3)	37 (49.3)	4.43	0.64	มากที่สุด
หัวหน้างานสามารถแนะนำข้อมูลทางด้านเทคนิคในการทำงาน	-	1 (1.3)	2 (2.7)	38 (50.7)	34 (45.3)	4.40	0.62	มากที่สุด
หัวหน้างานของท่านมีความยุติธรรมและปฏิบัติกับท่านและคน อื่นๆ ด้วยความเท่าเทียม	-	1 (1.3)	6 (8.0)	35 (46.7)	33 (44.0)	4.33	0.68	มากที่สุด

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยคำจุนในการทำงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น (จำนวนและร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
ด้านสภาพการทำงาน						3.86	0.60	มาก
บรรยากาศในการทำงานดี	-	1 (1.3)	5 (6.7)	45 (60.0)	24 (32.0)	4.23	0.63	มากที่สุด
ท่านสามารถเดินทางมาทำงานสะดวก	1 (1.3)	8 (10.7)	13 (17.3)	34 (45.3)	19 (25.3)	3.83	0.98	มาก
คอมพิวเตอร์ เมาส์และคีย์บอร์ดมีเพียงพอกับการใช้งาน	4 (5.3)	9 (12.0)	13 (17.3)	42 (56.0)	7 (9.3)	3.52	1.00	มาก
ปัจจัยคำจุนโดยรวมในการทำงาน						3.92	0.44	มาก

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยคำจูนในการทำงานของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดดังนี้

พนักงานแสดงความคิดเห็นว่ามีปัจจัยคำจูนโดยรวมในการทำงานอยู่ในระดับมาก (3.92 ± 0.44) ซึ่งมีปัจจัยคำจูนในการทำงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด

ปัจจัยคำจูนด้านค่าตอบแทน มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.28 ($SD = 0.74$) ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีปัจจัยคำจูนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยคำจูนด้านค่าตอบแทนรายข้อ พนักงานมีปัจจัยคำจูนด้านนี้ในระดับปานกลางและระดับมาก ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ สวัสดิการ (เสียบริษัท ค่ารักษาพยาบาลจากประกันกลุ่ม) เป็นที่น่าพอใจ (3.73 ± 0.91) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ อัตราเงินเดือน (2.81 ± 1.00) จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงาน มองว่าฐานเงินเดือนพนักงานน้อยเกินไป เมื่อเทียบกับ call center ในบริษัทอื่น

ปัจจัยคำจูนด้านเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.55 ($SD = 0.48$) ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีปัจจัยคำจูนอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยคำจูนด้านเพื่อนร่วมงานรายข้อ พนักงานมีปัจจัยคำจูนด้านนี้ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ สามารถทำงานร่วมกันได้ (4.57 ± 0.50) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (4.52 ± 0.55)

ปัจจัยคำจูนด้านนโยบายบริษัท มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 ($SD = 0.79$) ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีปัจจัยคำจูนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยคำจูนด้านนโยบายบริษัทรายข้อ พนักงานมีปัจจัยคำจูนด้านนี้ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ บริษัทมีกฎระเบียบที่ชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติตาม (3.69 ± 0.90) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ฝ่ายบุคคลมีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายหรือกฎ ระเบียบ (3.43 ± 0.92) จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงาน ผู้บริหารควรแจ้งทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรที่ชัดเจนให้บุคลากรรับรู้สถานการณ์และความมั่นคงของบริษัท ให้พนักงานได้มีเป้าหมายและมีแรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยคำจูนด้านการบังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.39 ($SD = 0.60$) ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีปัจจัยคำจูนอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยคำจูนด้านการบังคับบัญชารายข้อ พนักงานมีปัจจัยคำจูนด้านนี้ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ หัวหน้างานมีความเต็มใจในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (4.43 ± 0.64) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ หัวหน้างานมีความยุติธรรมและปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนด้วยความเท่าเทียม (4.52 ± 0.55) จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงาน หัวหน้างานมีความเป็นกันเอง ทำงานเหมือนพี่น้อง มีการสอนงาน ให้การช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาและร่วมกันแก้ไขปัญหาลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ

ปัจจัยคำจูนด้านสภาพการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 ($SD = 0.60$) ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีปัจจัยคำจูนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยคำจูนด้านสภาพการทำงานรายข้อ พนักงานมีปัจจัยคำจูนด้านนี้ในระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด ข้อที่มี

คะแนนมากที่สุดคือ บรรยากาศในการทำงานดี (4.233 ± 0.63) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ คอมพิวเตอร์ แม้าส์ คีย์บอร์ดมีเพียงพอกับการใช้งาน (3.52 ± 1.00)

สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยคำจูนในการทำงานของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานมีปัจจัยคำจูนแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน (4.55 ± 0.48) รองลงมาคือ ด้านการบังคับบัญชา (4.39 ± 0.60) ส่วนด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทน (3.28 ± 0.74)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ แบ่งเป็น

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลสุขภาพทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามโรคประจำตัว (N = 75)

โรคประจำตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มี	63	84
มี	12	16
รวม	75	100.0

จากตาราง 4 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับโรคประจำตัวของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 84.0) และมีโรคประจำตัว (ร้อยละ 16.0)

ตาราง 5 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามสถานพยาบาลที่เลือกใช้บริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วย (N = 75)

สถานพยาบาลที่เลือกใช้เมื่อมีอาการเจ็บป่วย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ซื้อยาจากร้านขายยา	29	38.7
ไปโรงพยาบาล	30	40.0
ไปคลินิก	12	16.0
อื่นๆ โปรดระบุ	4	5.3
รวม	75	100.0

จากตาราง 5 แสดงข้อมูลสถานพยาบาลที่เลือกใช้บริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วย พบว่า พนักงานไปโรงพยาบาล (ร้อยละ 40.0) ซื้อยาจากร้านขายยา (ร้อยละ 38.7) ไปคลินิก (ร้อยละ 16.0) และมีพนักงานที่เลือกอื่นๆ (ร้อยละ 5.3) ได้แก่ ปลอมให้หายเอง รับประทานยาที่บ้านไม่เคยซื้อเอง มา รอดูอาการหากป่วยหนักมากจึงไปโรงพยาบาล และยังไม่เคยป่วยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

3.2 ข้อมูลด้านสุขภาพที่มีผลกระทบจากการทำงานโดยใช้งานคอมพิวเตอร์

เป็นการวิเคราะห์สุขภาพของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานคอมพิวเตอร์ต่อวัน (N = 75)

ระยะเวลาในการใช้คอมพิวเตอร์ต่อวัน (ชั่วโมง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 8 ชั่วโมง	1	1.3
ตั้งแต่ 8 ชั่วโมงขึ้นไป	74	98.7
รวม	75	100.0

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการใช้งานคอมพิวเตอร์ต่อวันตั้งแต่ 8 ชั่วโมงขึ้นไป (ร้อยละ 98.7) และมีพนักงานที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ต่อวันน้อยกว่า 8 ชั่วโมง (ร้อยละ 1.3)

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามการแสดงอาการของโรคที่มากับคอมพิวเตอร์ (N = 75)

อาการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยมีอาการเกิดขึ้นเลย	4	5.3
มีอาการเกิดขึ้น*	71	94.7
มี 1 อาการ	3	4.0
มี 2 อาการ	12	16.0
มี 3 อาการ	20	26.7
มี 4 อาการ	36	48.0

(* หมายถึง มีอาการเกี่ยวกับตา อาการปวดเมื่อยหัวไหล่/หลัง อาการปวดบวมหรือเหน็บชาที่ข้อมือ/นิ้วมือ อาการปวดหรืออักเสบที่กระดูก)

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอาการของโรคที่มากับคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 94.7) โดยพบว่ามีอาการอย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้นทั้ง 4 อาการมากที่สุด (ร้อยละ 48.0) รองลงมาคือมีอาการอย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้น 3 อาการ (ร้อยละ 26.7)

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอาการของโรคที่เกิดขึ้น (N = 75)

อาการ	มีอาการ	
	จำนวน	ร้อยละ
มีอาการเกี่ยวกับตาอย่างใดอย่างหนึ่ง	62	82.7
มีอาการปวดเมื่อยหัวไหล่หรือหลัง	69	92.0
มีอาการปวดบวมหรือเหน็บชาที่ข้อมือ/นิ้วมือ	41	54.7
มีอาการปวดศีรษะหรือเวียนศีรษะ	59	78.7

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาจากลักษณะอาการของโรคที่มากับคอมพิวเตอร์ พบว่า พนักงานมีอาการปวดเมื่อยหัวไหล่หรือหลังขณะทำงานหรือหลังเลิกงานมากที่สุด (ร้อยละ 92.0) ส่วนอาการปวดบวมหรือเหน็บชาที่ข้อมือหรือนิ้วมือขณะทำงานหรือหลังเลิกงาน (ร้อยละ 54.7) พบน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานเกี่ยวกับอาการปวดหลังคาดว่าเกิดจากเก้าอี้ทำงาน ที่เก่าและมีการใช้งานมาเป็นเวลานาน ทำให้ผั่งพองไม่แข็งแรง เกิดความไม่สมดุลของท่าที่นั่งที่ต้องก้มหน้าก้มตัวและทำให้ต้องเอนหลังมากกว่าปกติ ส่งผลให้เกิดอาการปวดหลังในเวลาทำงานบ่อยครั้ง

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ของอาการของโรคที่มากับคอมพิวเตอร์ (N = 75)

อาการ	ระดับความถี่ของอาการ (จำนวนและร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	เป็นประจำ	เกือบทุกวัน	บ่อย	บางครั้ง	ไม่เคยเกิดขึ้น			
ท่านมีอาการเกี่ยวกับตาอย่างใดอย่างหนึ่ง ขณะทำงานหรือหลังเลิกงาน	7 (9.3)	7 (9.3)	7 (9.3)	41 (54.7)	13 (17.3)	2.39	1.16	น้อย
ท่านมีอาการปวดเมื่อยหัวไหล่หรือหลัง ขณะทำงานหรือหลังเลิกงาน	12 (16.0)	12 (16.0)	19 (25.3)	26 (34.7)	6 (8.0)	2.97	1.22	ปานกลาง
ท่านมีอาการปวดบวมหรือเหน็บชาที่ข้อมือหรือนิ้วมือ ขณะทำงานหรือหลังเลิกงาน	3 (4.0)	1 (1.3)	10 (13.3)	27 (36.0)	34 (45.3)	1.83	0.99	น้อย
ท่านมีอาการปวดศีรษะหรือเวียนศีรษะ ขณะทำงานหรือหลังเลิกงาน	2 (2.7)	7 (9.3)	11 (14.7)	39 (52.0)	16 (21.3)	2.20	0.97	น้อย
ความรุนแรงโดยรวมของอาการ						2.35	0.80	น้อย

จากตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความถี่ของอาการโรคที่มากับคอมพิวเตอร์ของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานมีความรุนแรงโดยรวมของอาการอยู่ในระดับน้อย (2.35 ± 0.80) ซึ่งพบความถี่ของแต่ละอาการอยู่ในระดับน้อยและระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความถี่ของแต่ละอาการ พนักงานมีความถี่ของอาการอยู่ในระดับน้อยทุกอาการ ยกเว้นอาการปวดเมื่อยหัวไหล่หรือปวดหลังอยู่ในระดับปานกลาง อาการที่พบมากที่สุดคืออาการปวดเมื่อยหัวไหล่ (2.97 ± 1.22) ส่วนอาการที่พบน้อยที่สุดคือ อาการปวดบวมหรือเหน็บชาที่ข้อมือหรือนิ้วมือ (1.83 ± 0.99)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 10



ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

การรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	ระดับความคิดเห็น (จำนวนและร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
ท่านปฏิบัติงานในบริษัทด้วยความเต็มใจ	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (4.0)	35 (46.7)	37 (49.3)	4.45	0.58	มากที่สุด
ท่านรู้สึกเป็นส่วนสำคัญหรือร่วมเป็นเจ้าของบริษัท	2 (2.7)	5 (6.7)	36 (48.0)	24 (32.0)	8 (10.7)	3.41	0.87	ปานกลาง
ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานกับบริษัทนี้	0 (0.0)	1 (1.3)	8 (10.7)	53 (70.7)	13 (17.3)	4.04	0.58	มาก
ท่านมีความภาคภูมิใจหรือมีความรักดีต่อบริษัท	0 (0.0)	2 (2.7)	7 (9.3)	41 (54.7)	25 (33.3)	4.19	0.71	มาก
ท่านอยากทำงานกับบริษัทนี้ให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้	1 (1.3)	5 (6.7)	20 (26.7)	23 (30.7)	26 (34.7)	3.91	1.00	มาก
การรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าโดยรวม						4.00	0.58	มาก

จากตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์การรักษามูลค่าบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษามูลค่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก 4.00 (SD = 0.58) ซึ่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษามูลค่าอยู่ในระดับปานกลางระดับมาก และระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษามูลค่ารายข้อ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและระดับมากที่สุดทุกข้อ ยกเว้นข้อ รู้สึกเป็นส่วนสำคัญหรือร่วมเป็นเจ้าของบริษัท ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ พนักงานปฏิบัติงานในบริษัทด้วยความเต็มใจ (4.45 ± 0.58) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ รู้สึกเป็นส่วนสำคัญหรือร่วมเป็นเจ้าของบริษัท (3.41 ± 0.87)



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 2

ในส่วนนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ปัจจัยจูงใจในการทำงาน และปัจจัยต้านในการทำงานกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน (ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน) และการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า โดยการหาค่าความถี่และร้อยละแบบแจกแจง 2 ทาง (Cross-tabulation) ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N=75)

เพศของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	-	3	9	27	20	59
		(5.08)	(15.25)	(45.76)	(33.90)	(100.00)
หญิง	-	-	-	11	5	16
				(68.75)	(31.25)	(100.00)
รวม	-	3	9	38	25	75
		(4.00)	(12.00)	(50.67)	(33.33)	(100.00)

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทั้งชายและหญิงมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (ร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ)

ในกลุ่มพนักงานเพศชาย พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.76 และ 33.90 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานเพศหญิง พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.75 และ 31.25 ตามลำดับ

จะเห็นว่า พนักงานเพศชายซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานเพศหญิง

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างเพศของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามอายุและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ช่วงอายุของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
21-25 ปี	-	-	2 (11.11)	8 (44.44)	8 (44.44)	18 (100.00)
26-30 ปี	-	-	4 (17.39)	11 (47.83)	8 (34.78)	23 (100.00)
31-35 ปี	-	1 (7.14)	2 (14.29)	9 (64.29)	2 (14.29)	14 (100.00)
ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป	-	2 (10.00)	1 (5.00)	10 (50.00)	7 (35.00)	20 (100.00)
รวม	-	3 (4.00)	9 (12.00)	38 (50.67)	25 (33.33)	75 (100.00)

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (ร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ)

ในกลุ่มพนักงานที่มีช่วงอายุ 21-25 ปี พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 44.44)

ในกลุ่มพนักงานที่มีช่วงอายุ 26-30 ปี พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.83 และ 34.78 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีช่วงอายุ 31-35 ปี พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.29 และ 14.29 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 35.00 ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า พนักงานที่มีช่วงอายุน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนมากกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุมากกว่า ยกเว้นพนักงานที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างช่วงอายุของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษาและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ระดับการศึกษาของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ม.6 / ปวช.	-	-	2 (22.22)	2 (22.22)	5 (55.56)	9 (100.00)
อนุปริญญา / ปวส.	-	1 (6.25)	2 (12.50)	7 (43.75)	6 (37.50)	16 (100.00)
ปริญญาตรี	-	2 (4.00)	5 (10.00)	29 (58.00)	14 (28.00)	50 (100.00)
รวม	-	3 (4.00)	9 (12.00)	38 (50.67)	25 (33.33)	75 (100.00)

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (ร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ)

ในกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.22 และ 55.56 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาอนุปริญญาหรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.75 และ 37.50 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.00 และ 28.00 ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่า

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างการศึกษาของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N=75)

ตำแหน่งงานของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ระดับปฏิบัติการ	-	-	8 (14.55)	26 (47.27)	21 (38.18)	55 (100.00)
ระดับหัวหน้างาน	-	3 (15.00)	1 (5.00)	12 (60.00)	4 (20.00)	20 (100.00)
รวม	-	3 (4.00)	9 (12.00)	38 (50.67)	25 (33.33)	75 (100.00)

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานและความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (ร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ)

ในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.27 และ 38.18 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานระดับหัวหน้างาน พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00 และ 20.00 ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนมากกว่าพนักงานที่ระดับหัวหน้างาน

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่า 1 ปี	-	-	1 (5.56)	7 (38.89)	10 (55.56)	18 (100.00)
1- 3 ปี	-	-	3 (20.00)	8 (53.33)	4 (26.67)	15 (100.00)
4 - 6 ปี	-	-	2 (20.00)	5 (50.00)	3 (30.00)	10 (100.00)
7 - 9 ปี	-	-	2 (40.00)	2 (40.00)	1 (20.00)	5 (100.00)
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	-	3 (11.11)	1 (3.70)	16 (59.26)	7 (25.93)	27 (100.00)
รวม	-	3 (4.00)	9 (12.00)	38 (50.67)	25 (33.33)	75 (100.00)

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานและความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (ร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ)

ในกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.89 และ 55.56 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-3 ปี พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.33 และ 26.67 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 30.00 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 7-9 ปี พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 และ 20.00 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.26 และ 25.93 ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า ยกเว้นในกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	-	-	-	5	6	11
				(45.45)	(54.55)	(100.00)

ตาราง 16 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ พนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
10,001 - 15,000 บาท	-	-	7	17	12	36
			(19.44)	(47.22)	(33.33)	(100.00)
15,001 - 20,000 บาท	-	-	1	11	1	13
			(7.69)	(84.62)	(7.69)	(100.00)
20,001-25,000 บาท	-	2	1	3	3	9
		(22.22)	(11.11)	(33.33)	(33.33)	(100.00)
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	-	1	-	2	3	6
		(16.67)		(33.33)	(50.00)	(100.00)
รวม	-	3	9	38	25	75
		(4.00)	(12.00)	(50.67)	(33.33)	(100.00)

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (ร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ)

ในกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.45 และ 55.56 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,001– 15,000 บาท พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.22 และ 33.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 15,001– 20,000 บาท พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.62 และ 7.69 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 20,001– 25,000 บาท พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 33.33)

ในกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ 50.00 ตามลำดับ

จะเห็นว่า พนักงานแต่ละกลุ่มซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีส่วนที่แตกต่างกันอย่างไม่มีความ

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ตอนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน (ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบ) และการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า โดยการหาความสัมพันธ์และร้อยละแบบแจกแจงสองทาง (Cross-tabulation) ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-
น้อย	-	-	-	-	-	-
ปานกลาง	-	3	3	5	1	12
		(25.00)	(25.00)	(41.67)	(8.33)	(100.00)
มาก	-	-	6	32	17	55
			(10.91)	(58.18)	(30.91)	(100.00)
มากที่สุด	-	-	-	1	7	8
				(12.50)	(87.50)	(100.00)
รวม	-	3	9	38	25	75
		(4.00)	(12.00)	(50.67)	(33.33)	(100.00)

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.67 และ 8.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.18 และ 30.91 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 12.50 และ 87.50 ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า พนักงานที่มีปัจจัยจูงใจในการทำงานน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด มีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจในการทำงานมากกว่า

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-
น้อย	-	1 (50.00)	1 (50.00)	-	-	2 (100.00)
ปานกลาง	-	-	3 (37.50)	5 (62.50)	-	8 (100.00)
มาก	-	2 (5.13)	3 (7.69)	26 (66.67)	8 (20.51)	39 (100.00)

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากที่สุด	-	-	2 (7.69)	7 (26.92)	17 (65.38)	26 (100.00)
รวม	-	3 (4.00)	9 (12.00)	38 (50.67)	25 (33.33)	75 (100.00)

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีความเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 62.50 และไม่มีพนักงานที่มีความเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากที่สุด

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีความเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 และ 20.51 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานที่มีความเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.92 และ 65.38 ตามลำดับ

จะเห็นว่า พนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมากกว่า

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตด้านความ
ก้าวหน้าของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้า ของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยที่สุด	-	2	1	-	-	3
		(66.67)	(33.33)			(100.00)
น้อย	-	1	2	3	1	7
		(14.29)	(28.57)	(42.86)	(14.29)	(100.00)
ปานกลาง	-	-	4	21	8	33
			(12.12)	(63.64)	(24.24)	(100.00)
มาก	-	-	2	12	9	23
			(8.70)	(52.17)	(39.13)	(100.00)
มากที่สุด	-	-	-	2	7	9
				(22.22)	(77.78)	(100.00)
รวม	-	3	9	38	25	75
		(4.00)	(12.00)	(50.67)	(33.33)	(100.00)

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.64 และ 24.24 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.17 และ 39.13 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.22 และ 77.78 ตามลำดับ

จะเห็นว่า พนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและระดับมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้ามากกว่า

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 20

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของ งานของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการ					รวม
	ลูกค้า					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-
น้อย	-	-	-	-	-	-
ปานกลาง	-	1 (6.25)	1 (6.25)	7 (43.75)	7 (43.75)	16 (100.00)
มาก	-	2 (4.55)	8 (18.18)	26 (59.09)	8 (18.18)	44 (100.00)
มากที่สุด	-	-	-	5 (33.33)	10 (66.67)	15 (100.00)
รวม	-	3 (4.00)	9 (12.00)	38 (50.67)	25 (33.33)	75 (100.00)

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.75 และ 43.75 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.09 และ 18.18 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ 66.67 ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า พนักงานแต่ละกลุ่มที่มีปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานของงานซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและระดับมากที่สุดมีที่แตกต่างกันอย่างไม่มีทิศทาง

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-
น้อย	-	-	-	-	-	-
ปานกลาง	-	2 (7.41)	3 (11.11)	14 (51.85)	8 (29.63)	27 (100.00)
มาก	-	1 (2.44)	6 (14.63)	22 (53.66)	12 (29.27)	41 (100.00)

ตาราง 21 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับ การยอมรับของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากที่สุด	-	-	-	2 (28.57)	5 (71.43)	7 (100.00)
รวม	-	3 (4.00)	9 (12.00)	38 (50.67)	25 (33.33)	75 (100.00)

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.85 และ 29.63 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.66 และ 29.27 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.57 และ 71.43 ตามลำดับ

จะเห็นว่า พนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับมากกว่า

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-
น้อย	-	-	-	-	-	-
ปานกลาง	-	2 (22.22)	2 (22.22)	2 (22.22)	3 (33.33)	9 (100.00)
มาก	-	1 (1.92)	7 (13.46)	29 (55.77)	15 (28.85)	52 (100.00)
มากที่สุด	-	-	-	7 (50.00)	7 (50.00)	14 (100.00)
รวม	-	3 (4.00)	9 (12.00)	38 (50.67)	25 (33.33)	75 (100.00)

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.22 และ 33.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.77 และ 28.85ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 50.00 ตามลำดับ

จะเห็นว่า พนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบมากกว่า

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบของพนักงานมีผลต่อ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษานุเคราะห์ฝ่ายบริการลูกค้า



ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุนในการทำงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุนในการทำงานของพนักงาน (ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายบริษัท ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน) และการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า โดยการหาค่าความถี่และร้อยละแบบแจกแจงสองทาง (Cross-tabulation) ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนในการทำงานของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ปัจจัยคำจุนในการทำงาน ของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-
น้อย	-	1 (100.00)	-	-	-	1 (100.00)
ปานกลาง	-	1 (16.67)	3 (50.00)	2 (33.33)	-	6 (100.00)
มาก	-	1 (2.04)	6 (12.24)	29 (59.18)	13 (26.53)	49 (100.00)
มากที่สุด	-	-	-	7 (36.84)	12 (63.16)	19 (100.00)
รวม	-	3 (4.00)	9 (12.00)	38 (50.67)	25 (33.33)	75 (100.00)

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนในการทำงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยคำจุนในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.33 และไม่มีพนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากที่สุด

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยต่ำจนในการทำงานอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.18 และ 26.53 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยต่ำจนในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.84 และ 63.16 ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า พนักงานที่มีปัจจัยต่ำจนในการทำงานน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยต่ำจนในการทำงานมากกว่า

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยต่ำจนในการทำงานของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่ำจนด้านค่าตอบแทนของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่ำจนด้าน

ค่าตอบแทนของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ปัจจัยต่ำจนด้านค่าตอบแทน ของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยที่สุด	-	1	2	-	1	4
		(25.00)	(50.00)		(25.00)	(100.00)
น้อย	-	1	1	2	1	5
		(20.00)	(20.00)	(40.00)	(20.00)	(100.00)
ปานกลาง	-	1	6	19	12	38
		(2.63)	(15.79)	(50.00)	(31.58)	(100.00)
มาก	-	-	-	15	7	22
				(68.18)	(31.82)	(100.00)
มากที่สุด	-	-	-	2	4	6
				(33.33)	(66.67)	(100.00)
รวม	-	3	9	38	25	75
		(4.00)	(12.00)	(50.67)	(33.33)	(100.00)

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณค่าตอบแทนและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยด้านคุณค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 31.58 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยด้านคุณค่าตอบแทนอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.18 และ 31.82 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยด้านคุณค่าตอบแทนอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ 66.67 ตามลำดับ

จะเห็นว่า พนักงานที่มีปัจจัยด้านคุณค่าตอบแทนน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยด้านคุณค่าตอบแทนมากกว่า

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านคุณค่าตอบแทนของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ปัจจัยด้านเพื่อน ร่วมงาน ของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-
น้อย	-	-	-	-	-	-
ปานกลาง	-	-	-	-	-	-

ตาราง 25 (ต่อ)

ปัจจัยด้านเพื่อน ร่วมงาน ของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มาก	-	1	5	20	2	28
		(3.57)	(17.86)	(71.43)	(7.14)	(100.00)
มากที่สุด	-	2	4	18	23	47
		(4.26)	(8.51)	(38.30)	(48.94)	(100.00)
รวม	-	3	9	38	25	75
		(4.00)	(12.00)	(50.67)	(33.33)	(100.00)

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.43 และ 7.14ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.30 และ 48.94ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า พนักงานที่มีปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานมากกว่า

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนโยบายบริษัทของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 26

ตาราง 26 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายบริษัทของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ปัจจัยด้านนโยบายบริษัท ของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยที่สุด	-	1	-	-	-	1
		(100.00)				(100.00)
น้อย	-	2	2	2	1	7
		(28.57)	(28.57)	(28.57)	(14.29)	(100.00)
ปานกลาง	-	-	2	13	7	22
			(9.09)	(59.09)	(31.82)	(100.00)
มาก	-	-	5	20	12	37
			(13.51)	(54.05)	(32.43)	(100.00)
มากที่สุด	-	-	-	3	5	8
				(37.50)	(62.50)	(100.00)
รวม	-	3	9	38	25	75
		(4.00)	(12.00)	(50.67)	(33.33)	(100.00)

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายบริษัทและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยด้านนโยบายบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.09 และ 31.82 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยด้านนโยบายบริษัทอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.05 และ 32.43 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยด้านนโยบายบริษัทอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 และ 62.50 ตามลำดับ

จะเห็นว่า พนักงานที่มีปัจจัยด้านนโยบายบริษัทน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและระดับมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มี

ปัจจัยด้านนโยบายบริษัทมากกว่า ยกเว้นในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยด้านนโยบายบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านนโยบายบริษัทของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบังคับบัญชาของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 27

ตาราง 27 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบังคับบัญชาของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ปัจจัยด้านการบังคับบัญชาของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-
น้อย	-	1 (100.00)	-	-	-	1 (100.00)
ปานกลาง	-	-	1 (33.33)	2 (66.67)	-	3 (100.00)
มาก	-	1 (3.03)	6 (18.18)	21 (63.64)	5 (15.15)	33 (100.00)
มากที่สุด	-	1 (2.63)	2 (5.26)	15 (39.47)	20 (52.63)	38 (100.00)
รวม	-	3 (4.00)	9 (12.00)	38 (50.67)	25 (33.33)	75 (100.00)

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบังคับบัญชาและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยค่าจุนด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.67 และไม่มีพนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากที่สุด

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยค่าจุนด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.64 และ 15.15 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยค่าจุนด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.47 และ 52.63 ตามลำดับ

จะเห็นว่า พนักงานที่มีปัจจัยค่าจุนด้านการบังคับบัญชาน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและระดับมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยค่าจุนด้านการบังคับบัญชามากกว่า

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยค่าจุนด้านการบังคับบัญชาของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจุนด้านสภาพการทำงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 28

ตาราง 28 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจุนด้านสภาพการทำงานของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า (N = 75)

ปัจจัยค่าจุนด้านสภาพการทำงานของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-
น้อย	-	1 (50.00)	-	1 (50.00)	-	2 (100.00)
ปานกลาง	-	1 (5.26)	5 (26.32)	9 (47.37)	4 (21.05)	19 (100.00)
มาก	-	1 (3.13)	3 (9.38)	20 (62.50)	8 (25.00)	32 (100.00)

ตาราง 28 (ต่อ)

ปัจจัยคำจุนด้านสภาพการ ทำงานของพนักงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
มากที่สุด	-	-	1 (4.55)	8 (36.36)	13 (59.09)	22 (100.00)
รวม	-	3 (4.00)	9 (12.00)	38 (50.67)	25 (33.33)	75 (100.00)

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนด้านสภาพการทำงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้

ในภาพรวม พนักงานทุกกลุ่มมีความเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 50.67 และ 33.33 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยคำจุนด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.37 และ 21.05 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยคำจุนด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.50 และ 25.00 ตามลำดับ

ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยคำจุนด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานที่มีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.36 และ 59.09 ตามลำดับ

จะเห็นว่าพนักงานที่มีปัจจัยคำจุนด้านสภาพการทำงานน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและระดับมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยคำจุนด้านสภาพการทำงานมากกว่า

จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยคำจุนด้านสภาพการทำงานของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ตาราง 29 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้านของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ความมุ่งหมายของงานวิจัยส่วนที่ 2	ผลการวิเคราะห์
1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	มีผลต่อความคิดเห็น
1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	มีผลต่อความคิดเห็น
1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	มีผลต่อความคิดเห็น
1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	มีผลต่อความคิดเห็น
1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	มีผลต่อความคิดเห็น
1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	ไม่มีผลต่อความคิดเห็น
2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	มีผลต่อความคิดเห็น
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	มีผลต่อความคิดเห็น
2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	ไม่มีผลต่อความคิดเห็น
2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	มีผลต่อความคิดเห็น
2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	มีผลต่อความคิดเห็น
3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าตอบแทนของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	มีผลต่อความคิดเห็น
3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	มีผลต่อความคิดเห็น
3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนโยบายบริษัทของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	มีผลต่อความคิดเห็น
3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบังคับบัญชาของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	มีผลต่อความคิดเห็น
3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพการทำงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า	มีผลต่อความคิดเห็น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความมุ่งหมายหลักคือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจในการทำงาน ปัจจัยคำจูนในการทำงาน และผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ต่อสุขภาพของบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจในการทำงาน และปัจจัยคำจูนในการทำงาน กับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ซึ่งปัจจัยจิตใจในการทำงานและปัจจัยคำจูนในการทำงานใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (วรรณิ บุญเผ่า. 2554: 17–19; สุวรรณ สมถวิล. 2557: 15–17; อ้างอิงจาก Frederick Herzberg. 1959) ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนในการทำงาน ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS Statistics 23.0 หาค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของประชากรและตัวแปรที่ศึกษา

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถบอกถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจในการทำงาน ปัจจัยคำจูนในการทำงาน และผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ต่อสุขภาพ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ปัจจัยจิตใจในการทำงาน และปัจจัยคำจูนในการทำงานกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ผลการวิจัยมีดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 1

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 78.7) อายุระหว่าง 26-30 ปี (ร้อยละ 30.7) โดยมีอายุเฉลี่ย 30.7 ปี ($SD = 5.60$) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.7) ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 73.3) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 36.0) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ร้อยละ 48.0)

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 2 ปัจจัยดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานแสดงความคิดเห็นว่ามีปัจจัยจูงใจโดยรวมในการทำงานอยู่ในระดับมาก (3.75 ± 0.38) รายละเอียดดังนี้

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน พนักงานมีปัจจัยจูงใจด้านนี้ในระดับมาก (3.93 ± 0.56) เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานรายข้อ พนักงานมีปัจจัยจูงใจด้านนี้ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ พอใจที่ได้ทำงานนี้ (4.08 ± 0.65) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ งานท้าทายความสามารถหรือใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (3.77 ± 0.81)

ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า พนักงานมีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง (3.34 ± 0.78) เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้ารายข้อ พนักงานมีปัจจัยจูงใจด้านนี้ในระดับปานกลางและระดับมาก ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ ได้รับการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่องาน (3.81 ± 0.90) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ มีความก้าวหน้าและเส้นทางเติบโตของงานที่ชัดเจน (2.99 ± 0.98)

ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน พนักงานมีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก (3.87 ± 0.45) เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานรายข้อ พนักงานมีปัจจัยจูงใจด้านนี้ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ (3.96 ± 0.60) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ทำงานได้ตามเป้าหมายทุกครั้ง (3.79 ± 0.58)

ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ พนักงานมีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก (3.71 ± 0.45) เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับรายข้อ พนักงานมีปัจจัยจูงใจด้านนี้ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาในการทำงาน (3.95 ± 0.63) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ผลงานเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน (3.49 ± 0.55)

ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบในงาน พนักงานมีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก (3.90 ± 0.40) เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบรายข้อ พนักงานมีปัจจัยจูงใจด้านนี้ในระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ ทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถทุกครั้ง (4.32 ± 0.47) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ การได้รับอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ โดยไม่มีการควบคุมหรือถูกตรวจตรา (3.36 ± 0.75)

2.2 ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานแสดงความคิดเห็นว่ามีปัจจัยจูงใจโดยรวมในการทำงานอยู่ในระดับมาก (3.92 ± 0.44) รายละเอียดดังนี้

ปัจจัยจำจุนด้านค่าตอบแทน พนักงานมีปัจจัยจำจุนอยู่ในระดับปานกลาง (3.28 ± 0.74) เมื่อพิจารณาปัจจัยจำจุนด้านค่าตอบแทนรายข้อ พนักงานมีปัจจัยจำจุนด้านนี้ในระดับปานกลางและระดับมาก ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ สวัสดิการ (ค่าบริการ ค่ารักษาพยาบาลจากประกันกลุ่ม) เป็นที่น่าพอใจ (3.73 ± 0.91) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ อัตราเงินเดือน (2.81 ± 1.00)

ปัจจัยจำจุนด้านเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีปัจจัยจำจุนอยู่ในระดับมากที่สุด (4.55 ± 0.48) เมื่อพิจารณาปัจจัยจำจุนด้านเพื่อนร่วมงานรายข้อ พนักงานมีปัจจัยจำจุนด้านนี้ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ สามารถทำงานร่วมกันได้ (4.57 ± 0.50) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (4.52 ± 0.55)

ปัจจัยจำจุนด้านนโยบายบริษัท พนักงานมีปัจจัยจำจุนอยู่ในระดับมาก (3.52 ± 0.79) เมื่อพิจารณาปัจจัยจำจุนด้านนโยบายบริษัทรายข้อ พนักงานมีปัจจัยจำจุนด้านนี้ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ บริษัทมีกฎ ระเบียบที่ชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติตาม (3.69 ± 0.90) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ฝ่ายบุคคลมีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายหรือกฎ ระเบียบ (3.43 ± 0.92)

ปัจจัยจำจุนด้านการบังคับบัญชา พนักงานมีปัจจัยจำจุนอยู่ในระดับมากที่สุด (4.39 ± 0.60) เมื่อพิจารณาปัจจัยจำจุนด้านการบังคับบัญชารายข้อ พนักงานมีปัจจัยจำจุนด้านนี้ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ หัวหน้างานมีความเต็มใจในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (4.43 ± 0.64) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ หัวหน้างานมีความยุติธรรมและปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนด้วยความเท่าเทียม (4.52 ± 0.55)

ปัจจัยจำจุนด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีปัจจัยจำจุนอยู่ในระดับมาก (3.86 ± 0.60) เมื่อพิจารณาปัจจัยจำจุนด้านสภาพการทำงานรายข้อ พนักงานมีปัจจัยจำจุนด้านนี้ในระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ บรรยากาศในการทำงานดี (4.233 ± 0.63) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ คอมพิวเตอร์ เมาส์ คีย์บอร์ดมีเพียงพอกับการใช้งาน (3.52 ± 1.00)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงาน

3.1 ข้อมูลสุขภาพทั่วไป พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 84.0) เมื่อมีอาการเจ็บป่วย พนักงานจะเลือกเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล (ร้อยละ 40.0) และซื้อยาจากร้านขายยา (ร้อยละ 38.7)

3.2 ข้อมูลด้านสุขภาพที่มีผลกระทบจากการทำงานโดยใช้งานคอมพิวเตอร์ พนักงานมีการใช้งานคอมพิวเตอร์วันตั้งแต่ 8 ชั่วโมงขึ้นไป (ร้อยละ 98.7) โดยพนักงานส่วนใหญ่มีอาการของโรคที่มากับคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 94.7) ซึ่งจะพบลักษณะอาการอย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้นทั้ง 4 อาการ (ร้อยละ 48.0) คือ อาการปวดเมื่อยหัวไหล่/หลัง อาการเกี่ยวกับตา อาการปวดหรือเวียนศีรษะ และอาการปวดบวมหรือเหน็บชาที่ข้อมือ/นิ้วมือ เมื่อพิจารณาตามอาการ พนักงานมีอาการปวดเมื่อยหัวไหล่หรือหลังมากที่สุด (ร้อยละ 92.0) ส่วนอาการที่พบน้อยที่สุดคือ อาการปวดบวมหรือเหน็บชาที่ข้อมือหรือนิ้วมือ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.00 ± 0.58) ซึ่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรรายข้อ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและระดับมากที่สุดทุกข้อ ยกเว้นข้อที่รู้สึกเป็นส่วนสำคัญหรือร่วมเป็นเจ้าของบริษัท ข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ พนักงานปฏิบัติงานในบริษัทด้วยความเต็มใจ (4.45 ± 0.58) รองลงมาคือ พนักงานมีความภาคภูมิใจหรือมีความภาคภูมิใจต่อบริษัท (4.19 ± 0.71) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ รู้สึกเป็นส่วนสำคัญหรือร่วมเป็นเจ้าของบริษัท (3.41 ± 0.87)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 2

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการศึกษา พบว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน) มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ยกเว้นความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการศึกษา พบว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน (ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบ) มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ยกเว้น ความแตกต่างระหว่างปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จของงานไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการศึกษา พบว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน (ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายบริษัท ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน) มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

อภิปรายผล

การอภิปรายผล ผู้วิจัยแยกอภิปรายตามความมุ่งหมายของงานวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน และผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ต่อสุขภาพของบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 78.7) อายุระหว่าง 26-30 ปี (ร้อยละ 30.7) โดยมีอายุเฉลี่ย 30.7 ปี ($SD = 5.60$) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.7) ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 73.3) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 36.0) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ร้อยละ 48.0)

ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานแสดงความคิดเห็นว่ามีปัจจัยจูงใจโดยรวมในการทำงานอยู่ในระดับมาก (3.75 ± 0.38) ซึ่งมีปัจจัยจูงใจในการทำงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางและระดับมาก โดยที่ปัจจัยจูงใจในการทำงานเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความก้าวหน้า โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านลักษณะงาน (3.93 ± 0.56) พนักงานฝ่ายบริการมีความพอใจที่ได้ทำงานนี้ (4.08 ± 0.65) และงานน่าทำหรือน่าสนใจ (3.83 ± 0.69) ซึ่งอาจจะเป็นลักษณะงานที่เกี่ยวกับเกม พนักงานส่วนใหญ่ทำงานด้วยมีใจรักในการเล่นเกมน เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุข ไม่เกิดความเบื่อหน่าย แตกต่างจากงานวิจัยของกรรณการ์ กุลเกียรติชัย (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของทันตแพทย์ในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร พบว่า ลักษณะงานมีผลต่อการคงอยู่ของทันตแพทย์ในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรน้อยที่สุด เพราะงานหลักของทันตแพทย์ในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรเป็นงานด้านผลิตและพัฒนาบุคลากรทางด้านสาธารณสุข ดังนั้นทันตแพทย์ที่มาปฏิบัติงานจึงต้องมีบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ผู้สอนด้วย ซึ่งไม่ตรงกับลักษณะงานในสายงานทันตแพทย์ จึงทำให้ทันตแพทย์ส่วนใหญ่ที่ไม่ชอบลักษณะงานเช่นนี้จะมีการโยกย้ายหรือลาออก

ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานประจำฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานมีปัจจัยค้ำจุนแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน (4.55 ± 0.48) สอดคล้องกับบทความของสำนักงานนอร์ธอีสเทิร์น (2552: ออนไลน์) กล่าวว่า ในการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร องค์กรจะต้องเข้าใจในความต้องการหรือแรงจูงใจของบุคลากร ซึ่งความต้องการของบุคลากรแต่ละคนที่ย่อมมีต่างแตกต่างกันไป เช่น ความต้องการเพื่อนร่วมงานในการทำงานที่ดี

2. ผลกระทบจากการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ต่อสุขภาพของบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

พนักงานฝ่ายบริการส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน 8 ชั่วโมง/วัน โดยกลุ่มอาการที่เกิดต่อร่างกายจากการใช้คอมพิวเตอร์คือ อาการปวดคอมากที่สุด (ร้อยละ 83.7) รองลงมาเป็นอาการปวดไหล่ร้อยละ (79.7) เมื่อพิจารณาความถี่ของแต่ละอาการ พนักงานมีความถี่ของอาการอยู่ในระดับน้อยทุกอาการ ยกเว้นอาการปวดเมื่อยหัวไหล่หรือปวดหลังอยู่ในระดับปานกลาง อาการที่พบมากที่สุดคือ อาการปวดเมื่อยหัวไหล่ (2.97 ± 1.22) และอาการเกี่ยวกับตาอย่างใดอย่างหนึ่ง

(2.39 ± 1.16) เช่น เคื่องตา แสบตา ตาสู้แสงไม่ได้ ลืมตาไม่ขึ้น ขณะทำงานหรือหลังเลิกงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเนสินี ไชยเอี้ยและคณะ (2548) ที่ได้ศึกษาผลกระทบต่อสุขภาพจากการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย อ.เมือง จ.ขอนแก่น ที่มีการใช้คอมพิวเตอร์อย่างน้อย 5 วัน/สัปดาห์และวันละ 1 ชั่วโมงเป็นอย่างน้อย พบว่า ส่วนใหญ่มีผลกระทบต่อสุขภาพเนื่องจากการใช้งานคอมพิวเตอร์โดยมีอาการผิดปกติทางตา (ร้อยละ 96.4)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า ผลกระทบด้านสุขภาพจากใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานฝ่ายบริการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาการโรคที่มากับคอมพิวเตอร์นี้มีระดับความรุนแรงของโรคน้อยในทุกกลุ่มอาการ แม้ว่าอาการต่างๆ จะไม่รุนแรงมาก แต่การมีอาการปวดเมื่อยไหล่ คอหลัง หรือปวดตานั้น ในระยะยาวอาจส่งผลให้พนักงานมีอาการเจ็บป่วย จนไม่สามารถมาทำงานได้ ซึ่งจะส่งผลต่อกำลังคนในการทำงานและส่งผลกระทบต่อองค์กรสอดคล้องกับบทความวิชาการของกบิลวราวรรณ รพีพิศาล (2549: ออนไลน์) ที่กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในการทำงาน ดังนั้น องค์กรควรมีการส่งเสริมสุขภาพให้แก่พนักงานโดยการปรับเปลี่ยนโต๊ะวางคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมและเปลี่ยนเก้าอี้ผนังพนักใหม่ให้รองรับการเอนหลังในระดับที่เหมาะสมต่อการนั่งทำงานเป็นเวลานาน เพื่อลดอาการปวดเมื่อยหัวไหล่และปวดหลัง ตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากพนักงานที่ทำตอบสอบถาม ซึ่งสอดคล้องกับงานเขียนของโสฬส วุฒิพันธ์ (2550: ออนไลน์) ที่พบว่า การปวดคอ หลัง และไหล่เกิดจากตำแหน่งการนั่งในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสม จึงควรตำแหน่งการนั่งให้จอคอมพิวเตอร์อยู่ตรงกับผู้ใช้งานโดยห่างประมาณ 20-26 นิ้ว ขณะพิมพ์ควรให้แขนขนานกับพื้น หลังตรงและไม่ให้งอไหล่มาข้างหน้า

ความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูงกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการศึกษา พบว่า ความแตกต่างระหว่างเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ กุลเกียรติชัย (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของทันตแพทย์ในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการคงอยู่ของทันตแพทย์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะพร อุบลนุช (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำรงรักษาบุคลากรระดับปฏิบัติการของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรต่างกัน ซึ่งมีความแตกต่างจากงานวิจัยของกนกพร สุโพภาค (2553) ที่ศึกษาการดำรงรักษาบุคลากรของบุคลากรทั่วไปที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ และระดับตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีปัจจัยจิตใจและดำรงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรไม่แตกต่างกัน

ส่วนความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะพร อุบลนุช (2555) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรไม่ต่างกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจในการทำงานน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจในการทำงานมากกว่า รายละเอียดมีดังนี้

ด้านลักษณะงาน

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานน้อยจะมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมากกว่า ที่พอใจในการทำงานนี้ รู้สึกว่าเป็นงานสำคัญ มีคุณค่า นำทำหรือน่าสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะพร อุบลนุช (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระรักษาบุคลากรระดับปฏิบัติการของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ลักษณะงานมีผลต่อการคงอยู่กับองค์กรโดยรวมสูงสุด โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 425 คน ให้ความสำคัญกับงานที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคารมากที่สุด รองลงมาเป็นงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจ สร้างสรรค์ และท้าทายความสามารถ

ด้านความก้าวหน้า

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและระดับมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้ามากกว่า ที่เห็นว่างานมีความก้าวหน้าและเส้นทางเติบโตชัดเจนและมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหากทำงานตามเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2558) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เส้นทางของความก้าวหน้าในตำแหน่งงานชัดเจน มีผลต่อการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับมาก

ด้านความสำเร็จของงาน

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานของพนักงานไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของกนกพร สุโสภาค (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการชำระรักษาบุคลากรของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทั่วไปที่ทำงานในเขต

กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความสำเร็จของงานเป็นปัจจัยธำรงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรแตกต่างกัน

ด้านการได้รับการยอมรับ

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยจิตใจด้านการได้รับการยอมรับของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจิตใจด้านการได้รับการยอมรับน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยจิตใจด้านการได้รับการยอมรับมากกว่า ที่เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพร สุโสภาด (2553) พบว่า พนักงานให้ความสำคัญในด้านการได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในการปรึกษาหารือปัญหาต่างๆ เป็นอันดับแรก

ด้านความรับผิดชอบ

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบมากกว่าทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถทุกครั้ง ได้รับอำนาจให้รับผิดชอบงานนั้นอย่างเต็มที่ โดยไม่มีการควบคุมหรือถูกตรวจตรา สอดคล้องกับงานวิจัยของวัลลภา โขมพัทธ์ (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรรู้สึกพอใจที่องค์กรให้อิสระและอำนาจในการตัดสินใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพร สุโสภาด (2553) พบว่า ความรับผิดชอบมีผลต่อการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูงในการทำงานของพนักงานและการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยค่าจูงในการทำงานของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยค่าจูงในการทำงานน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยค่าจูงในการทำงานมากกว่า รายละเอียดดังนี้

ด้านค่าตอบแทน

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยค่าจูงด้านค่าตอบแทนของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยค่าจูงด้านค่าตอบแทนน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยค่าจูงด้านค่าตอบแทนมากกว่า ที่มีอัตราเงินเดือนเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญรัตน์ สลักคำ (2557) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของ

บุคลากรในฝ่ายพยาบาล ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานมีเพียงปัจจัยเดียวคือ รางวัลค่าตอบแทน (ร้อยละ 87.7) ซึ่งบุคลากรไม่พึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ ภาระงานที่เพิ่มขึ้นไม่เหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งนโยบายการปรับขึ้นเงินเดือนของพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาล โดยไม่ได้พิจารณาจากอายุงาน ทำให้บุคลากรที่มีอายุงานน้อยได้รับค่าตอบแทนเทียบเท่ากับบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่าเกิดความเหลื่อมล้ำอย่างชัดเจน

ด้านเพื่อนร่วมงาน

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยคำจุนด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยคำจุนด้านเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยคำจุนด้านเพื่อนร่วมงานมากกว่า ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และสามารถทำงานร่วมกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะพร อุบลนุช (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษาบุคลากรระดับปฏิบัติการของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า เพื่อนร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจและการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญมากคือ ความพอใจที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพราะเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

ด้านนโยบายบริษัท

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยคำจุนด้านนโยบายบริษัทของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยคำจุนด้านนโยบายบริษัทน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและระดับมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยคำจุนด้านนโยบายบริษัทมากกว่า ยกเว้นในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยคำจุนด้านนโยบายบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะบริษัทมีกฎ ระเบียบที่ชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติตาม ผู้บริหารชี้แจงทิศทางขององค์กรและแผนการบริหารอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลลภา โขมพัตร (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ซึ่งด้านกฎระเบียบนโยบายบริษัทมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดโดยที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ด้านการบังคับบัญชา

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยคำจุนด้านการบังคับบัญชาของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยคำจุนด้านการบังคับบัญชาน้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและระดับมากที่สุดมีสัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยคำจุนด้านการบังคับบัญชามากกว่า ที่หัวหน้างานมีความเต็มใจในการให้คำแนะนำและสามารถแนะนำข้อมูลทางด้านเทคนิคในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของปิยะพร อุบลนุช (2555) ที่พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาที่ช่วยให้คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงแก้ไขเมื่องานเกิดข้อผิดพลาด ความดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชาและการเปิดโอกาส ให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน

ความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านสภาพการทำงานของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็น เกี่ยวกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้า ในกลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยด้านสภาพการทำงาน น้อยกว่าซึ่งมีความเห็นด้วยกับการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการลูกค้าในระดับมากและระดับมากที่สุดมี สัดส่วนน้อยกว่าพนักงานที่มีปัจจัยด้านสภาพการทำงานมากกว่า อาจเป็นเพราะบรรยากาศใน การทำงานดีและพนักงานสามารถเดินทางมาทำงานสะดวก ซึ่งสอดคล้องของวิจัยสุวรรณ สมถวิล (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของอาสาสมัครทันตกรรมในโรงเรียนอนุบาล สระบุรี พบว่า สภาพการทำงานของอาสาสมัครมีผลต่อการคงอยู่ของทันตกรรมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.07, SD = 0.66) และสอดคล้องกับบทความของสำนักงานนอร์ธอีสเทิร์น (2552: ออนไลน์) กล่าวว่า ในการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร องค์กรจะต้องเข้าใจในความต้องการ หรือแรงจูงใจของบุคลากร ซึ่งความต้องการของบุคลากรแต่ละคนที่ย่อมมีต่างแตกต่างกันไป เช่น ความ ต้องการสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารควรมุ่งเน้นในการส่งเสริมปัจจัยจูงใจในการทำงาน เช่น การส่งเสริม ความก้าวหน้า การมอบหมายงานให้แก่พนักงานได้รับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานได้แสดง ความสามารถในการทำงาน เปิดโอกาสในการสร้างผลงาน ให้พนักงานได้มีเส้นทางเติบโตก้าวหน้า ในทำงาน รวมถึงการสร้างปัจจัยจูงใจในทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและเพิ่มอัตรา ค่าตอบแทน ซึ่งหากปัจจัยเหล่านี้ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ จะทำให้พนักงานเกิดพึง พอใจในการทำงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถรักษาบุคลากร ไว้ได้นานที่สุด
2. ผู้บริหารควรทำให้พนักงานรู้สึกว่าการงานของพวกเขาสำคัญกับบริษัทและทำให้ พนักงานรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของบริษัท เมื่อพนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญหรือรู้สึกร่วม เป็นเจ้าของนั้น จะทำให้พนักงานมีความทุ่มเทและรับผิดชอบต่อการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้ พนักงานอยากมีส่วนร่วมในงานหรือกิจกรรมต่างๆของบริษัท แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง และ ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและอยากอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด
3. เสริมสร้างสภาพที่ดีในแก่พนักงานฝ่ายบริการลูกค้า เช่น ปรับเปลี่ยนเก้าอี้ที่พนักงาน ใช้ เพื่อลดอาการปวดหลังจากเบาะนั่งพิงหลังเอนมากเกินไป จะทำเสนอฝ่ายจัดซื้อในการจัดหา

เก้าอี้ใหม่ และนำเสนอให้ติดฟิล์มกรองแสงจากจอคอมพิวเตอร์เพื่อลดอาการปวดตา เคื่องตาของพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ปรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เปลี่ยนการเก็บข้อมูลในลักษณะของการสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ซักถามตอบคำถามที่ตรงจุดประสงค์ผู้วิจัยมากที่สุด เพราะในการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบอาจมีความสับสนในข้อคำถามบางข้อ ดังนั้น การเก็บข้อมูลในรูปแบบการสัมภาษณ์จะทำให้ผู้วิจัยได้คำตอบที่ถูกต้องมากที่สุด

2. ปัจจัยที่ทำให้พนักงานลาออกหรือคงอยู่อาจไม่ได้เกิดขึ้นจากความตั้งใจของพนักงานเอง เพราะจากการเก็บข้อมูลการลาออกที่ผ่านมาพบว่ามีจำนวนสูงขึ้นเห็นได้ชัดในช่วงที่องค์กรมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างแผนก มีการยุบรวมบางแผนกเข้าด้วยกัน พนักงานไม่สามารถปรับบทบาทหน้าที่ ระบบการในการทำงานใหม่ได้ ดังนั้น จึงควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มเติม เพื่อให้งานวิจัยครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น โครงสร้างการบริหาร การรับรู้บทบาทในงาน ความเครียดในงาน และวัฒนธรรมองค์กร

3. เนื่องจากงานวิจัยเป็นการศึกษาเจาะจงเฉพาะฝ่ายบริการลูกค้า ดังนั้น การทำวิจัยในครั้งต่อไปควรทำการศึกษากับพนักงานทั้งองค์กร เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงใจและปัจจัยด้านทุนในการทำงานที่มีผลต่อการรักษาคู่ค้าองค์กรทั้งองค์กร

ข้อจำกัดของงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและมีการติดตามผลการตอบด้วยตนเองเป็นระยะๆ อาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเกรงใจหรือมีความลำเอียงในการให้ข้อมูลที่เป็นเชิงบวกมากเกินไปกว่าความเป็นจริงที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดไว้

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กนกพร สุโสภาด. (2553). การธำรงรักษาพนักงาน. ปริญญาโท บธ.ม. (สำหรับผู้บริหาร).
ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- กรรณิการ์ กุลเกียรติชัย. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของทันตแพทย์ในวิทยาลัย
การสาธารณสุขสิรินธร. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
วิทยาศาสตร์สุขภาพ). นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา. ถ่าย
เอกสาร.
- กรุณา จันทุม. (2558, กันยายน-ธันวาคม). ความซุกและปัจจัยที่มีผลต่อความผิดปกติทางระบบ
โครงร่างและกล้ามเนื้อจากการใช้งานคอมพิวเตอร์ในบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
วารสารการพยาบาลและสุขภาพ. 9(3):166-178.
- กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน. (2558). วารสารสถานการณ์ตลาดแรงงาน ปี 2558. สืบค้นเมื่อ
11 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.doe.go.th>
- กัญญามน อินทว้าง; และ ขวัญหทัย ยิ้มละมัย. (2556). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษา.
พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ: สำหรับการบริการและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล. (2557). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- กิตติ โตเต็มชัยการ. (2557). ภัยเงียบจากการใช้คอมพิวเตอร์. สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2560,
จาก <http://www.thairath.co.th>
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคนอื่นๆ. (2543). เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
- ชญาภา เจนวนิชย์วิบูลย์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการมีจิตใจเป็นเจ้าของของความผูกพันต่อ
องค์การและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานสัญญาจ้าง: กรณีศึกษาบริษัทสำรวจและ
ผลิตปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคล ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณปภัช นาคเจือทอง. (2552). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในเขต
อุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การศึกษาเฉพาะบุคคล บธ.ม. กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธัญญรัตน์ สลักคำ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของบุคลากรในฝ่ายพยาบาล ศูนย์
การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์
สุขภาพ). นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา. ถ่ายเอกสาร.

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 15. นนทบุรี: เอส.อาร์.พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2558). ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.
- นรากร พลหาญ. (2557,กรกฎาคม-ธันวาคม). กลุ่มอาการที่เกิดต่อร่างกายจากการใช้คอมพิวเตอร์ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม. วารสารมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ (วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี). 6(12): 26-38.
- นวิยา ผ่องพรรณ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การทำงานเป็นทีม และการชำระรักษาบุคลากรกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาล ของรัฐ. วิทยานิพนธ์ พย.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน. ถ่ายเอกสาร.
- นุรเอ็ชชาน บอดอ. (2554). สุขภาพองค์การของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ตามทัศนะของ ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดนราธิวาส. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ถ่ายเอกสาร.
- เนสินี ไชยเอีย; และคนอื่นๆ. (2548, เมษายน-มิถุนายน). ผลกระทบต่อสุขภาพจากการใช้ คอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ใน อ.เมือง จ.ขอนแก่น. ศรีนครินทร์เวช สาร. 20(1).
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริม กรุงเทพฯ.
- ปาจรา โพธิ์หัง. (2550). ปัจจัยเสี่ยงของกลุ่มอาการจอภาพคอมพิวเตอร์ในพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับ การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การพยาบาลอาชีวอนามัย). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยะพร อุบลนุช. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระรักษาพนักงานระดับปฏิบัติการให้คงอยู่กับ องค์กร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สำหรับผู้บริหาร). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัย พาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณประภา จิตต์จรัส. (2554). การศึกษาผลกระทบด้านสุขอนามัยจากการทำงานโดยใช้ คอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทย (SME BANK). การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (การจัดการภาครัฐและเอกชน). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญพรรณ ชูติวิศุทธิ์. (2549). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิจัยและผลิต ตำรา มหาวิทยาลัยเกริก.

- รุจิจันทร์ วิชวานิเวศน์. (2555). ผลกระทบจากการใช้คอมพิวเตอร์ต่อภาวะสุขภาพของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- วรรณ บุญเฝ้า. (2554). ปัจจัยด้านและปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเวชภัณฑ์ยารักษาโรคแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมการบริหารองค์กรสาธารณะ. กรุงเทพฯ: บริษัท แอคทีฟ พรินท์ จำกัด.
- วัลลภา โขมพัทธ์. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้คงอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน : กรณีศึกษา พนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร). ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2549). ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์. สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.tpa.or.th/>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2545). การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคตะวันตก. (2559). ทิศทางตลาดแรงงานปี 2559. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.lmi.ratchaburi.com>
- สการรัตน์ คุณาวิศรุต. (2557). โรคตาที่มากับคอมพิวเตอร์ (Computer Vision Syndrome/CVS). สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2560, จาก <http://haamor.com/>
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมิต สัจฉกร. (2558). การเข้าร่วมรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2558, จาก <http://www.tpa.or.th>
- สลิทธ เทพตระการพร. (2541). ผลกระทบต่อสุขภาพ ในการทำงานกับคอมพิวเตอร์. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2560, จาก http://advisor.anamai.moph.go.th/download/Factsheet/FS_Vol3No12.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร. สืบค้นเมื่อ 11 เมษายน 2559, จาก <http://www.dnp.go.th/Desystem/G7.pdf>
- สำนักงานนอร์ธอีสเทิร์น. (2552). การเข้าร่วมพนักงานให้อยู่กับองค์กร. สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2558, จาก <http://dobunchee.blogspot.com/>
- สุวรรณา สมถวิล. (2557). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของการเป็นอาสาสมัครทันตกรรมของผู้ปกครองในโรงเรียนอนุบาลสระบุรี จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ ส.ม. (วิทยาศาสตร์สุขภาพ). นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.

โสฬส วุฒิพันธ์. (2550). *Computer vision syndrome*. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.doctor.or.th/>

อัครเดช บุญญานนท์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานในร้านอาหาร กรณีศึกษา ร้านตั้งอะเส้ง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการองค์การเภสัชกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Adecco Thailand. (2557). *ผลสำรวจอยู่หรือไป อะไรสำคัญสุด*. สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2559, จาก <https://adecco.co.th/th/knowledge-center/detail/survey-results-on-the-topic-stay-or-leave>

Hay Group. (2557). *ตลาดแรงงานเปลี่ยนไป องค์กรยุคใหม่ต้องจ่อพนักงาน*. สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2559, จาก <http://www.haygroup.com/th/press/details.aspx?id=38294>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรฝ่ายบริการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
 2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน
 - ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ
 - ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาบุคลากร
- การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเท่านั้น ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดต่อท่านทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลจริงของท่านมากที่สุดและกรุณากรอกรายละเอียดลงในช่องว่างให้ครบถ้วนตามตัวเลือกที่กำหนดไว้

1.1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

1.2. อายุ _____ ปี

1.3. ระดับการศึกษา

☐ ม.6 / ปวช.

☐ อนุปริญญา / ปวส.

☐ ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

1.4. ตำแหน่งงาน

☐ ระดับปฏิบัติการ (Staff)

☐ ระดับหัวหน้างานขึ้นไป (Chief / Senior.)

1.5. ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทนี้

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ 1-3 ปี

☐ 4-6 ปี

☐ 7-9 ปี

☐ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

1.6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

☐ 10,001-15,000 บาท

☐ 15,001- 20,000 บาท

☐ 20,001-25,000 บาท

☐ มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางที่ตรงความคิดของท่านมากที่สุด

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ลักษณะงาน					
2.1 งานท้าทายความสามารถหรือใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
2.2 งานน่าทำหรือน่าสนใจ					
2.3 ท่านพอใจที่ได้ทำงานนี้					
2.4 ท่านรู้สึกว่าเป็นงานสำคัญหรือมีคุณค่า					
ความก้าวหน้า					
2.5 งานมีความก้าวหน้าและเส้นทางเติบโตชัดเจน					
2.6 ท่านได้รับการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่องาน					
2.7 ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหากทำงานตามเป้าหมาย					
ความสำเร็จของงาน					
2.8 ท่านทำงานได้ตามเป้าหมายทุกครั้ง					
2.9 ท่านรู้สึกพอใจในผลงานของท่าน					
2.10 ท่านสามารถช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นหรือป้องกันปัญหที่เกิดขึ้นได้					
การได้รับการยอมรับ					
2.11 ท่านมักจะได้รับคำยกย่อง ชื่นชมและให้กำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน					
2.12 เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาในการทำงานจากท่าน					
2.13 ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน					
ความรับผิดชอบ					
2.14 ท่านทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถทุกครั้ง					

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.15 ท่านได้รับอำนาจให้รับผิดชอบงานนั้นอย่างเต็มที่โดยไม่มีการควบคุมหรือถูกตรวจตรา					
2.16 ท่านพอใจที่ได้รับมอบหมายงานหรือดูผลงานใหม่					
คำตอบแทน					
2.17 อัตราเงินเดือนของท่านเป็นที่น่าพอใจ					
2.18 สวัสดิการเป็นที่น่าพอใจ (เช่น เสือบริษัท ค่ารักษาพยาบาลจากประกันกลุ่ม)					
2.19 คำตอบแทนหรือเงินรางวัลที่ได้เหมาะสมกับผลงานของท่าน					
เพื่อนร่วมงาน					
2.20 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
2.21 ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
2.22 ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้					
นโยบายบริษัท					
2.23 ผู้บริหารมีการชี้แจงทิศทางขององค์กรและแผนการบริหารงานอย่างชัดเจน					
2.24 ฝ่ายบุคคลมีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายหรือกฎระเบียบของบริษัท					
2.25 บริษัทมีกฎ ระเบียบที่ชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติตาม					
การบังคับบัญชา					
2.26 หัวหน้างานมีความเต็มใจในการให้คำแนะนำท่าน					
2.27 หัวหน้างานสามารถแนะนำข้อมูลทางด้านเทคนิคในการทำงาน					
2.28 หัวหน้างานของท่านมีความยุติธรรมและปฏิบัติกับท่านและคนอื่น ๆ ด้วยความเท่าเทียม					
สภาพการทำงาน					
2.29 บรรยากาศในการทำงานดี					

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
2.30 ท่านสามารถเดินทางมาทำงานสะดวก					
2.31. คอมพิวเตอร์ เมาส์และคีย์บอร์ดมีเพียงพอกับการใช้งาน					



ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสุขภาพทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลจริงเกี่ยวกับตัวท่านและเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้

3.1 ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่

☐ ไม่มี

☐ มี โปรดระบุโรค

3.2 เมื่อมีอาการเจ็บป่วยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านทำอย่างไร

☐ ซื้อยาจากร้านขายยา

☐ ไปโรงพยาบาล

☐ ไปคลินิก

☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านสุขภาพที่เกิดจากการใช้งานคอมพิวเตอร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

เป็นประจำ หมายถึง ในช่วง 1 สัปดาห์มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้นทุกวัน

เกือบทุกวัน หมายถึง ในช่วง 1 สัปดาห์มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้นประมาณ 5-6 วัน/สัปดาห์

บ่อย หมายถึง ในช่วง 1 สัปดาห์มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้นประมาณ 3-4 วัน/สัปดาห์

บางครั้ง หมายถึง ในช่วง 1 สัปดาห์มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้นประมาณ 1-2 วัน/สัปดาห์

ไม่เคยเกิดขึ้น หมายถึง ในช่วง 1 สัปดาห์ไม่มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้นเลย

ข้อความ	ระดับผลกระทบ				
	เป็นประจำ	เกือบทุกวัน	บ่อย	บางครั้ง	ไม่เคยเกิดขึ้น
3.3 ท่านมีอาการเกี่ยวกับตาอย่างใดอย่างหนึ่ง ขณะทำงานหรือหลังเลิกงาน (เช่น เคืองตา แสบตา ตาสู้แสงไม่ได้ ลืมตาไม่ขึ้น)					
3.4 ท่านมีอาการปวดเมื่อยหัวไหล่หรือหลัง ขณะทำงานหรือหลังเลิกงาน					
3.5 ท่านมีอาการปวดบวมหรือเหน็บชาที่ข้อมือหรือนิ้วมือ ขณะทำงานหรือหลังเลิกงาน					
3.6 ท่านมีอาการปวดศีรษะหรือเวียนศีรษะ ขณะทำงานหรือหลังเลิกงาน					

3.7 ในแต่ละวันท่านใช้คอมพิวเตอร์กี่ชั่วโมง รวมทั้งในเวลางานและหลังเลิกงาน

☐ น้อยกว่า 8 ชั่วโมง

☐ ตั้งแต่ 8 ชั่วโมงขึ้นไป

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษามูลค่า

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางที่ตรงความคิดของท่านมากที่สุด

ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
4.1 ท่านปฏิบัติงานในบริษัทด้วยความเต็มใจ					
4.2 ท่านรู้สึกเป็นส่วนสำคัญหรือร่วมเป็นเจ้าของบริษัท					
4.3 ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานกับบริษัทนี้					
4.4 ท่านมีความภาคภูมิใจหรือมีความภาคภูมิใจต่อบริษัท					
4.5 ท่านอยากทำงานกับบริษัทนี้ให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

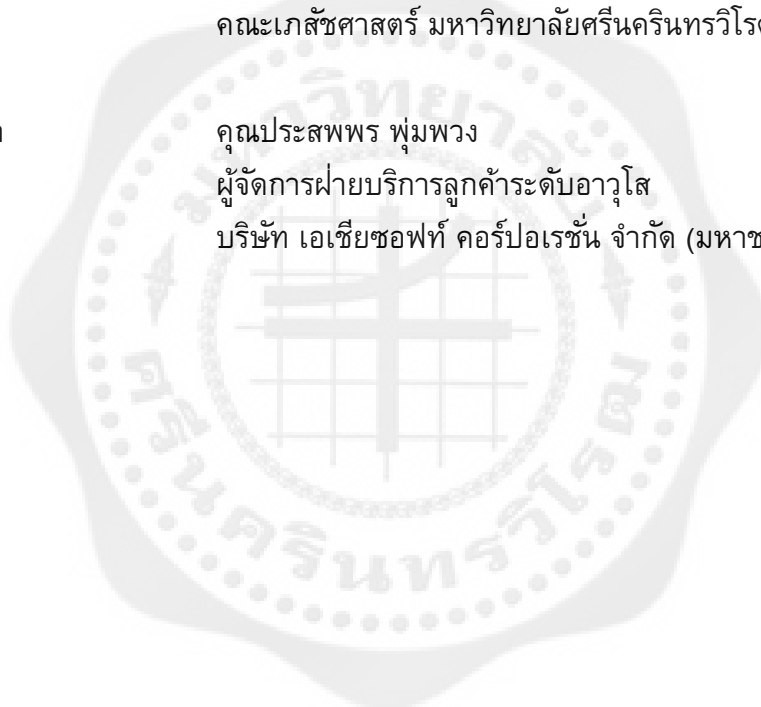
ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ชื่อ – สกุล ผศ.ดร. พัทรี ดวงจันทร์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สังกัด สาขาวิชาเภสัชกรรมสังคมและการบริหารเภสัชกรรม
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์
2. ชื่อ – สกุล ผศ.ดร. สมหญิง พุ่มทอง
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สังกัด สาขาวิชาเภสัชกรรมสังคมและการบริหารเภสัชกรรม
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์
3. ชื่อ – สกุล คุณประสพพร พุ่มพวง
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้าระดับอาวุโส
สังกัด บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



ภาคผนวก ค

ตารางข้อมูลการเข้าออกของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า



ดัชนีการคงอยู่

ข้อมูลเข้าออกของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ปี พ.ศ. 2557 ถึงปี พ.ศ. 2559 พบว่า อัตราคงอยู่ของพนักงานในปี พ.ศ. 2559 (ร้อยละ 71.50) มีอัตราลดลงเมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2558 (ร้อยละ 72.64) โดยใช้สูตรดังนี้ (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. 2543: 111)

$$\text{ดัชนีการคงอยู่ของกำลังคน} = \frac{\text{จำนวนบุคลากรที่ยังอายุการทำงานมากกว่า 1 ปี}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด}} \times 100$$

ตาราง ข้อมูลเข้าออกของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ปี พ.ศ. 2557 ถึงปี พ.ศ. 2559

ปี พ.ศ.	จำนวนบุคลากร			อัตราลาออก ของพนักงาน	อัตราคงอยู่ ของพนักงาน
	ทั้งหมด	ลาออก	คงอยู่		
2557	278	84	194	30.22	69.78
2558	201	55	146	27.36	72.64
2559	193	55	138	28.50	71.50

ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล

ปาริชาติ วิเศษรัตน์

วันเดือนปีเกิด

26 กรกฎาคม พ.ศ. 2521

สถานที่เกิด

จังหวัดนครราชสีมา

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

8/13 คอนโดลุมพินีวิลล์พัฒนาการ ซอยพัฒนาการ 26

แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

บริษัท เอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2539

วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์

จากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2560

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเภสัชกรรม

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ