

บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออก
ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์
ของ
ดุษฎี ชูชัยวรากิจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออก
ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออก
ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

ดุษฎี ชูชัยวรากิจ. (2556). บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผศ.ดร. กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อ ศึกษาเปรียบเทียบ ความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง และการวิเคราะห์ถดถอยเชิง

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง อายุ 23 - 28 ปี มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือน 13,001 – 15,000 บาท ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี
2. พนักงานผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการยกย่องชมเชย ด้านการสนับสนุนและด้านความผูกพัน มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก และ ด้านความผูกพัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
3. พนักงานผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ด้านความรู้สึกลดคุณค่า และด้านความรู้สึกลดคุณค่าตนเองไม่ประสบ
4. พนักงานผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความตั้งใจในการลาออกของ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า

1. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

2. ตัวแปรที่มีผลต่อกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ในด้านบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านความผูกพัน(X_4) และด้านการยกย่องชมเชย (X_2) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกลดคุณค่า (X_5) และด้านความรู้สึกกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (X_6) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออก โดยรวม เรียงลำดับตามขนาดความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความผูกพัน (-.282) ด้านความรู้สึกลดคุณค่า (.243) ด้านความรู้สึกกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (.202) และด้านการยกย่องชมเชย (-.154) โดยสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวม ได้ร้อยละ 42.1 เมื่อนำมาสร้างสมการทำนายเขียนได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 3.748 + (-.154)X_2 + (-.282)X_4 + .243X_5 + .202X_6$$

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ในด้านบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านการสนับสนุน ในด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ

ORGANIZATION CLIMATE AND JOB BURNOUT AFFECTING THE TURNOVER OF
EMPLOYEES IN THE CALL CENTER OF A COMMERCIAL BANK

AN ABSTRACT
BY
DUSSADEE CHUCHAIVARAKIJ



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

May 2013

Dussadee chuchaivarakij. (2013). *Organization climate and job burnout affecting the turnover of employees in the call center of a commercial bank*. Master's Project, M.B.A (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor: Assist. Prof. Dr. Kanravee Anuntaakalakul

The objective of this research are to study. *Organization climate and job burnout affecting the turnover of employees in the Call Center of a commercial bank*. The purpose of this study were 1) To study with different personnel characteristics, i.e. gender, age, education, status, Period of performance. and income are different effecting the turnover Intention. 2) To study the correlation between the Organizational Climate, which consists 4 terms as standard, recognition, support, commitment and Job Burn-Out, which consists 3 terms as emotion exhaustion, depersonalization, reduced personal accomplishment correlating the turnover intention of Call Center Representative in Commercial Bank.

The samples in this research are the Call Center employees, totaling 250 persons. Questionnaires are used as the research tool. Instruments for collecting data were questionnaires. Various statistical techniques are utilized to analyze the data such as percentage, mean score, standard deviation, Independent Sample t-test, One-way ANOVA and Multiple Regression Analysis were applied as the statistical analysis tools.

The findings of the research reveal as follows:

1. Most of the employees were male, age 23 – 28 years old, single status, income between 13,001 -15,000 baht, occupation less than 1 year and holding a bachelor degree.
2. The employees' perception the overall organizational climate was good level which consists 3 terms as of standard, recognition and support were at good level and commitment was at moderate level.
3. The employees' perception the overall Job Burn-Out was good level and which consists 3 terms as emotion exhaustion, depersonalization, reduced personal accomplishment were at moderate in every term.
4. The employees were turnover intention at good level.

The findings of the research at the statistically significant level of .05 reveal as follows:

1. Employees with different Period of performance had different turnover Intention. But employees with different gender ,age, status ,income and level of education, had not different turnover Intention.

2. The summary of the variation in turnover intention of Call Center Representative in Commercial Bank in Bangkok, In the organization climate are commitment(X_4) and recognition by having an inverse relationship(X_2) . In Job Burn-Out are the emotion exhaustion(X_5) and the reduced personal accomplishment together significantly by having a direct relationship(X_6) . And the summary of the variation in turnover intention of Call Center sorted by size descending relationship are commitment (-.282), emotion exhaustion (.243), the reduced personal accomplishment together significantly (.202) and recognition (-.154). And this can explained the level of turnover intention of Call Center Representative in Commercial Bank in Bangkok by 42.1%. the predictive equation can be constructed as below

$$\hat{Y} = 3.748 + (-.154)X_2 + (-.282)X_4 + .243X_5 + .202X_6$$

3. The organizational climate, which consist 1 term as commitment and Job Burn-Out ,which consist 1 term as depersonalization not together significantly predicted of the variation in turnover lintention of Call Center Representative in Commercial Bank .

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ และอาจารย์ ดร. มนุ สีนะวงศ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยขั้นนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยขั้นนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถามให้เสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยันอดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคมและประเทศชาติ

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ญาติและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

ดุษฎี ชูชัยวรากิจ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร	9
แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	18
แนวคิดของความตั้งใจจะลาออก	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย	28
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	28
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	63

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาวิจัย.....	66
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	66
วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย.....	66
สมมติฐานการวิจัย.....	66
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
การอภิปรายผล.....	74
ข้อเสนอแนะ.....	81
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	81
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	84
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	90
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	91
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	93
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	100

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1 แสดง จำนวนข้อ การให้คะแนน และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัย.....	33
2 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
3 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับอายุและ สถานภาพ ที่จัดกลุ่มใหม่.....	46
4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์กรของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	47
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	50
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	52
7 การทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการ ทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติ Levene's test.....	54
8 ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมจำแนกตามเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent t-test.....	55
9 ผลการวิเคราะห์ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความตั้งใจใน การลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่ง หนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลา การปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ ANOVA (One-Way Analysis of Variance).....	57
10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความตั้งใจในการลาออกพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Fisher's Least significant difference (LSD).....	58
11 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่าย ในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).....	60

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

12 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กับบรรยากาศองค์กรและ ความเหนื่อยหน่ายในงานทำงานจำแนกตามรายด้าน.....	61
13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	63
14 แสดงจำนวนข้อและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม.....	67



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
-----------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นทั้งปัจจัยสถานะเศรษฐกิจโลกที่กำลังเผชิญวิกฤติ จึงทำให้สถานการณ์ของการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลง มีการแข่งขันที่รุนแรงทั้งด้านนวัตกรรม และเทคโนโลยีของสินค้าและบริการ ตลอดจนการแสวงหาโอกาสใหม่ๆ ในการทำธุรกิจ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า เช่น ธนาคาร โรงแรมและที่พัก หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น โดยเร่งมุ่งการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กรเพื่อความสำเร็จของธุรกิจทั้งในปัจจุบัน

จากความสำคัญข้างต้นทำให้หลายองค์กรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีความสำคัญต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม หากองค์กรสามารถสร้างให้พนักงานเกิดเชื่อมั่นต่อองค์กรแล้วนั้นจะทำให้พนักงานเกิดเจตคติที่ดี มีความศรัทธาต่อองค์กรและทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรอย่างสุดความสามารถพร้อมที่จะปรับตัวไปกับองค์กรและเต็มใจที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย นั่นคือ ความเชื่อมั่นจากลูกค้าอย่างยั่งยืน เมื่อพนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจะมีผลต่อการขับเคลื่อนผลลัพธ์แห่งความสำเร็จทางธุรกิจ ผลงานที่ได้จะมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น พนักงานมีศักยภาพในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ขององค์กรในระยะยาว อัตราการขาดงานต่ำและมีความพึงพอใจในงานสูง อัตราการลาออกจากงานลดลงพร้อมทั้งพนักงานจะยืนหยัดอยู่กับองค์กรต่อไปไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด

แม้ว่าองค์กรจะให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่ดีแก่ทรัพยากรมนุษย์ แต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบันพบว่า องค์กรต่างๆ มักพบปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การลาออกของพนักงานซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรขององค์กรไปซึ่งการลาออก (Turnover) ถือได้ว่าเป็นการออกจากงานที่ผิดปกติเช่น การที่คนดีมีคุณภาพตามที่องค์กรได้สรรหาคัดเลือกมานับว่าเป็นผลเสียแก่องค์กรเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากต้องทำให้องค์กรสูญเสียคนดีมีความสามารถแล้วต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายต่างๆ ไม่ว่าในกระบวนการในการสรรหา คัดเลือกการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรใหม่ การฝึกอบรมและพัฒนาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความไม่ต่อเนื่องในการทำงานและความสูญเสียความสามารถในการผลิตและบริการเป็นต้น การแก้ปัญหาการลาออกจึงมีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องทำความเข้าใจเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงด้วยหลักของเหตุผลย่อมทำให้องค์กรต่างๆ ได้มีแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างถูกต้องและมีทิศทางต่อไป

ในปัจจุบันมีนักวิชาการที่ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยและให้ความสำคัญกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับอัตราการลาออกของพนักงาน โดยพบว่าปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและส่งผลต่ออัตราการลาออกของพนักงาน คือ บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) ที่ดี มีความเป็นกันเองและมีความเป็นหนึ่งใจเดียวกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์กรเชิงสร้างสรรค์และยังช่วยเสริมสร้างความภักดีต่อองค์กรและส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานลดลง รวมทั้งยังเป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรและส่งเสริมให้เป็นที่รู้จักในสังคมและตลาดแรงงาน

นอกจากที่กล่าวมาในข้างต้นแล้วปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ที่เกิดจากความอ่อนล้าทางอารมณ์และรู้สึกไม่อยากทำงาน เบื่อหน่ายและมีความผิดปกติทางอารมณ์ จะเห็นได้ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีผลกระทบที่รุนแรงต่อพนักงาน เช่น แรงจูงใจในการทำงานลดลง ประสิทธิภาพการทำงานต่ำ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่ำลงและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กรเช่น ผลงานที่ได้ขาดประสิทธิภาพพนักงานขาดความพึงพอใจในงานสูงขึ้นมีความผูกพันในงานต่ำลงการขาดงานสูงขึ้น พนักงานมีความตั้งใจในการลาออกสูงขึ้นและมีอัตราการลาออกเพิ่มขึ้น (Leiter; & Maslach. 2005; Lewig; Xanthopoulou; Bakker, Dollard; & Metzger. 2007; Maslach; & Leiter. 2008) และซ้ำร้ายไปกว่านั้นผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายยังส่งผลไปถึงชีวิตส่วนตัวและชีวิตครอบครัวของพนักงานอีกด้วย คอร์ดสและดอเทอร์ตี (Cordes; & Dougherty, 1993) จากผลกระทบที่ได้กล่าวมาทั้งหมดของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะเห็นได้ว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเท่านั้น แต่ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนี้ยังสามารถแผ่ขยายไปในวงกว้างซึ่งทำให้เกิดต้นทุนกับองค์กรในการจัดการเช่น ต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพพนักงานหรือความเสียหายจากผลผลิตที่เสียหรือไม่ถึงมาตรฐาน เป็นต้น

สำหรับพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์เป็นอาชีพที่มีลักษณะงานเป็นผู้ให้บริการและความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ มุ่งเน้นให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ เช่น ตอบข้อซักถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ ให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาจากการใช้บริการ รับประทานงานการใช้บริการของลูกค้าและฝ่ายงานต่าง ๆ ของธนาคาร ลักษณะงานให้บริการทางโทรศัพท์จึงขาดการพบปะลูกค้าในลักษณะของการเผชิญหน้าดังนั้น พนักงานจึงอาจมีความเบื่อหน่ายในงานซึ่งที่ผ่านมาพบว่าการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่ที่เปรียบเสมือนหุ่นยนต์ขาดการใส่ใจในการทำงานมีความเบื่อหน่ายในการทำงานโดยอาจมีสาเหตุจากลักษณะงานที่จำเจ มีมาตรฐานการปฏิบัติงานสูงที่ต้องถูกตรวจสอบโดยบุคคลอื่น นอกจากนี้การทำงานที่ขาดประสิทธิภาพทำให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับของลูกค้าหรือผู้รับบริการและปริมาณการร้องเรียนจากลูกค้าที่มีปริมาณสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ทำให้พนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์มีอัตราการลาออกที่สูง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะการลดอัตราการลาออกของพนักงานเพื่อลดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร และสามารถนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบรรยากาศการทำงานให้มีความเหมาะสม และลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน รวมถึงสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานของพนักงานอันเป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานเองและองค์กรในระยะยาวได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออก ของพนักงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับการศึกษา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 538 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้คำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตร Taro Yamane (Yamane, 1970 : 580 - 581) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การวิจัยทั้งสิ้น 229 คน และเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 21 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 250 คน

$$n = \frac{N}{1 + N(E)^2}$$

เมื่อ n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดของประชากร
E	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรจากประชากร 538 คนค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{538}{1 + 538(0.05)^2} = 229$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 229 คนและเพิ่มจำนวนตัวอย่างจำนวน 21 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 250 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จับฉลาก เพื่อสุ่มเลือกพนักงานจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรที่ศึกษา

มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยใน ครั้งนี้คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) มีอยู่ 2 ตัวแปรดังนี้

1.1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่า 23 ปี

- 1.1.2.2 23 - 28 ปี
- 1.1.2.3 29 – 34 ปี
- 1.1.2.4 ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพ

- 1.1.3.1 โสด
- 1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน
- 1.1.3.3 หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

1.1.4 รายได้ต่อเดือน

- 1.1.4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 13,000 บาท
- 1.1.4.2 13,001 – 15,000 บาท
- 1.1.4.3 15,001 – 17,000 บาท
- 1.1.4.4 17,001 บาทขึ้นไป

1.1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- 1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
- 1.1.5.2 2 – 3 ปี
- 1.1.5.3 4 - 5 ปี
- 1.1.5.4 มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

1.1.6 ระดับการศึกษา

- 1.1.6.1 ปริญญาตรี
- 1.1.6.2 สูงกว่าปริญญาตรี

1.2 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burn-Out)

1.3 บรรยากาศองค์กร(Organizational Climate)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. บรรยากาศขององค์กร (Organizational Climate) หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมขององค์กร ที่ให้การสนับสนุนทางสังคมและความยุติธรรมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถลดผลกระทบจากความ

ต้องการของงานที่เกี่ยวกับจิตใจและกายและสามารถกระตุ้นให้พนักงานเติบโตหรือพัฒนาขึ้นได้ โดยผู้วิจัยศึกษาองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านได้แก่

2.1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย มาตรฐาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน การกระตุ้นให้มีการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

2.2 การยกย่องชมเชย (Recognition) หมายถึง ระบบการให้รางวัล การยกย่องชมเชย การตักเตือนและลงโทษ เพื่อเป็นผลตอบแทนเมื่อพนักงานทำงานได้ดีหรือไม่ได้ตามที่กำหนด

2.3 การสนับสนุน (Support) เป็นการสะท้อนถึงความรู้สึกไว้นับถือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน การสนับสนุนให้การทำงานเป็นทีม หรือทำให้มีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นแรงขับเคลื่อนหลักของทีม ความรู้สึกว่าเขาได้รับความช่วยเหลือยามที่เขาต้องการ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากหัวหน้า) เมื่อการสนับสนุนต่ำลูกจ้างจะรู้สึกถูกกีดกันจากสังคมและโดดเดี่ยว

2.4 ความผูกพัน (Commitment) หมายถึง ความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่ในองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร การยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมของพนักงานที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

3. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burn-Out) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาวะที่ไม่พึงพอใจจากการทำหน้าที่ปกติซึ่งสภาวะที่ไม่พึงพอใจนี้จะไม่พึงพอใจได้ทั้งตัวบุคคลและองค์กรประกอบด้วย

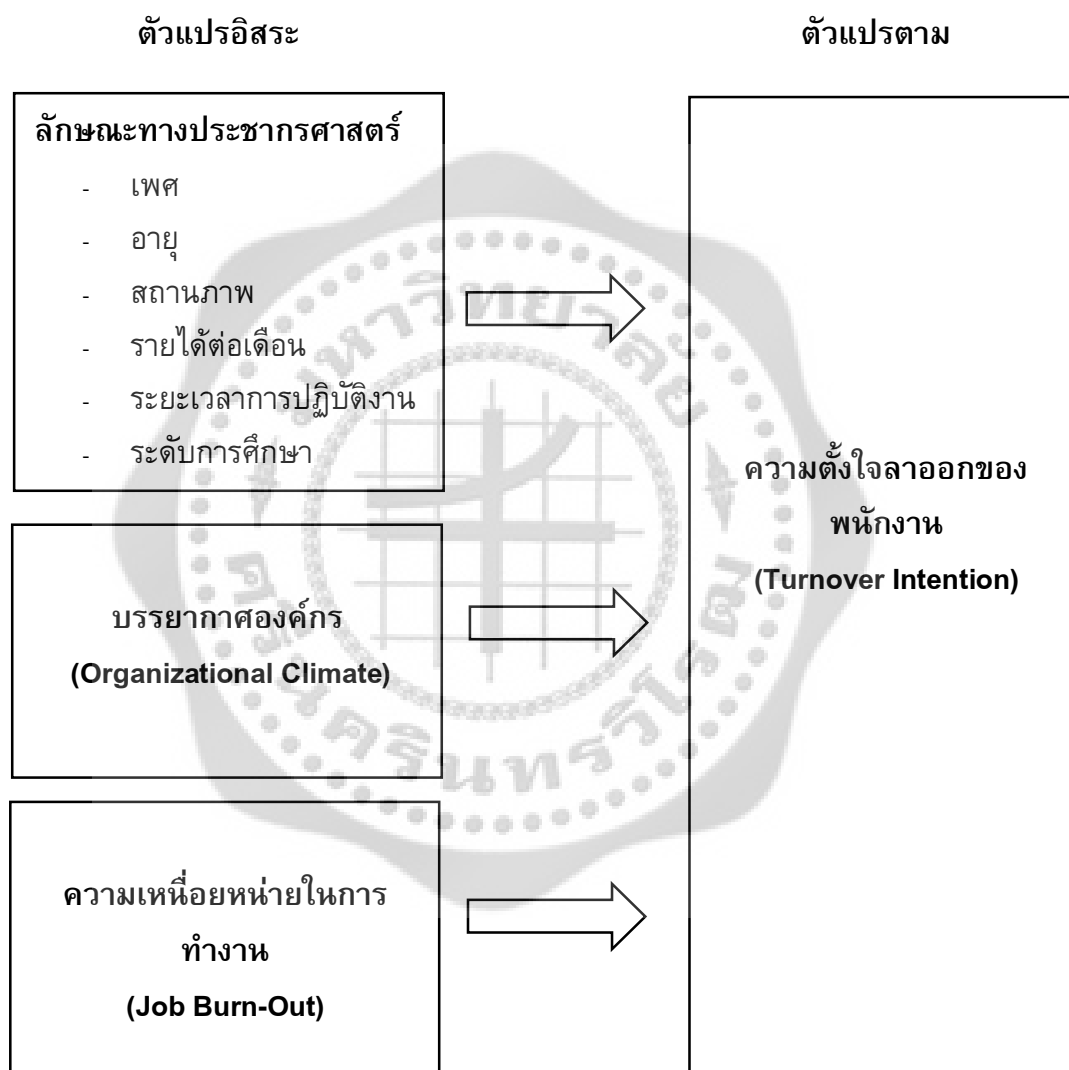
3.1. ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) คือ อาการที่บุคคลรู้สึกจะเริ่มทำงานเกินบทบาทมากเกินไป ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้ และรู้สึกหมดพลัง ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยอารมณ์ที่เหนื่อยอ่อนนี้จะรวมถึงความรู้สึกไม่พอใจและความตึงเครียดของความรู้สึกที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของงานได้และสามารถย้อนกลับขึ้นมาใหม่ได้ในทุกวัน

3.2. ความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลและบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานลูกค้าผู้ที่ติดต่อในการทำงานในลักษณะของการไม่ได้รับการใส่ใจ หรือไม่ได้รับความสนใจ รู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่นั้นไม่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน

3.3. การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มในการประเมินพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของตนเองไปในทางลบเชื่อว่าตนเองไม่มีความสามารถมากพอที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้รู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานหรือปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและบ่อยครั้งมีการรับรู้ว่าคุณค่าความก้าวหน้าในอาชีพรู้สึกว่าตนเองทำงานเท่าไรก็ไม่ดีขึ้น

4. ความตั้งใจที่จะลาออก (Turnover Intention) เป็นกระบวนการที่เกิดก่อนการตัดสินใจลาออกจริงๆ ซึ่งพนักงานจะพิจารณาทางเลือกในงานใหม่เปรียบเทียบกับงานเดิมว่า น่าสนใจ ทำหาย ตนจะได้หรือสูญเสียประโยชน์และผลตอบแทนมากน้อยเพียงใด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา “บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร
 - 1.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร
 - 1.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร
 - 1.3 ที่มาของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร
 - 1.4 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร
 - 1.5 ผลของบรรยากาศองค์กร
2. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
 - 2.1 แนวคิดของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
 - 2.2 การวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
 - 2.3 สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
 - 2.4 ผลที่ตามมาเมื่อมีอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
3. แนวคิดของความตั้งใจจะลาออก
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

1.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร (Organizational Climate)

จากการค้นคว้าและรวบรวมเอกสารได้มีนักวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน ความหมายของบรรยากาศในการทำงานไปในทิศทางเดียวกันไว้มากมายเช่น Grigsby (1991, อ้างถึงใน อรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545) ดารณี พันธุ์ศรี (2545) ศศิพันธ์ หล้านามวงศ์ (2545) และวิมล มาดิษฐ์ (2547) ที่ให้ความหมายของบรรยากาศในการทำงานว่า หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (เช่นการสนับสนุนจากการบริหารการกำหนดงานความกดดันจากงานความชัดเจนการควบคุมและนวัตกรรมเป็นต้น) ทั้งทางตรงทางอ้อมซึ่งแต่ละองค์กรจะมีความแตกต่างกันไป และมีอิทธิพลสำคัญต่อพนักงานในด้านต่างๆเช่นพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เจตคติ และความพอใจที่สมาชิกมีต่อองค์กร และ ริชเชอร์และชไนเดอร์ (Pugh; Dietz; Brief; & Wiley, 2008 อ้างอิงจาก Reichers; & Schneider. 1990) ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรู้ของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กรหรือสิ่งต่างๆในการทำงานว่ามาจากส่วนหนึ่ง

ของกระบวนการการเข้าใจความหมายผ่านการติดต่อสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจสถานการณ์อย่าง (sense-making process) จากความหมายที่นักวิจัยเหล่านี้ได้ให้ไว้สามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง การรับรู้สิ่งแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในเรื่องต่างๆและมีอิทธิพลผลต่อพนักงานในการทำงานแต่ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะเจาะจงในบรรยากาศในการทำงานที่สามารถเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงานในด้านต่างๆ

ดังนั้นในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของบรรยากาศในการทำงานว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมขององค์กร ที่ให้การสนับสนุนทางสังคมและความยุติธรรมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถลดผลกระทบจากความต้องการของงานที่เกี่ยวข้องกับจิตใจและกายและสามารถกระตุ้นให้พนักงานเติบโตหรือพัฒนาขึ้นได้

จากการศึกษาได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของบรรยากาศแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ผู้วิจัยได้แบ่งความหมายของบรรยากาศออกเป็นความหมายในด้านสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดบรรยากาศองค์กร ความหมายในด้านความรู้สึกของคนที่มีต่อองค์กร และความหมายที่เกี่ยวข้องกับความผูกใจมั่นต่อองค์กรโดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ความหมายในด้านสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดบรรยากาศองค์กร มีผู้ให้ความหมายได้แก่ สมยศ นาวิการ (2539: 192) กล่าวว่าบรรยากาศองค์กร คือ กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม บรรยากาศองค์กรเป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในการทำงาน นอกจากนี้ พรทิชาดและคาราสิก (Prichard; & Karasick . 1969) ได้เสนอแนวคิดว่าบรรยากาศองค์กร คือความสัมพันธ์ต่อเนืองอย่างมีคุณภาพของสภาพสิ่งแวดล้อมในองค์กรนั้นๆ ทำให้แตกต่างจากองค์กรอื่นๆ สืบเนื่องมาจากพฤติกรรมและนโยบายของสมาชิกในองค์กรนั้นๆ โดยเฉพาะผู้บริหารสูงสุดการรับรู้ของแต่ละบุคคลในองค์กรนั้นๆ และการกระทำที่เป็นพลังกดดันให้กิจกรรมไปในทิศทางต่างๆ ในทำนองคล้ายกันกับแนวความคิดของ Stringer (2002) อธิบายไว้ว่าบรรยากาศองค์กรเป็นองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมขององค์กรซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม นอกจากนี้บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงาน

2) ความหมายในด้านความรู้สึกของคนที่มีต่อองค์กร สเตียร์ (Steers. 1979) กล่าวว่าบรรยากาศองค์กรหมายถึง ค่านิยม เจตคติ ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กรสอดคล้องกับความเห็นของ เดสเลอร์ (Dessler. 1980) ที่ได้กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่เขา กำลังทำงานอยู่ในมุมมองต่างๆเช่นความเป็นตัวของตัวเองการเปิดโอกาสโครงสร้างการให้ผลตอบแทน

3) ความหมายที่เกี่ยวข้องกับลักษณะขององค์กร โฟร์แฮนด์และกิลเมอร์ (Forehand; & Gilmer. 1964) กล่าวว่าบรรยากาศในองค์กรคือ ลักษณะของพฤติกรรมที่ใช้บรรยายลักษณะขององค์กรมีลักษณะ 3 ประการคือ เป็นลักษณะเฉพาะแต่ละองค์กรเป็นลักษณะสืบทอดมาตลอดเวลาและเป็นลักษณะที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในองค์กร

จากความหมายของบรรยากาศองค์กรที่นักวิชาการหลายๆท่านได้ให้ความหมายไว้สรุปได้ว่าบรรยากาศขององค์กรหมายถึงกลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมในองค์กรซึ่งพนักงานสามารถที่จะรับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมซึ่งจะมีผลต่อความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและแสดงออกมาในด้านค่านิยมเจตคติและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรนั้นๆโดยจะมีผลกระทบต่อพนักงานแตกต่างกันไปตามความแตกต่างของแต่ละบุคคล

1.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร

ในการศึกษาความสำคัญของบรรยากาศขององค์กรได้นักวิชาการหลายๆท่านได้แสดงความเห็นแยกออกได้เป็นสองประเด็น คือความสำคัญในด้านผลกระทบของบรรยากาศต่อพฤติกรรมของบุคคลและความสำคัญในด้านผลกระทบของบรรยากาศต่อการพัฒนาคนในองค์กรมีรายละเอียดดังนี้คือ

ความสำคัญในด้านผลกระทบของบรรยากาศต่อพฤติกรรมของบุคคล อรุณ รักธรรม (2528: 88) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรมีผลกระทบและมีอิทธิพลมากมายต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลเป็นผลกระทบต่อจำนวนของความคิดริเริ่ม ความเฉลียวฉลาดที่พนักงานต้องการแสดงออก ความตั้งใจของพนักงานในการใช้ความสามารถ เจตคติที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และต่อตนเองด้วย

นอกจากนี้ เสนาะ ดีเยาว์ (2535: 14) ให้ความเห็นว่าบรรยากาศขององค์กรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องรู้จักความสำคัญต้องไม่ละเลยที่จะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน บรรยากาศที่ดีจำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้นซึ่งบรรยากาศที่ดีหากเปลี่ยนแปลงไปเพียงเล็กน้อยหรือหยุดชะงักก็จะมีผลต่อการทำงาน บรรยากาศในการทำงานจะกระทบต่อตัวบุคคลและต่อการทำงานของทุกคนเช่นกัน แต่อาจก่อให้เกิดผลต่างกันของแต่ละบุคคลและของแต่ละหน่วยงานซึ่งแบ่งบรรยากาศขององค์กรได้เป็นสองส่วนคือ บรรยากาศทางวัตถุและบรรยากาศทางจิตวิทยาหรือความรู้สึกและส่วนหนึ่งของบรรยากาศ คือ การกระทำของผู้บริหารจะเป็นสาเหตุสำคัญของบรรยากาศในองค์กร

ความสำคัญในด้านผลกระทบของบรรยากาศต่อการพัฒนาคนในองค์กร สุพัตรา เพชรมุณี และเชียวชาญ อาศุวัฒนกุล (2528: 32-33) กล่าวว่าบรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนากำลังคนในองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาตนเอง ถ้าบรรยากาศไม่ดีจะส่งผลในทางลบคือเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการพัฒนาตนเองได้เช่นกัน

ฮิล (Hill. 1973) กล่าวว่ารูปแบบหนึ่งของบรรยากาศองค์กร คือเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่นำไปสู่การพัฒนามนุษย์ในองค์กรถ้าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปด้วยดีและถ้าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเลวร้ายก็จะกลายเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการพัฒนา

โนเลส (Knowles. 1974) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรเป็นเรื่องสำคัญในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บรรยากาศที่ไม่เอื้ออำนวยหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาหรือการเรียนรู้ของคนในองค์กรแล้วจะมีผลทำให้ขั้นตอนอื่นๆในกระบวนการพัฒนาอยู่ในภาวะที่อันตรายหรือเสี่ยงต่อความ

ล้มเหลวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้นอกจากนี้ในเรื่องที่เกี่ยวกับมิติต่างๆของบรรยากาศองค์กรได้มีนักวิชาการหลายท่านชี้ให้เห็นว่าถ้ามีการสร้างมิติต่างๆของบรรยากาศองค์กรให้มีลักษณะส่งเสริมต่อการแสดงออกซึ่งศักยภาพของบุคลากรในองค์กรแล้วจะทำให้สมาชิกในองค์กรมีการพัฒนาตัวเองอย่างมีประสิทธิภาพมิติต่างๆของบรรยากาศในองค์กรจะแสดงบทบาทเป็นตัวสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิกในองค์กรให้มีความพึงพอใจและนำไปสู่การพัฒนาในท้ายที่สุดและตรงกันข้ามถ้าบรรยากาศในองค์กรไม่เอื้ออำนวยเช่นมีการรวมอำนาจเผด็จการโครงสร้างไม่ยืดหยุ่นเพียงพอความอบอุ่นในองค์กรไม่มีและสมาชิกเกิดความแตกแยกเป็นต้นสภาพเช่นนี้จะมีผลกระทบในทางลบต่อความรู้สึกนึกคิดของคนในองค์กรทำให้เกิดความท้อแท้หมดกำลังใจในการทำงานและท้ายที่สุดการพัฒนาตัวเองก็จะไม่เกิดขึ้นนั่นเอง

จากความเห็นของนักวิชาการหลายๆ สามารถสรุปได้ว่าบรรยากาศขององค์กรมีความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ทั้งในประเด็นของการแสดงออกถึงศักยภาพของตนให้มากที่สุดและการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้องค์กรมีผลงานที่ดี

1.3 ที่มาของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

จากการศึกษาที่มาของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรนั้น พบว่าบรรยากาศองค์กรมีแนวคิดที่หลากหลายและมีแนวความคิดที่มีใกล้เคียงกัน ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2539: 193-194) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของนักทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร เช่นผลงานของ Likert ซึ่งจะชี้ให้เห็นถึงมิติทางบรรยากาศที่แตกต่างกันเขามีทัศนะต่อบรรยากาศว่าประกอบขึ้นด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมทางวิทยาการความสัมพันธ์ที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดกิจกรรมเฉพาะอย่างและการเกี่ยวข้องระหว่างกันของพนักงานภายในองค์กรกิจกรรมเกี่ยวข้องระหว่างกันจะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึทางจิตใจระหว่างพนักงานด้วยกัน

ลิเคิร์ต (Likert. 1978) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรในการทำงานให้บรรลุประสิทธิผลโดยเสนอว่ารูปแบบขององค์กรที่จะสามารถใช้ประโยชน์ได้มากที่สุดจากความสามารถของคนในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วยกลุ่มทำงานซึ่งมีประสิทธิผลเป็นอย่างมากซึ่งเชื่อมโยงกันกับกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิผลอื่น Likert ได้เสนอว่ากลุ่มทำงานที่มีประสิทธิผลสูงนั้นนอกจากอาศัยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีเป้าหมายร่วมกัน พร้อมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันหนึ่งในปัจจัยสำคัญก็คือบรรยากาศการสนับสนุนซึ่งกันและกันภายในทีม จูงใจกันทำงาน ผู้นำให้โอกาสสมาชิกทีมได้เสนอความคิดเห็น มีการปรึกษา โต้เถียงอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งบรรยากาศการทำงานที่มีประสิทธิผลสูงจะกระตุ้นการริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) ให้เกิดขึ้นในการทำงาน และได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นด้วย

นอกจากนี้ Likert ได้เสนอทฤษฎีระบบที่ 4 หมายถึง ระบบการบริหารซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นไปในลักษณะที่ผู้บังคับบัญชาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมหรือที่เรียกว่า Participative group และผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา (Supportive relationship) จากการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะของ Likert อาจนำมาสรุปได้ว่าระบบ 4 (System 4) มีประสิทธิผลต่อพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันซึ่งประกอบไปด้วยเงื่อนไข 5 ประการดังนี้

1) หลักของความสัมพันธ์ซึ่งสนับสนุนเกื้อกูลกัน (Principle of supportive relations) ภาวะผู้นำและกระบวนการอื่นๆขององค์กรจะต้องเป็นไปในทางซึ่งสร้างความรู้สึกให้แก่สมาชิกให้ได้มากที่สุดว่าปฏิกริยาและความสัมพันธ์ต่อกันระหว่างสมาชิกและองค์กรที่เกิดขึ้นนั้นเป็นประสบการณ์ที่มีลักษณะสนับสนุนเกื้อกูลซึ่งกันและกันในแง่ของภูมิหลังค่านิยมและความคาดหวังของสมาชิกทั้งยังเป็นประสบการณ์ที่ช่วยเสริมสร้างและรักษาไว้ซึ่งคุณค่าและความสำคัญส่วนบุคคลของสมาชิกอีกด้วย

2) วิธีการอำนวยการโดยกลุ่ม (Group methods of supervision) ฝ่ายบริหารจะสามารถใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้ได้เต็มสมรรถนะตามศักยภาพก็ต่อเมื่อแต่ละบุคคลในองค์กรเป็นสมาชิกของกลุ่มทำงานที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกลุ่มหนึ่งหรือมากกว่า ซึ่งมีความจงรักภักดีต่อกลุ่มในขีดสูง มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพและมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้ได้ผล

3) เป้าหมายการปฏิบัติสูง (High performance goals) หากองค์กรต้องการให้การปฏิบัติงานในระดับสูง ก็มีความจำเป็นที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องมุ่งความเอาใจใส่ไปที่พนักงานและในขณะเดียวกัน ก็จะต้องมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานสูงและสร้างความกระตือรือร้นให้แพร่หลายไปในหมู่พนักงานให้เห็นความสำคัญในอันที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าว

4) ความรู้ทางเทคนิค (Technical knowledge) หัวหน้าที่มีประสิทธิผลจะต้องมีความสามารถเพียงพอที่จะจัดการกับปัญหาทางเทคนิคซึ่งกลุ่มเผชิญ หรือมิฉะนั้นก็จะต้องจัดการให้กลุ่มมีโอกาสเข้าถึงความรู้ทางเทคนิคดังกล่าวได้

5) ประสานงานกำหนดการวางแผน (Coordinating, scheduling, planning) หัวหน้าจะต้องเป็นผู้สะท้อนให้เห็นและเป็นตัวแทนของความคิดเห็นเป้าหมาย ค่านิยมและการตัดสินใจของกลุ่มของตนในโอกาสที่ตนไปปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวเชื่อมกลุ่มของตนให้เข้ากับกลุ่มอื่นๆในองค์กรและในทำนองเดียวกันก็จะต้องเป็นผู้นำความคิดเห็นเป้าหมายค่านิยมและการตัดสินใจของกลุ่มอื่นๆ กลับมายังกลุ่มซึ่งตนเป็นหัวหน้าอยู่ได้รับทราบเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงกันเพื่อเปิดทิศทางของการติดต่อสื่อสารและการใช้ทรัพยากรต่อกันสองทิศทาง

1.4 องค์ประกอบของบรรยากาศขององค์กร

จากการศึกษาเรื่ององค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรได้มีนักวิชาการได้นำเสนอองค์ประกอบที่แตกต่างกัน คือองค์ประกอบทางด้านคุณสมบัติเฉพาะ องค์ประกอบทางด้าน

โครงสร้างองค์ประกอบทางด้านการดำเนินงานขององค์กรองค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและองค์ประกอบทางด้านค่านิยมและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรมีรายละเอียดดังนี้คือ

1) องค์ประกอบทางด้านคุณสมบัติเฉพาะเช่น สเตียร์ Steers (1977) กล่าวว่าองค์ประกอบอย่างหนึ่งของบรรยากาศองค์กร คือความสามารถมากน้อยของการที่องค์กรรู้ว่าเป้าหมายขององค์กรคืออะไรและทำตามเป้าหมายนั้นอย่างมีความคล่องตัว แสวงหาสิ่งใหม่รวมทั้งความมากน้อยของการคาดคะเนปัญหาพัฒนาการวิธีการใหม่ๆ ทักษะใหม่ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534: 456) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านคุณสมบัติเฉพาะของบรรยากาศองค์กร ได้แก่เป้าหมายหลักปฏิบัติและกฎเกณฑ์ต่างๆหน้าที่ขององค์กรการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะมีผลต่อความรู้สึกและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรได้

2) องค์ประกอบทางด้านโครงสร้าง สุพัตรา เพชรมณี และ เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล (2528: 30-32) ได้เสนอมิติทางด้านโครงสร้าง คือโครงสร้างการปรับระบบทำงานความมั่นคงและการแบ่งชั้นต่างๆในองค์กรและการใช้ข้อมูลเพื่อการควบคุมซึ่งสอดคล้องกับ สเตียร์ (Steers . 1977) เสนอว่าองค์ประกอบด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรคือโครงสร้างของการทำงาน Watson (1975) เสนอมิติเรื่องโอกาสสำหรับการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงาน กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534: 455-456) ได้เสนอมิตินี้คือขนาดขององค์กรโครงสร้างระบบระเบียบในองค์กรความมั่นคงขององค์กร กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534: 456) ได้เสนอแนวคิดของ เจมส์และโจนส์ (Jame; & Jones) ดังนี้คือขนาดขององค์กรอำนาจการตัดสินใจภายในองค์กรการแบ่งความรับผิดชอบลักษณะเด่นขององค์กรมาตรฐานและการบริหารงานระบบขององค์กรความมั่นคงความสัมพันธ์ระหว่างระบบใหญ่กับระบบย่อย

3) องค์ประกอบทางด้านการดำเนินงานขององค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านเสนอมิติทางด้านนี้คือ อรุณ รักธรรม (2524: 91-93)เสนอเรื่องความเปิดเผยในการติดต่อสื่อสารสัมพันธภาพระหว่างกลุ่มสุพัตรา เพชรมณี และ เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล (2528: 30-32)ได้เสนอมิตินี้ คือรางวัลตอบแทนการรวบอำนาจการสนับสนุนให้พนักงานมีการดำรงพัฒนาความขัดแย้งในองค์กรการรับรู้ในผลงานขวัญในการทำงานความยืดหยุ่นความเป็นอิสระความอบอุ่นและการสนับสนุนอุปสรรคในการทำงานความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย

สเตียร์ (Steers. 1977) เสนอมิตินี้ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลและการลงโทษการเน้นการฝึกอบรมและการพัฒนาการยอมรับของการส่งข้อมูลย้อนกลับซึ่งสอดคล้องกับ เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล (2530: 122-123) กล่าวถึงมิตินี้คือระบบรางวัลตอบแทนความเป็นอิสระความอบอุ่นและการสนับสนุนการยอมรับในเรื่องความขัดแย้ง

วัตสัน (Watson. 1975) ได้เสนอมิติเกี่ยวกับค่าตอบแทนในการทำงาน การเปิดโอกาสสำหรับการพัฒนาและการใช้ความรู้ ความสามารถของพนักงานนอกจากนี้ กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534: 455-456) เสนอมิติเกี่ยวกับความมีอิสระสั่งการจูงใจให้รางวัล

4) องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ วัตสัน (Watson. 1975) ได้เสนอมิติเกี่ยวกับด้านนี้คือเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534: 455–456) ได้กล่าวถึงมิติด้านนี้ของบรรยากาศองค์กรคือแสงสว่างการถ่ายเทอากาศอุณหภูมิและเสียงซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534: 456) ได้เสนอองค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเสนอโดย Jame และ Jones ซึ่งมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานอันส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานได้แก่ลักษณะและสภาพห้องทำงานอุปกรณ์ในการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงานสถานที่ตั้งขององค์กรการคมนาคมความต้องการของตลาดในด้านผลผลิตความกดดันจากสิ่งแวดล้อมความปลอดภัยของชุมชนสภาพมลภาวะบริเวณความร่มรื่นซึ่งคล้ายคลึงกับความเห็นของ ธงชัย สันติวงษ์ (2538: 58) เห็นว่าปัจจัยและสาเหตุสำคัญที่มีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์กรที่เห็นได้ชัดที่สุดคือสภาพแวดล้อมของสถานที่นั้นคือสภาพของสถานที่ห้องทำงานการตกแต่งและการใช้งานของอุปกรณ์เครื่องใช้ในสถานที่

5) องค์ประกอบทางด้านค่านิยมและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ได้มีนักวิชาการได้เสนอมิติด้านนี้คือ อรุณ รักธรรม (2524: 91–93) เสนอมิติเกี่ยวกับขวัญของกลุ่มและความสามัคคีภายในกลุ่ม สุพัทธาเพชรมณีและ เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล (2528: 30–32) ได้เสนอมิติเกี่ยวกับความรู้สึกที่ต้องการให้องค์กรประสบผลสำเร็จความแตกต่างภายในองค์กรของค่านิยมเจตคติ หรือความต้องการของสมาชิกและสภาพภูมิภาวะหรือระดับความรับผิดชอบมีสำนึก หรือมีภูมิภาวะในการทำงาน

สเตียร์ (Steers. 1977) ได้เสนอมิติการเน้นถึงการบรรลุถึงเป้าหมายความเปิดเผย/ การป้องกันตัวเอง และสถานภาพ ซึ่งสอดคล้องกับมิติของความรักในหมู่คณะเพราะมุ่งเป้าหมายร่วมกัน

วัตสัน (Watson. 1975) เสนอเรื่องการทำให้เกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของเกี่ยวกับงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัวลักษณะที่ให้ผลประโยชน์กับสังคม กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534: 455–456) กล่าวถึงองค์ประกอบด้านนี้คือวิธีการปฏิบัติตามเหตุผลของบุคลากรในการทำงานกระบวนการดำเนินงานและพฤติกรรมต่าง ๆ การติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบความซื่อสัตย์ของบุคคลในองค์กร

สตริงเจอร์ (Stringer. 2002) ได้อธิบายบรรยากาศขององค์กรไว้ว่า คือ องค์ประกอบแวดล้อมภายในองค์กรที่พนักงานสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยบรรยากาศดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานทั้งหมด 6 องค์ประกอบดังนี้

1) โครงสร้าง (Structure) สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับการจัดระเบียบที่ดีและเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบในงานอย่างชัดเจนโครงสร้างที่สูงจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานภายในมีความรู้สึกว่างานที่ทุกคนได้รับมอบหมายมีความชัดเจนสูงโครงสร้างที่ต่ำจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกสับสนในงานที่ตนทำและใครเป็นคนที่รับหน้าที่ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ แม้ในอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีสูงซึ่งมักจะใช้การจัดการแบบชั่วคราวหรือการแบ่งอำนาจหน้าที่แบบ

แนวอนความรู้สึกถึงโครงสร้างที่เหมาะสมจะมีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจและการทำงานที่ดีอย่างมาก

2) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) สามารถวัดได้จากความรู้สึกถึงแรงกดดันที่จะปรับปรุงการทำงานดีขึ้นและระดับของความภูมิใจของพนักงานที่มีในการทำงานที่ดีมาตรฐานสูง หมายถึง พนักงานพยายามหาช่องทางที่จะปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอมาตรฐานต่ำสะท้อนให้เห็นถึงการคาดหวังต่อการทำงานที่น้อยลง

3) ความรับผิดชอบ (Responsibility) สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึก “ตัวของเขาเองเป็นเจ้าของนายตนเอง” ของพนักงานและการตัดสินใจของตนเองนั้นไม่ต้องถูกตรวจสอบโดยบุคคลอื่นอีกหากมีความรู้สึกถึงความรับผิดชอบสูงพนักงานก็จะรู้สึกว่าอยากจะแก้ปัญหาด้วยตนเองความรับผิดชอบต่ำแสดงว่าจะไม่ทำอะไรที่เสี่ยงและทดลองวิธีใหม่

4) การยกย่องชมเชย (Recognition) เป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับหากทำงานดีเป็นเครื่องวัดความสำคัญของสถานภาพระหว่างการให้รางวัลกับตักเตือนและลงโทษความมีจิตสำนึกสูงเป็นลักษณะที่สมดุลระหว่างการให้รางวัลกับการลงโทษที่เหมาะสมความมีจิตสำนึกต่ำหมายถึงการทำงานดีแต่ได้ผลตอบแทนไม่คงที่

5) การสนับสนุน (Support) เป็นการสะท้อนถึงความรู้สึกไว้อ่อนแอและสนับสนุนซึ่งกันและกันซึ่งจะเด่นชัดในการทำงานเป็นทีมการสนับสนุนจะมีมากหากพนักงานมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของที่เป็นแรงขับเคลื่อนหลักของทีมและเมื่อเขาารู้สึกว่าเขาได้รับความช่วยเหลือยามที่ต้องการเมื่อการสนับสนุนต่ำลูกจ้างจะรู้สึกถูกกีดกันจากสังคมและโดดเดี่ยว

6) ความผูกพัน (Commitment) สะท้อนถึงความรู้สึกภูมิใจของลูกจ้างที่ได้ทำงานอยู่ในองค์กรและระดับของความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์กรความรู้สึกถึงความผูกพันกับองค์กรอย่างสูงจะเชื่อมโยงกับบุคคลที่มีความซื่อสัตย์ในระดับสูงความผูกพันในระดับต่ำหมายถึงว่าลูกจ้างรู้สึกเฉยชากับองค์กรและเป้าหมายขององค์กร โดยยึดแนวคิดของ สตีเยร์ (Steers, 1977: 46) ซึ่งนิยามว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจและสามารถวัดได้จาก

1.) พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและมีค่านิยมของตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

2.) พนักงานความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3.) พนักงานความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรถึงแม้ว่าจะได้รับ

ข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น ถึงแม้ว่าองค์กรจะเกิดสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พนักงานจะไม่คิด หรือมีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กร

จากการศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรที่กล่าวมาในแต่ละด้านทั้งหมดข้างต้น โดยส่วนใหญ่แล้วมีความคล้ายคลึงกันซึ่งผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาบรรยากาศองค์กรตามแนวคิดของ (Stringer. 2002) มี 4 องค์ประกอบมาศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งได้แก่ มาตรฐานการปฏิบัติงาน การยกย่องชมเชย การสนับสนุน และความผูกพัน เนื่องจากแนวคิดนี้ให้ความชัดเจนในรายละเอียดของบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรที่ชี้ให้เห็นว่าบรรยากาศองค์กรเป็นผลที่เกิดจากการทำความเข้าใจกันเป็นการสร้างเจตคติต่อการทำงานซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้

1.5 ผลของบรรยากาศองค์กร

จากการศึกษาผลของบรรยากาศองค์กรที่เกิดขึ้นกับบุคคลและองค์กรได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็นในเรื่องนี้ไว้สามลักษณะ คือผลของบรรยากาศต่อพฤติกรรมของบุคคล ผลของบรรยากาศต่อความพึงพอใจของบุคคล และผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร มีรายละเอียดดังนี้

ผลของบรรยากาศต่อพฤติกรรมของบุคคล บลอเนอร์ (Blauener. 1964) ได้กล่าวถึงบรรยากาศอันเลวร้ายขององค์กรก่อให้เกิดความรู้สึกของบุคคลในองค์กรที่เรียกว่าความแปลกแยก ความรู้สึกไร้ซึ่งอำนาจหมายถึงว่าบุคคลในองค์กรมีความรู้สึกว่าเขาไม่มีความสามารถที่จะสร้างผลกระทบต่อกฎเกณฑ์และนโยบายการบริหารเงื่อนไขของการทำงานและกระบวนการปฏิบัติงาน ความรู้สึกไร้ซึ่งความหมายเป็นเรื่องเกี่ยวกับว่าเงื่อนไขการทำงานต่างๆที่พนักงานได้รับมานั้นไม่สามารถทำให้เขามีความรู้สึกว่ามันเป็นความสำเร็จในการสร้างสรรค์ผลงานและความรู้สึกแยกตัวจากสังคมเป็นความรู้สึกที่พนักงานต้องการแยกตัวเองออกจากเพื่อนร่วมงานหรือการเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆในองค์กรการเฉยเมยเป็นความรู้สึกที่เกิดความเบื่อหน่ายและไม่ต้องทำอะไรที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานอาการของความแปลกแยกดังกล่าวมานี้เป็นอันตรายอย่างใหญ่หลวงทั้งต่อตัวพนักงานเองและองค์กรโดยส่วนรวมด้วยมันส่งผลกระทบทำให้พนักงานในองค์กรขาดความพึงพอใจในการทำงานมีการขาดงานบ่อยขึ้นสุขภาพจิตตกต่ำลงและมีการลาออกจากงานมากขึ้นสภาพเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบตามมาต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลิตผลขององค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น

ผลของบรรยากาศต่อความพึงพอใจของบุคคล พรณราย ทรัพย์ประภา (2529 : 76) กล่าวว่าบรรยากาศในองค์กรไม่ว่าจะเรื่องใดก็ตามย่อมมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529: 29) ให้ความเห็นว่าความแตกต่างของบรรยากาศในองค์กรมีผลทำให้ความแตกต่างที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์กรสองประเด็นด้วยกันคือความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานกับความเห็นของ เชื้อยชาญ อาศุวัฒน์

กุล (2530) เห็นว่าถ้าหากบรรยากาศในการทำงานขององค์กรไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้แล้วเขาเหล่านั้นจะมีแต่ความเบื่อหน่ายไร้ซึ่งความพึงพอใจหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งจะมีความรู้สึกแปลกแยกเกิดขึ้นซึ่งอาจจะนำไปสู่ลักษณะด้านทำลายตามมานั่นเองและความเห็นของ จิตรชัย บุนนาค (2541: 34) การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีจะพบว่าเป็นส่วนผลิตที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรขององค์กรและต่อเนื่องไปสู่ความซื่อสัตย์จงรักภักดีก่อนจะเป็นความทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถให้กับองค์กร

ผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรสรุปได้ว่า ผลของบรรยากาศองค์กรจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานบรรยากาศที่ไม่ดีทำให้เกิดความรู้สึกแปลกแยกในตัวคนในองค์กรอันส่งผลถึงการทำงานที่ไร้ประสิทธิภาพ และกระทบถึงประสิทธิผลขององค์กร รวมถึงการลาออกของพนักงานต่อไปด้วย

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.1 แนวคิดของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burn-Out)

ฟรีเดนเบิร์ก (Frederberg. 1980) จิตแพทย์ชาวอเมริกันเป็นบุคคลแรกที่นิยามความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามอาการที่เขาและเพื่อนร่วมงานประสบ กล่าวคือ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นอาการที่ถอยหรือไม่พอใจในการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดผลตามที่คาดหวังไว้ ภายหลังจากนั้นนิยามที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด คือ ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงานของมาสแลชและแจ็คสัน (Maslach; & Jackson. 1981) โดยได้นิยามของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็น 3 องค์ประกอบคือ

องค์ประกอบแรก คือ อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) หมายถึง อาการที่ผู้ปฏิบัติงานหมดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานเนื่องจากอ่อนล้ามากเกินไปทำให้ผู้นั้นหลีกเลี่ยงการทำความรู้จักหรือพบปะกับผู้อื่น มักมาทำงานสาย ขาดงาน ผลการปฏิบัติงานต่ำและในท้ายที่สุดจะลาออกจากงาน

องค์ประกอบที่สอง คือ การลดความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ (Depersonalization) หมายถึง การมองผู้รับบริการเสมือนเป็นวัตถุไร้ชีวิตจิตใจ แสดงออกต่อผู้รับบริการท่าที่แข็งกระด้างไม่เอาใจใส่ในการให้บริการ เป็นเจตคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการเกิดปฏิกิริยาในทางลบต่อผู้อื่นในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น การแสดงอาการเหยียดหยามดูหมิ่นผู้รับบริการและบุคคลอื่นหรือเพิกเฉยต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการไม่มีความสุภาพอ่อนโยนไม่ใส่ใจเมื่อบุคคลมีลักษณะของการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นเขาจะแสดงความต้องการแยกตัวเองไม่ยุ่งเกี่ยวกับผู้อื่น

องค์ประกอบสุดท้าย คือ ความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of personal accomplishment) ผู้ที่มีอาการลักษณะประการนี้จะรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถลดลงหรือไม่ถึงขั้นดีไม่มีความก้าวหน้าในงาน มีเจตคติและปฏิกิริยาในทางลบต่อผู้อื่นโดยเฉพาะต่อผู้รับบริการ เกิด

ความรู้สึกว่าตนเองด้อยความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ มีการตัดสินใจว่าตนเองล้มเหลว สูญเสียความนับถือในตนเอง มองว่าตนเองไม่มีคุณค่าขาดความภูมิใจในผลงานของตนเอง ตลอดจนเกิดอาการซึมเศร้าอาจหาทางเปลี่ยนงานเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน

องค์ประกอบทั้ง 3 ประการข้างต้นมีกระบวนการเกิดอาการเหนื่อยหน่ายได้ 4 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการที่ 1 มาสแลช (Maslach. 1982: 135) กล่าวว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานพบกับความเครียดและแรงกดดันมาก ๆ เป็นเวลานาน ๆ จะเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะตอบสนองโดยการทำงานให้น้อยลง พยายามทำตัวเองให้เหินห่างจากงาน และผู้รับบริการ กล่าวคือการไม่ใส่ใจต่อผู้รับบริการหรือการลดความเป็นบุคคลได้เกิดขึ้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานพบว่าตนเองปฏิบัติงานไม่ได้ตามที่เคยคิดไว้ เช่น เคยคิดว่าจะช่วยผู้ป่วยที่ทุกข์ยาก หรือจะช่วยเหลือสังคม การลดความเป็นบุคคลของผู้รับบริการก่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้ตั้งใจไว้ กระบวนการที่ 2 ลีและอัธฟร็อท (Lee & Ashforth. 1993: 388) พบว่า อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคลของผู้รับบริการไม่ได้มีความสัมพันธ์กับการเกิดความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ กระบวนการที่ 3 ลีเทอร์ (Leiter. 1988, 1991, 1993) ลีและอัธฟร็อท (Lee; & Ashforth. 1993) เสนอว่าอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ก่อให้เกิดการลดความเป็นบุคคลในผู้รับบริการแต่ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จไม่ได้เกิดจากองค์ประกอบอื่นๆ และกระบวนการสุดท้าย กอลบิวสกีและมันเซนไรเดอร์ (Golembiewski; & Munzenrider. 1988) กล่าวว่า การลดความเป็นบุคคลของผู้รับบริการเป็นองค์ประกอบที่เกิดขึ้นก่อน ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จแล้วส่งผลก่อให้เกิดอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ตามมา

นอกจากนี้ ถ้าหากพนักงานไม่สามารถหาทางออกหรือหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ทำให้รู้สึกเช่นนี้ได้ พนักงานจะเริ่มมีพฤติกรรมการทำงานในทางลบมากขึ้น เช่น ไม่มีใจให้กับงาน มีความคิดในด้านลบกับงานและเพื่อนร่วมงาน ลูกค้ายหรือคนที่มาติดต่อในการทำงานซึ่งพนักงานจะแสดงออกโดยการไม่สนใจที่จะให้บริการ มีท่าทีแข็งกระด้าง เพิกเฉย ต่องานและบุคคลแวดล้อมในงานจนอาจพัฒนาไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เห็นใจคนอื่น เย็นชาต่อเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า และเมื่อพนักงานมีความรู้สึกด้านลบกับงานแล้ว บวกกับการหมดแรงใจแรงกายในการทำงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถในการทำงาน ไม่มีคุณค่า รู้สึกว่าตนเองขาดความก้าวหน้าในอาชีพ รู้สึกว่าทำงานมากเพียงใดก็คงไม่มีอะไรดีไปกว่านี้ และส่งผลทำให้ชีวิตของพนักงานตกต่ำลงในที่สุดซึ่งอาการความรู้สึกเหล่านี้รวมเรียกว่า ความเหนื่อยหน่ายในการ

2.2 การวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

การวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีวิธีการวัดที่หลากหลาย เช่นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เป็นต้นแต่วิธีการที่ได้รับความนิยมมากคือแบบสอบถามที่ประกอบด้วยหลายข้อคำถาม ได้แก่แบบวัด Maslach Burnout Inventory (MBI) ซึ่งพัฒนาโดย มาสแลช, แจ็คสันและลีเทอร์ (Maslach; Jackson; & Leiter. 1996) ประกอบไปด้วยคำถาม 22 ข้อ โดยเป็นคำถามวัด

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 9 ข้อ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น 5 ข้อ และความรู้สึกถึงความประสบความสำเร็จ 8 ข้อ

2.3 สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สาเหตุความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท (สงวนลิขสิทธิ์บัณฑิต. 2542)

1. สิ่งก่อความเครียดซึ่งมีอยู่ในงานหรือการทำงาน (Job stressors)

1.1 รูปแบบความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการและภาระงานที่มากเกินไป กล่าวคือจากการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการจำนวนมากและปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวจะเกิดบ่อยหรือตลอดเวลาการทำงาน

1.2. ความขัดแย้งของบทบาท (role conflict) และความคลุมเครือของบทบาท (role ambiguity) ความขัดแย้งของบทบาทคือความขัดแย้งของความคาดหวังที่บุคคลต่าง ๆ มีในตัวผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่แสดงบทบาทหนึ่ง ๆ ส่วนความคลุมเครือเกิดเมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่มีข้อมูลเพียงพอว่างานหรือบทบาทของตนคืออะไรมีขอบเขตแค่ไหน

2. วิธีการให้แรงเสริม (reinforcement) ได้แก่การให้แรงเสริมหรือการให้รางวัล และการลงโทษว่ายึดหลักผลงานและความสามารถเพียงไรไม่มีการให้รางวัล กรณีที่ผู้ปฏิบัติงานทำความชอบและการลงโทษทั้ง ๆ ที่ไม่มีเหตุอันควร

3. ลักษณะของงาน (job characteristics) ได้แก่ ปฏิบัติงานที่ได้ใช้ทักษะหรือความรู้ (skill utilization) ความมีอิสระในการทำงาน (autonomy) ความหลากหลายในงาน (job variety) ความจำเจในงาน(routine)

4. การสนับสนุนทางสังคม (social support) ได้แก่การสนับสนุนจากองค์กร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

5. ลักษณะเฉพาะบุคคลเพศ อายุ สถานภาพสมรส ความคาดหวังส่วนบุคคล ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (self-efficacy) กลวิธีในการแก้ปัญหา

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาสาเหตุความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามตัวแบบของ ลีเทอร์ (Leiter. 1993) โดยพิจารณาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแยกตาม 3 องค์ประกอบ พบว่า

1. องค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีสาเหตุความสัมพันธ์มาจากความขัดแย้งระหว่างบุคคล ภาระงานที่มากเกินไป กลวิธีในการแก้ปัญหา การได้ใช้ทักษะและลักษณะงานที่มีความซ้ำซาก

2. องค์ประกอบลดความเป็นบุคคลมีสาเหตุหลักมาจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

3. องค์ประกอบความรู้สึกระส่ำระสายประสบความสำเร็จมีสาเหตุมาจากความมีอิสระในการทำงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน กลวิธีการแก้ปัญหา การได้ใช้ทักษะและความร่วมมือจากผู้รับบริการ

2.4 ผลที่ตามมาเมื่อมีอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลลัพธ์ของอาการเหนื่อยหน่ายแบ่งได้ 4 ชนิด คือ

1. ผลทางกายและทางใจ อาการอ่อนเพลีย นอนไม่หลับ ปวดหลัง ปวดหัว อาการเหนื่อยหน่ายยังสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิต เช่น การไม่นับถือตนเอง อาการซึมเศร้า อาการกระวนกระวาย และกังวล

2. ผลต่อความสัมพันธ์อาการเหนื่อยหน่ายส่งผลต่อความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว เพื่อนฝูง

3. ผลต่อเจตคติผู้ที่มีอาการเหนื่อยหน่ายจะมีเจตคติในแง่ลบกับผู้รับบริการงานที่ทำ องค์การตนเองและชีวิตโดยทั่วไป

4. ผลต่อพฤติกรรมผู้ที่มีอาการเหนื่อยหน่ายไม่พอใจในการทำงาน (Job dissatisfaction) ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) ต่ำ มาสแลชและลีเทอร์ (Maslach; & Leiter. 1997) ขาดงานบ่อยปริมาณงานและคุณภาพงานต่ำและลาออกจากงาน

จากที่กล่าวมาในข้างต้นจะเห็นได้ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีผลกระทบต่อพนักงานในด้านต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นการทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานน้อยลง มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่ำลง และนอกจากผลกระทบต่อพนักงานแล้ว ความเหนื่อยหน่ายยังส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรอีกด้วย เช่น ผลผลิตลดต่ำลง พนักงานไม่พึงพอใจในงาน มีความผูกพันในงานต่ำ การขาดงานสูง พนักงานมีความตั้งใจในการลาออกสูงขึ้น และมีอัตราการลาออกเพิ่มขึ้น (Leiter & Maslach, 2005; Lewig, Xanthopoulou, Bakker, Dollard, & Metzger, 2007; Maslach & Leiter, 2008)

3. แนวคิดของความตั้งใจจะลาออก (Turnover Intention)

จากการสังเคราะห์ตัวแปรบรรยาการองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าตัวแปรดังกล่าวทุกตัวมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออกและการลาออกของพนักงาน ดังนั้น ในการวิเคราะห์เชิงสาเหตุของความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออกและการลาออกจากงานจากองค์กรนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความบรรยาการองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้น พบว่ามีความใกล้เคียงกัน ดังนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์สาเหตุความตั้งใจจะลาออกและการลาออกจากงานได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความรู้สึกรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานสามารถนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกและก่อให้เกิดพฤติกรรมลาออก ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานบรรยาการองค์กรที่ไม่เหมาะสม

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลาย/จำเจในงานในงาน งานที่ได้ใช้ทักษะและความรู้ งานที่มีความท้าทาย ขอบเขตของงาน งานที่มีลักษณะสมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ งานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ

3. ปัจจัยด้านบทบาท ได้แก่ บทบาทที่มีภาระงานมากเกินไป ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท

4. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ความเป็นทางการการรวมอำนาจความขัดแย้งทางบทบาทความชัดเจนทางบทบาทความขัดแย้งระหว่างบุคคล การตัดสินใจผู้นำการสื่อสารโอกาสเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าค่าตอบแทนและสวัสดิการ

5. ปัจจัยด้านคุณลักษณะเชิงบุคคลประกอบด้วยอายุเพศสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานค่าตอบแทนและสวัสดิการส่วนบุคคล

3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกตามแนวความคิดของ Mowday

โมลเดลย์ (Mowday, 1981) กล่าวว่าการทำงานที่มีความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกจากองค์กรเป็นผลมาจาก 2 ปัจจัยใหญ่ๆ คือ

1. ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน (**affective responses to the job**) สามารถนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกและก่อให้เกิดพฤติกรรมการลาออกได้เช่นความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร (**organizational commitment**) ความผูกพันต่องานเป็นต้นแต่ในขณะเดียวกันความรู้สึกเหล่านี้สามารถช่วยลดความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานได้ด้วยเช่นกัน

2. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (**non-work**) เช่นการทดลองงานความต้องการแรงงานความจำเป็นในชีวิตสมรสความผูกพันในครอบครัวการฝึกงาน ฯลฯ เป็นสิ่งที่สามารถเพิ่มหรือลดความตั้งใจที่จะลาออกหรือคงอยู่ต่อไปในองค์กรของพนักงานได้

ประเภทของการลาออก

พอตเตอร์, ลอเลอร์ และแฮคแมน (พอร์ตี อ้างอิงจาก Porter; Lawler III; & Hackman) ได้จำแนกประเภทของการลาออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. การลาออกที่เกิดขึ้นจากความประสงค์ของบุคคล (**Voluntary Individual Initiated Turnover**) หมายถึงการที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงานในองค์กรเดิมอันเนื่องมาจากการต้องการของบุคคลเองโดยที่บุคคลนั้นไม่ได้ถูกบังคับจากใคร

2. การลาออกที่ไม่ได้เกิดขึ้นจากความประสงค์ของบุคคล (**Voluntary Individual Initiated Turnover**) หมายถึงการที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงานในองค์กรเดิมอันเนื่องมาจากแรงกดดันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของบุคคลเองเช่นย้ายงานตามสามีหรือคลอดบุตรถึงแม้ว่าบุคคลต้องการทำงานอยู่กับองค์กรในขณะที่ยังต้องการให้บุคคลทำงานอยู่กับองค์กรเช่นเดียวกัน

3. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ขององค์กร (Involuntary Organization Initiated Turnover) หมายถึงการที่องค์กรได้รับแรงกดดันจากสภาพเศรษฐกิจที่มีความจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานดังนั้นจึงจำเป็นต้องปลดพนักงานออก

4. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ขององค์กร (Voluntary Organization Turnover) หมายถึงการที่องค์กรตัดสินใจให้บุคคลสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรเนื่องจากความไม่มีประสิทธิภาพของบุคคลเอง

มอเบย์, ฮอเนอร์และโฮลลิงสวอท (Mobley; Horner; & Hollingsworth. 1978) ได้เสนอกระบวนการที่นำไปสู่การตัดสินใจว่าจะอยู่หรือจะลาออกจากองค์กรโดยความตั้งใจที่จะออกจากงานเป็นกระบวนการที่เกิดก่อนการตัดสินใจลาออกจริง ๆ ซึ่งพนักงานจะพิจารณาทางเลือกในงานใหม่เปรียบเทียบกับงานเดิมว่าตนจะได้หรือสูญเสียประโยชน์มากน้อยเพียงใดถ้าพนักงานคิดว่าการลาออกจะทำให้ตนได้รับผลประโยชน์น้อยกว่าองค์กรเดิมพนักงานผู้นั้นก็จะเลือกที่จะอยู่กับองค์กรเดิมต่อไปและพยายามลดความรู้สึกต่อต้านและพยายามมองงานที่ทำอยู่ในแง่ดีมากขึ้นในทางตรงกันข้ามหากพนักงานเห็นว่าการเปลี่ยนงานจะทำให้ตนได้รับผลประโยชน์มากกว่าพนักงานผู้นั้นก็จะตัดสินใจลาออกจากงานเดิมยกเว้นสาเหตุอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานแต่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรเดิมเช่นการย้ายงานของคู่สมรสเป็นต้นทั้งที่จริง ๆ แล้วตัวพนักงานเองยังมีความพึงพอใจในงานปัจจุบันที่ทำอยู่รวมทั้งอาจเกิดจากการตัดสินใจที่กะทันหันเช่นการทะเลาะกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเป็นต้น

กระบวนการของการลาออก

มอเบย์, ฮอเนอร์และโฮลลิงสวอท (Mobley; Horner; & Hollingsworth. 1978) อธิบายว่าความไม่พึงพอใจในงานของบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้บุคคลคิดถึงการลาออกจากนั้นบุคคลจะเริ่มหางานใหม่และถ้าบุคคลสามารถหางานใหม่ได้บุคคลก็จะตัดสินใจว่าจะทำงานอยู่ต่อไปหรือจะลาออกและเกิดเป็นพฤติกรรมการอยู่หรือลาออกจากองค์กรของบุคคลในที่สุดโดยมีตัวแปรที่สำคัญในกระบวนการของการลาออกคือตำแหน่งงานที่ว่างในขณะนั้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยมีอิทธิพลในทิศทางลบกับความรู้สึกอ่อนล้าความเย็นชาและความมีประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งอาจอธิบายได้ว่าบรรยากาศในการทำงานมีบทบาทในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยบรรยากาศในการทำงานจะช่วยทำให้พนักงานสามารถจัดการหรือเผชิญหน้ากับปัญหาได้ดีขึ้นมีผลทำให้พนักงานมีความรู้สึกอ่อนล้าต่ำลงและสามารถป้องกันความเย็นชาต่องานของพนักงานได้ นอกจากนี้เมื่อพนักงานมีโอกาสได้รับบรรยากาศในการทำงานที่หลากหลายมากขึ้นจะส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงความมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนสูงขึ้นดังนั้นในองค์กรที่ไม่สามารถปรับหรือ

ออกแบบลักษณะงานให้เหมาะสมกับขีดความสามารถของพนักงานภายในองค์การการเพิ่มบรรยากาศในการทำงานให้สอดคล้องกับลักษณะงานจึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ แบคเกอร์,เดมิรวีทีและอูว์มา (Bakker; Demerouti; & Euwema. 2005)

มนพิสุทธิ์ บุญโต .(2554).คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานขับรถบรรทุกในธุรกิจขนส่ง เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า 1) พนักงานขับรถบรรทุกที่มีอายุแตกต่างกันมีแนวโน้มการลาออกของพนักงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีแนวโน้มในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 2) คุณภาพชีวิตของพนักงานขับรถบรรทุกด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน ด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุล ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับระดับปานกลาง 3) ปัญหาที่เกิดจากสาเหตุการทำงาน ด้านปัญหาด้านปฏิบัติงาน และปัญหาล้วนตัวมี สังคม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับระดับปานกลาง

หอมไกล ต้นสัก (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้นำ การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาล โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงาน ของพยาบาลในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.482$) และพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกล่อลวงทางอารมณ์ และด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .614 .284 ตามลำดับ

ทิพย์สุดา เมธิพลกุล (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเอง และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษา โรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรพ.แห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเองทั้งโดยรวมและในแต่ละด้าน กับความตั้งใจลาออก และสร้างสมการพยากรณ์การประเมินสุขภาพตนเอง และความตั้งใจลาออก ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเอง ความตั้งใจ ลาออกในระดับปานกลาง แต่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านลักษณะของงานในระดับสูง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุการทำงาน และระดับเงินเดือน มีผลต่อความตั้งใจ ลาออก โดยพยาบาลที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จะมีความตั้งใจลาออกสูงกว่าพยาบาลที่มี อายุการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป และพยาบาลที่มีระดับเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จะมีความตั้งใจลาออกสูงกว่าพยาบาลที่มีระดับ

เงินเดือน 10,001 บาทขึ้นไป 3) การรับรู้บรรยากาศองค์การทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการ ประเมินสุขภาพตนเอง แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก 4) การประเมินสุขภาพตนเองทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก 5) ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้น พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและด้านโครงสร้างขององค์การ สามารถร่วมกันทำนายการประเมินสุขภาพตนเองได้ร้อยละ 22.3 และพบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินสุขภาพตนเองด้านจิตใจ อายุการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 38.1

ชนัดดา ยังสี (2549:63-70) ศึกษาเรื่อง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจลาออกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศต่างกันมีการตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านการได้รับความเป็นอิสระจากการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์การ ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชาต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน 3) ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน และพบว่าตัวแปรด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสามารถพยากรณ์การตั้งใจลาออกของพนักงานได้ร้อยละ 18

อมรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิตโดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล (2) ศึกษาเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิตโดยจำแนกตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในความตั้งใจลาออกจากงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ ช่วงเวลาการทำงาน และลักษณะการทำงาน และลักษณะของบ้านพักต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเข้มของแสง อุณหภูมิ การวางผังสถานที่ทำงาน และความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ผลตอบแทน และผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.01$) เช่นเดียวกันกับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานซึ่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

จิรนนท์ ผลมะเฟือง (2548) การรับรู้สิ่งคุกคามด้านสุขภาพจากการทำงาน บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง

ในสังกัดสภากาชาด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการรับรู้สิ่งคุกคามสุขภาพจากการทำงาน บรรยากาศองค์กรและความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาลโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสังกัดสภากาชาดไทยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลเพศหญิงระดับปฏิบัติการ ฝ่ายการพยาบาล ที่มีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 1 ปี จำนวน 275 ผลการวิจัยพบว่า ความตั้งใจในการลาออกของพยาบาลเฉลี่ยร้อยละ 58.3 (S.D. = 27.8) พยาบาลร้อยละ 31.1 มีความตั้งใจในการลาออกมาก และร้อยละ 17.2 มีความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานมากที่สุด สาเหตุของการลาออกหรือโอนย้ายงานมาจากทั้งปัจจัยการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลร้อยละ 52.8 ซึ่งภายหลังจากการลาออกหรือโอนย้ายงานแล้ว คาดหวังว่าจะเปลี่ยนอาชีพโดยไม่ปฏิบัติงานด้านการพยาบาลถึงร้อยละ 59.3 และพบว่าพยาบาลมีการรับรู้สิ่งคุกคามสุขภาพจากการทำงาน โดยรวมและรายด้านของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านเออร์โกโนมิกส์ที่พยาบาลมีการรับรู้ในระดับสูง

สำหรับการรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการรับรู้ด้านข้อตกลงเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จและด้านการสนับสนุน พบว่าพยาบาลมีการรับรู้ในระดับสูง สำหรับการรับรู้สิ่งคุกคามสุขภาพจากการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล ($r = 0.267, p < 0.001$) ยกเว้นการรับรู้สิ่งคุกคามสุขภาพจากการทำงานด้านเคมีพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล ($r = 0.115, p\text{-value} = 0.063$)

ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล ($r = -0.248, p < 0.001$) ยกเว้นด้านความรับผิดชอบในงานและด้านการสนับสนุนพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล ($r = 0.092, p\text{-value} = 0.137$ และ $r = -0.121, p\text{-value} = 0.052$ ตามลำดับ) และพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม การรับรู้สิ่งคุกคามสุขภาพจากการทำงานด้านจิตวิทยาสังคม การสนับสนุนและการรับรู้สิ่งคุกคามสุขภาพด้านเออร์โกโนมิกส์ สามารถร่วมทำนายความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาลได้ร้อยละ 23.9 ผลการศึกษาครั้งนี้ ควรนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพการทำงาน และพัฒนาองค์กร รวมทั้งหาแนวทางในการดำเนินงานเพื่อลดสิ่งคุกคามสุขภาพจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล

สุรีย์พร กุมภาคม (2546: บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายและความตั้งใจลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ผลการวิจัย พบว่า 1) พยาบาลส่วนใหญ่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับปานกลาง 2) พยาบาลส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ 3) อายุและระยะเวลาปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย 4) พยาบาลที่มีตำแหน่งและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกันในด้านความอ่อนล้าในอารมณ์และความรู้สึกลดความเป็นบุคคล 5) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย 6) สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา

และสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย จำนวนชั่วโมงการทำงาน การทำงานกะ และการรับรู้ประสิทธิภาพของระบบการบริหารมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย เฉพาะด้านความรู้สึกอ่อนล้าในอารมณ์และความรู้สึกลดความเป็นบุคคล 7) ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก 8) อายุ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การทำงานกะ ความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกอ่อนล้าในอารมณ์ และความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีสัมประสิทธิ์การกำหนดร้อยละ 41.0

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานและลดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร และสามารถนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบรรยากาศการทำงานให้มีความเหมาะสมซึ่งผลการศึกษาค้างนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนลดและป้องกันอัตราการลาออกของพนักงานและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานของพนักงานอันเป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานเองและองค์กรในระยะยาวได้



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 580 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1970: 580 - 581) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 229 คน และเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 21 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 250 คน

$$n = \frac{N}{1 + N (E)^2}$$

เมื่อ n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดของประชากร
E	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรจากประชากร 538 คนค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{538}{1 + 538(0.05)^2} = 229$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 229 คนและเพิ่มจำนวนตัวอย่างจำนวน 21 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 250 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จับฉลาก เพื่อสุ่มเลือกพนักงานจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการทางของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

[] 1. ต่ำกว่า 23 ปี

[] 2. 23 – 28 ปี

[] 3. 29 – 34 ปี

[] 4. ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

[] โสด

[] สมรส/อยู่ด้วยกัน

[] หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4. รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

[] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 13,000 บาท

[] 2. 13,001 – 15,000 บาท

[] 3. 15,001 – 17,000 บาท

[] 4. 17,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ได้แก่

[] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

[] 2. 2 – 3 ปี

[] 3. 4 - 5 ปี

[] 4. มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

6. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่
 [] 1. ปริญญาตรี [] 2. สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์กร ผู้วิจัยปรับปรุงจากมาตรวัดของ กนกวรรณ เครือประยงค์ (2551) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ Stringer (2002) ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 12 ข้อ

ลักษณะของแบบวัด เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย, เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอ ๆ กัน, เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน มีดังต่อไปนี้

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร

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

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความรู้สึกเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร</u>
4.21 - 5.00	มีความรู้สึกดีกับบรรยากาศองค์กรมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีความรู้สึกดีกับบรรยากาศองค์กรมาก
2.61 - 3.40	มีความรู้สึกดีกับบรรยากาศองค์กรปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความรู้สึกดีกับบรรยากาศองค์กรน้อย
1.00 - 1.80	มีความรู้สึกดีกับบรรยากาศองค์กรน้อยที่สุด

การคิดคะแนนเนื่องจากเป็นคำถามทางบวกทั้งหมดจึงไม่ต้องทำการกลับคะแนนแล้วคิดคะแนนรวมของแบบวัด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ

ลักษณะของแบบวัด เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มากและมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน มีดังต่อไปนี้

น้อยที่สุด	ได้	1	คะแนน
น้อย	ได้	2	คะแนน
ปานกลาง	ได้	3	คะแนน
มาก	ได้	4	คะแนน
มากที่สุด	ได้	5	คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร

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

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน</u>
4.21 - 5.00	มีความเหนื่อยหน่ายในงานมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีความเหนื่อยหน่ายในงานมาก
2.61 - 3.40	มีความเหนื่อยหน่ายในงานปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความเหนื่อยหน่ายในงานน้อย
1.00 - 1.80	มีความเหนื่อยหน่ายในงานน้อยที่สุด

การคิดคะแนน กลับคะแนนของข้อคำถามทางลบจากคะแนน $5 = 1, 4 = 2, 3 = 3, 2 = 4, 1 = 5$ แล้วจึงคิดคะแนนรวมของแบบวัด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

ลักษณะของแบบวัด ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มากและมากที่สุด โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวมีทั้งหมด 4 ข้อ

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน</u>
4.21 - 5.00	มีต้องการลาออกมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีต้องการลาออกมาก
2.61 - 3.40	มีต้องการลาออกปานกลาง
1.81 - 2.60	มีต้องการลาออกน้อย
1.00 - 1.80	มีต้องการลาออกน้อยที่สุด

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. สร้างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้คำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ตามเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามและแบบวัดตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

5. ตรวจสอบความถูกต้องตรงตามโครงสร้าง และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวัด โดยนำเครื่องมือที่ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงกับเนื้อหาและได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ จำนวน 40 คน และนำข้อมูลที่ไปวิเคราะห์ความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545:449) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่

ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนข้อ การให้คะแนน และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	จำนวนข้อ	การให้คะแนน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
1. บรรยากาศองค์กร			
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3	5 ถึง 1	.799
ด้านการยกย่องชมเชย	3	5 ถึง 1	.880
ด้านการสนับสนุน	3	5 ถึง 1	.874
ด้านความผูกพัน	3	5 ถึง 1	.895
บรรยากาศองค์กรโดยรวม	12	5 ถึง 1	.917
2. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน			
ด้านความรู้สึกรำคาญ	3	5 ถึง 1	.786
ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	3	5 ถึง 1	.864
ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ	3	5 ถึง 1	.783
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม	9	5 ถึง 1	.848
3. ความตั้งใจในการลาออก	4	5 ถึง 1	.895

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการเก็บข้อมูลจากแหล่ง 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบของการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อประกอบของการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ ปรินิพนธ์ สารนิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดกระทำข้อมูล

1. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในเครื่องมือวัดแต่ละชุด และใช้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์

2. ให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับเครื่องมือวัดแต่ละชุด นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

3. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผล (Processing) ด้วยโปรแกรมการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for social Sciences) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย ซึ่งมีแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้สถิติ ดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์กร

- ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

- ตอนที่ 4 แบบสอบถามความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

- ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์กร

- ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สำหรับลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศ

2.2 การวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สำหรับลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

2.3 ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ สถิติการวิเคราะห์ Independent Sample และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) สำหรับสมมติฐานข้อที่ 1

2.4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับสมมติฐานข้อ 2 และสมมติฐานข้อ 3

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจและให้คะแนนแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 36)

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

เมื่อ P	แทน	ค่าร้อยละ
f	แทน	ความถี่ของคะแนน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 39)

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

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

5.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 38)

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

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

5.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test)

5.2.1 วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 35)

$$\text{Cronbach's alpha : } \alpha = \frac{k \text{ covariance } / \text{variance}}{+ - 1 (k - 1) \text{ covariance } / \text{variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 k แทน จำนวนคำถาม
 covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
 variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษารั้งนี้ จะตั้งระดับความเชื่อมั่น 95% โดยสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานมีดังต่อไปนี้

5.3.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Sample) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2545: 135)

1) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาอิสระ (Degree of freedom) $df = n_1 + n_2 - 2$

2) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาอิสระ (Degree of freedom)

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

เมื่อ t แทน สมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

x_i แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

s_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

โดยที่

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

s_i^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

n_i แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

5.3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2545: 293)

5.3.3 ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2545: 135)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between Groups)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within Group)

$$\text{โดยที่ } MS_b = \frac{SS_b}{(k - 1)}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{(n - k)}$$

SS_b แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Group sum of Square)

SS_w แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Group sum of Square)

k แทน จำนวนกลุ่ม

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$(k - 1)$	แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (dfb)
$(n - k)$	แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (dfw)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258)

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j; \text{ LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j; \text{ LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่ } dfw = n - k$$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error (MS_w)

k แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

n_i แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

5.3.4 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

โดยค่า $MSW' = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-Forsythe
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	$\bar{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	$\bar{X}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

5.3.5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร หรือระหว่างข้อมูล 2 ชุด อยู่ในมาตรา อันตร ภาคหรือมาตราอัตราส่วน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (บุญชม ศรีสะอาด . 2541: 143)

$$\hat{Y} = a + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_kX_k$$

สมการถดถอยพหุคูณ

เมื่อ $\hat{Y}$ = คะแนนพยากรณ์ของตัวเกณฑ์ (ตัวแปรตาม)

$X_1, X_2, X_3, \dots$ = ตัวแปรพยากรณ์

a = จุดตัดของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k

$b_2, b_3, \dots, b_k$ = ความชัน (partial slope) ของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k

k = จำนวนตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความ “บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	สถิติทดสอบ T-test
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of squares)
F	แทน	สถิติทดสอบ F-Test
df	แทน	องศาของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐานหรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (Level of significance)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (Unstandardized)
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระ (Standardized)
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (Standard Error of Mean)
Ad R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R-squared)
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R-squared)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
$\hat{Y}$	แทน	ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานโดยรวม
X_1	แทน	ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน
X_2	แทน	ด้านการยกย่องชมเชย
X_3	แทน	ด้านการสนับสนุน
X_4	แทน	ด้านความผูกพัน
X_5	แทน	ด้านความรู้สึกล่อลวง
X_6	แทน	ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น
X_7	แทน	ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับการศึกษา โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละปรากฏผลดังตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	67	26.8
หญิง	183	73.2
รวม	250	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 23 ปี	33	13.2
23 - 28 ปี	162	64.8
29 - 34 ปี	38	15.2
35 ปีขึ้นไป	17	6.8
รวม	250	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	213	85.2
สมรส/อยู่ด้วยกัน	35	14.0
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	2	0.8
รวม	250	100.0
4. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 13,000 บาท	60	24.0
13,001 – 15,000 บาท	120	48.0
15,001 – 17,000 บาท	35	14.0
17,001 บาทขึ้นไป	35	14.0
รวม	250	100.0
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	101	40.4
2 – 3 ปี	58	23.2
4 - 5 ปี	58	23.2
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	33	13.2
รวม	250	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
6. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	225	90.0
สูงกว่าปริญญาตรี	25	10.0
รวม	250	100.0

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่า ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 250 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 และเพศชาย มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 23 - 28 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมา คือ อายุ 29 - 34 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 อายุต่ำกว่า 23 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และอายุ 35 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 85.8 รองลงมามีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และมีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 13,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 13,000 บาท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ถัดมามีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 17,000 บาท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และมีรายได้ต่อเดือน 17,001 บาทขึ้นไปมี 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 3 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่า ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อายุ และสถานภาพ มีจำนวนที่ค่อนข้างน้อยจึงจัดกลุ่มใหม่ ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับอายุและสถานภาพ ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 23 ปี	33	13.2
23 - 28 ปี	162	64.8
29 ปีขึ้นไป	55	22.0
รวม	250	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	213	85.2
สมรส/อยู่ด้วยกัน	37	14.8
รวม	250	100.0

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับอายุและสถานภาพที่จัดกลุ่มใหม่ พบว่า

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 23 - 28 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมา คือ อายุ 29 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 จำนวนน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 23 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ตามลำดับ

สถานภาพ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 85.2 รองลงมามีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันและมีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการยกย่องชมเชย ด้านการสนับสนุนและด้านความผูกพัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์กรของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

บรรยากาศองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน			
1. ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่ ปฏิบัติงานอยู่ มีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.42	.824	มาก
2. ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่ ปฏิบัติงานอยู่ หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์วัดผลงานอย่างชัดเจน	3.54	.882	มาก
3. หน่วยงานมีการกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาปรับปรุงผลงานให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ	3.66	.877	มาก
รวม	3.54	.708	มาก
ด้านการยกย่องชมเชย			
4. หน่วยงานมีการยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี	3.58	.962	มาก
5. หน่วยงานใช้มีระบบการให้รางวัลทั้งที่เป็นรูปตัวเงิน หรือรูปแบบอื่นๆเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำผลงานได้ดีขึ้น	3.64	1.024	มาก
6. ระบบการให้รางวัลและผลตอบแทนทั้งหมด (ค่าตอบแทน, การยกย่องชมเชย, การเลื่อนขั้น) สัมพันธ์กับผลงานที่ดีมากกว่าปัจจัยอื่น เช่น อาวุโส ความสัมพันธ์ส่วนตัว และอื่นๆ	3.40	1.041	ปานกลาง
รวม	3.54	.895	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

บรรยาภาสองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการสนับสนุน			
7. ผู้นำทีมบริการของท่านให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน	3.75	.941	มาก
8. เมื่อมีปัญหาผู้นำทีมบริการของท่านมีการแก้ปัญหาในรูปแบบของทีมงาน โดยไม่ปล่อยให้ต้องแก้ปัญหาเองโดยลำพัง	3.78	.932	มาก
9. มีการประชุมเพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและการยอมรับนับถือต่อกัน	3.52	.869	มาก
รวม	3.68	.795	มาก
ด้านความผูกพัน			
10. สมาชิกส่วนใหญ่ในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ รู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้	3.25	.972	ปานกลาง
11. สมาชิกส่วนใหญ่ในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ มีความรู้สึกมุ่งมั่นทุ่มเท ในการทำงานให้กับองค์กรนี้อย่างเต็มที่	3.36	.899	ปานกลาง
12. เป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ สอดคล้องกับความคิดเห็น และความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่ในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	3.22	.826	ปานกลาง
รวม	3.28	.787	ปานกลาง
รวมบรรยาภาสองค์กร	3.51	.580	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยาภาสองค์กร ได้แก่ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการยกย่องชมเชย ด้านการสนับสนุน และด้านความผูกพัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยาภาสองค์กร ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการยกย่องชมเชย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 3.54 และ 3.54 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยาภาสองค์กร ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านความผูกพัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน **ในระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ข้อ หน่วยงานมีการกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาปรับปรุงผลงานให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ข้อ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์วัดผลงานอย่างชัดเจน และข้อ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ มีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 3.54 และ 3.42 ตามลำดับ

ด้านการยกย่องชมเชย ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร **ด้านการยกย่องชมเชย ในระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก 2 ข้อ คือ ข้อ หน่วยงานใช้มีระบบการให้รางวัลทั้งที่เป็นรูปตัวเงิน หรือรูปแบบอื่นๆเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดีขึ้น ข้อ หน่วยงานมีการยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และ 3.58 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง 1 ข้อ ข้อ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ มีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ด้านการสนับสนุน ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร **ด้านการสนับสนุน ในระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ข้อ เมื่อมีปัญหาผู้นำทีมบริการของท่านมีการแก้ปัญหาในรูปแบบของทีมงาน โดยไม่ปล่อยให้ฉันต้องแก้ปัญหาเองโดยลำพัง ข้อ ผู้นำทีมบริการของท่านให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน และข้อ มีการประชุมเพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและการยอมรับนับถือต่อกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 3.75 และ 3.52 ตามลำดับ

ด้านความผูกพัน ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร **ด้านความผูกพัน ในระดับปานกลาง** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ข้อ สมาชิกส่วนใหญ่ในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ มีความรู้สึกมุ่งมั่นทุ่มเท ในการทำงานให้กับองค์กรนี้อย่างเต็มที่ ข้อ สมาชิกส่วนใหญ่ในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ รู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้ และข้อ เป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ สอดคล้องกับความคิดเห็น และความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่ในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 3.25 และ 3.22 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกอ่อนล้า ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า			
1. รู้สึกหมดพลัง และไม่สามารถควบคุมอารมณ์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	3.02	.898	ปานกลาง
2. ในทุกๆ วัน ฉันรู้สึกไม่พอใจ ถึงเครียดเพราะไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของงานได้	2.94	.955	ปานกลาง
3. รู้สึกว่าภาระงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมากเกินไปจนรู้สึกท้อแท้	3.01	1.066	ปานกลาง
รวม	2.99	.833	ปานกลาง
ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น			
4. ลักษณะงานที่ ปฏิบัติงานอยู่ ไม่ได้ได้รับความสำคัญจากผู้ให้บริการ	2.98	1.007	ปานกลาง
5. รู้สึกสงสัยในคุณค่าและความสำคัญในงานของฉัน	3.12	.998	ปานกลาง
6. ลักษณะงานที่ ปฏิบัติงานอยู่ ไม่ได้ได้รับความใส่ใจจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	2.97	1.058	ปานกลาง
รวม	3.02	.889	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ			
7. รู้สึกไม่มั่นใจในประสิทธิภาพการทำงานของฉันจะทำให้ทุก อย่างสำเร็จลุล่วงได้	2.77	1.008	ปานกลาง
8. บ่อยครั้งที่ ไม่สามารถขจัดข้อโต้แย้งในงานได้ด้วยตนเอง	2.73	1.065	ปานกลาง
9. รู้สึกว่างาน ไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ	3.27	1.125	ปานกลาง
รวม	2.92	.842	ปานกลาง
รวมความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	2.98	.718	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกอ่อนล้า ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ด้านความรู้สึกอ่อนล้า และด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 2.99 และ 2.92 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความรู้สึกอ่อนล้า พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกอ่อนล้า ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ข้อรู้สึกหมดพลังและไม่สามารถควบคุมอารมณ์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ข้อฉันรู้สึกว่าการงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมากเกินไปจนรู้สึกท้อแท้ และข้อในทุกๆ วัน ฉันรู้สึกไม่พอใจถึงขีดเพราะไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 3.01 และ 2.94 ตามลำดับ

ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เมื่อพิจารณาราย

ข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ข้อฉันรู้สึกสงสัยในคุณค่าและความสำคัญในงานของฉัน ข้อลักษณะงานที่ฉันปฏิบัติงานอยู่ ไม่ได้ได้รับความสำคัญจากผู้ให้บริการ และข้อลักษณะงานที่ฉันปฏิบัติงานอยู่ ไม่ได้ได้รับความใส่ใจจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 2.98 และ 2.97 ตามลำดับ

ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน **ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ในระดับปานกลาง** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ข้อฉันรู้สึกว่างานของฉันไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ ข้อฉันรู้สึกไม่มั่นใจในประสิทธิภาพการทำงานของฉันจะทำให้ทุกอย่างสำเร็จลุล่วงได้ และข้อบ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถจัดข้อโต้แย้งในงานได้ด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 2.77 และ 2.73 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปรากฏผลดังตาราง 6 ดังนี้

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ในขณะนี้ฉันกำลังมองหางานในสถานที่ใหม่ที่ น่าสนใจกว่านี้	3.42	1.113	มาก
2. ถ้ามีงานใหม่ที่ ได้ผลตอบแทนสูงกว่า ฉันจะไปสมัครทันที	4.06	1.025	มาก
2. อยากเปลี่ยนไปทำงานในองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่ท้าทายกว่านี้	3.32	1.065	ปานกลาง
4. คิดว่าจะไม่ทำงานในตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์นี้ นานนัก	3.52	1.068	มาก
รวม	3.58	.885	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออก ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ข้อถ้ามีงานใหม่ที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่า ฉันจะไปสมัครทันที ข้อ ฉันคิดว่าจะไม่ทำงานในตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์นี้นานนัก และข้อในขณะที่ฉันกำลังมองหางานในสถานที่ใหม่ที่น่าสนใจกว่านี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 3.52 และ 3.42 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออก ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ข้อ อยากเปลี่ยนไปทำงานในองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่ทำหายกว่านี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้) โดยใช้วิธีการทดสอบ ดังนี้

ในการทดสอบด้วยสถิติ Independent Samples t-test ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่าความแปรปรวนด้วย Levene's test เมื่อค่า Sig. มากกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances assumed และเมื่อ Sig. น้อยกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances not assumed

ในการทดสอบด้วย ANOVA ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยเริ่มจากการทดสอบค่า Levene's test เพื่อทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูล ถ้า Levene's test มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ Brown-Forsythe และเพื่อให้ทราบว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3 และเมื่อ Levene's test มีค่า Sig. มากกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ F-test และหากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) การทดสอบ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน และสมมติฐานที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกันประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 5 ข้อ ดังนี้

- 1.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน
- 1.2 อายุ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน
- 1.3 สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน
- 1.4 รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน
- 1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก

ของพนักงานแตกต่างกัน

- 1.6 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน

โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวน Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 7 การทดสอบค่าความแปรปรวนความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติ Levene's test

ตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์	การทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน				
	Levene Statistic	F	df1	df2	Prob.
เพศ		.961			.328
สถานภาพ		.115			.735
ระดับการศึกษา		.032			.858
อายุ	2.713		2	247	.068

ตัวแปรลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	การทดสอบความเท่ากันของความ แปรปรวน				
	Levene Statistic	F	df1	df2	Prob.
รายได้ต่อเดือน	1.238		3	246	.297
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	.853		3	246	.466

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า ความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ของเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .328 .735 และ .858 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมระหว่างเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ซึ่งผลการทดสอบ เป็นดังตาราง 8

ทดสอบสมมติฐานมีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา

1.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน

H_0 : เพศ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน

1.2 สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน

1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานไม่แตกต่าง

กัน

H_1 : ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่าง

กัน

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมจำแนกตามเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent t-test

ความตั้งใจในการลาออกพนักงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Prob.
เพศ					
ชาย	67	3.65	.929	.734	.464
หญิง	183	3.56	.870		
สถานภาพ					
โสด	213	3.61	.899	1.136	.257
สมรส/อยู่ด้วยกันและหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	37	3.43	.796		
ระดับการศึกษา					
ปริญญาตรี	225	3.57	.889	-.564	.573
สูงกว่าปริญญาตรี	25	3.68	.861		

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า ความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมจำแนกตาม เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent พบว่า

เพศหญิงและเพศชาย มีค่าความน่าจะเป็น (Prob.) เท่ากับ .464 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพ โสดและสมรส/อยู่ด้วยกันและหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีค่าความน่าจะเป็น (Prob.) เท่ากับ .257 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าความน่าจะเป็น (Prob.) เท่ากับ .573 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (Prob.) จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เท่ากับ .068 .297 และ .466 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ทุกช่วงอายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงจะใช้สถิติ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบ ปรากฏดังตาราง 9

ทดสอบสมมติฐานมีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน

1.1 อายุ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน

H_0 : อายุ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน

1.2 รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน

1.3 ระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานแตกต่างกัน

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความตั้งใจในการลาออกพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ ANOVA (One-Way Analysis of Variance)

ตัวแปรลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2.322	2	1.161	1.486	.228
	ภายในกลุ่ม	193.059	247	.782		
	รวม	195.381	249			
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	.795	3	.265	.335	.800
	ภายในกลุ่ม	194.586	246	.791		
	รวม	195.381	249			
ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.780	3	3.260	4.321	.005
	ภายในกลุ่ม	185.601	396	.371		
	รวม	195.381	399			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สำหรับช่วงอายุ และรายได้ต่อเดือน มีความน่าจะเป็น (Prob.) เท่ากับ .228 และ .800 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สำหรับระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความน่าจะเป็น (Prob.) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ

ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบวาระดับอายุในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบทดสอบ Fisher's Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงผลดังตาราง 10

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Fisher's Least significant difference (LSD)

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	2 - 3 ปี	4 - 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	3.51		-.42728* (.003)	.05979 (.676)	.09571 (.583)
2 - 3 ปี	3.93			.48707* (.003)	.52299* (.006)
4 - 5 ปี	3.45				.03592 (.850)
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	3.41				

* $p < .05$

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความตั้งใจในการลาออกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 3 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า p เท่ากับ .003 ซึ่ง

น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีความตั้งใจในการลาออกแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีความตั้งใจในการลาออกน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 3 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.42728

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 3 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า p เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำ 2 – 3 ปี มีความตั้งใจในการลาออกแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 3 ปี มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .48707

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 3 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 5 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า p เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำ 2 – 3 ปี มีความตั้งใจในการลาออกแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 3 ปี มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 5 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .52299

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็น สมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_1 : บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	82.197	7	11.742	25.107	.000
Residual	113.184	242	.468		
Total	195.381	249			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 พบว่า ความถดถอยพหุคูณบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยเทคนิค Enter มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ ในปัจจัยบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (X_1) ด้านการยกย่องชมเชย (X_2) ด้านการสนับสนุน (X_3) และด้านความผูกพัน (X_4) สำหรับปัจจัยความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกลดลง (X_5) ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (X_6) และด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (X_7) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถสร้างสมการเชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 12 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กับบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในงานจำแนกตามรายด้าน

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	SE	(Beta) β		
ค่าคงที่ (Constant)	3.748	.434		8.642	.000
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (X_1)	-.012	.072	-.010	-.172	.863
ด้านการยกย่องชมเชย (X_2)	-.154	.059	-.156	-2.626	.009
ด้านการสนับสนุน (X_3)	-.018	.063	-.017	-.294	.769
ด้านความผูกพัน (X_4)	-.282	.068	-.251	-4.152	.000
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า (X_5)	.243	.079	.229	3.069	.002
ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (X_6)	.202	.063	.203	3.210	.002
ด้านความรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จ (X_7)	.027	.069	.026	.400	.689
r = .649 Adjusted R ² = .404 R ² = .421					
F = 25.107 SE = .68389 Sig. = .000					

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 12 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวม ($\hat{Y}$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในปัจจัยบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านความผูกพัน (X_4) และด้านการยกย่องชมเชย (X_2) สำหรับปัจจัยความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกอ่อนล้า (X_5) และด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (X_6) โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกโดยรวม เรียงลำดับตามขนาดความสัมพันธ์จากมากไป

น้อย ได้แก่ ด้านความผูกพัน (-.282) ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (.202) และด้านการยกย่องชมเชย (-.154) โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถร่วมกันร่วมกันทำนายความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ได้ร้อยละ 42.1 ($R^2 = .421$) และมีค่า Sig. เท่ากับ .000 สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ได้ร้อยละ 42.1

ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของความไว้วางใจของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครโดยรวม ดังนี้

$$\hat{Y} = 3.748 + (-.154)X_2 + (-.282)X_4 + .243X_5 + .202X_6$$

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการยกย่องชมเชย พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการยกย่องชมเชย ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวมเพิ่มขึ้น .154 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในด้านบรรยากาศองค์กร ด้านความผูกพัน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับ บรรยากาศองค์กร ด้านความผูกพัน ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวมเพิ่มขึ้น .282 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวมเพิ่มขึ้น .243 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

โดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวม เพิ่มขึ้น .202 หน่วย

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มี 3 ตัวแปร คือในปัจจัยบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (X_1) และด้านการสนับสนุน (X_3) สำหรับปัจจัยความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (X_7)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานของพนักงานแตกต่างกัน		
1.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานของพนักงานแตกต่างกัน	t-test	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.2 อายุ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานของพนักงานแตกต่างกัน	One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตาราง 13 (ต่อ)

สมมติฐานข้อที่ 1	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1.3 สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานของพนักงานแตกต่างกัน	t-test	ปฏิเสธสมมติฐาน

1.4 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานของพนักงานแตกต่างกัน	One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานของพนักงานแตกต่างกัน	One Way ANOVA	ยอมรับสมมติฐาน
1.6 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานของพนักงานแตกต่างกัน	t-test	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ

2. บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.1 บรรยากาศองค์กร ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis (Enter)	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.2 บรรยากาศองค์กร ด้านการยกย่องชมเชย มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis (Enter)	ยอมรับสมมติฐาน
2.3 บรรยากาศองค์กร ด้านการสนับสนุน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis (Enter)	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตาราง 13 (ต่อ)

สมมติฐานข้อที่ 2	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
2.4 บรรยากาศองค์กร ด้านความผูกพัน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis (Enter)	ยอมรับสมมติฐาน

2.5 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกอ่อนล้า มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis (Enter)	ยอมรับสมมติฐาน
2.6 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis (Enter)	ยอมรับสมมติฐาน
2.7 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis (Enter)	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความ “บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับการศึกษา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานของพนักงานแตกต่างกัน
2. บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 538 คน คำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตร Taro Yamane (Yamane, 1970 : 580 - 581) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 229 คน และเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 21 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 250 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 4 ส่วน คือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 4 ตอน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม

2. สรุปรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและออกแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ผู้สอนตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลผลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายชื่อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อถือได้โดยนำมาทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด

6. นำผลที่ได้ปรับปรุงเพื่อให้แบบสอบถามได้มาตรฐานหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดง จำนวนข้อและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
1. บรรยายกาสององค์กร		
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3	.799
ด้านการยกย่องชมเชย	3	.880
ด้านการสนับสนุน	3	.874
ด้านความผูกพัน	3	.895
2. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน		
ด้านความรู้สึกอ่อนล้า	3	.786
ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	3	.864
ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ	3	.783
3. ความตั้งใจในการลาออก	4	.895

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาศึกษา “บรรยายกาสององค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 และเพศชาย มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 23 - 28 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมา คือ อายุ 29 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 จำนวนน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 23 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ตามลำดับ

สถานภาพ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 85.2 รองลงมา มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันและมีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 13,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 13,000 บาท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ถัดมามีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 17,000 บาท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และมีรายได้ต่อเดือน 17,001 บาทขึ้นไปมี 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 3 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 - 5 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ภาพรวมบรรยากาศองค์กร ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการยกย่องชมเชย ด้านการสนับสนุนและด้านความผูกพัน พนักงานมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการยกย่องชมเชย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 3.54 และ 3.54 ตามลำดับ และพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านความผูกพัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ข้อ หน่วยงานมีการกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาปรับปรุงผลงานให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ข้อ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์วัดผลงานอย่างชัดเจน และข้อ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ มีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 3.54 และ 3.42 ตามลำดับ

ด้านการยกย่องชมเชย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก 2 ข้อ คือ ข้อหน่วยงานใช้ระบบการให้รางวัลทั้งที่เป็นรูปตัวเงิน หรือรูปแบบอื่นๆเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดีขึ้น ข้อหน่วยงานมีการยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และ 3.58 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือข้อระบบการให้รางวัลและผลตอบแทนทั้งหมด (ค่าตอบแทน, การยกย่องชมเชย, การเลื่อนขั้น) สัมพันธ์กับผลงานที่ดีมากกว่าปัจจัยอื่น เช่น อาวุโส ความสัมพันธ์ส่วนตัว และอื่นๆโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ด้านการสนับสนุน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ข้อเมื่อมีปัญหาผู้นำที่มามีการแก้ปัญหาในรูปแบบของทีมงาน โดยไม่ปล่อยให้ต้องแก้ปัญหาเองโดยลำพัง ข้อผู้นำที่มามีการให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน และข้อมีการประชุมเพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและการยอมรับนับถือต่อกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 3.75 และ 3.52 ตามลำดับ

ด้านความผูกพัน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ข้อสมาชิกส่วนใหญ่ในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ มีความรู้สึกมุ่งมั่นทุ่มเท ในการทำงานให้กับองค์กรนี้อย่างเต็มที่ ข้อสมาชิกส่วนใหญ่ในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ รู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้ และข้อเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ สอดคล้องกับความคิดเห็น และความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่ในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 3.25 และ 3.22 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกอ่อนล้า ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ พนักงานมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ด้านความรู้สึกอ่อนล้า และด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 2.99 และ 2.92 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความรู้สึกอ่อนล้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ข้อรู้สึกหมดพลังและไม่สามารถควบคุมอารมณ์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ข้อรู้สึกว่าการงานที่ได้รับ

มอบหมายนั้นมากเกินไปจนรู้สึกท้อแท้ และข้อในทุกๆ วัน รู้สึกไม่พอใจ ดึงเครียดเพราะไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 3.01 และ 2.94 ตามลำดับ

ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ข้อรู้สึกสงสัยในคุณค่าและความสำคัญในงาน ข้อลักษณะงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ไม่ได้รับความสำคัญจากผู้ให้บริการ และข้อลักษณะงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ไม่ได้รับความใส่ใจจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 2.98 และ 2.97 ตามลำดับ

ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ข้อฉันรู้สึกว่างานของฉันไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ ข้อฉันรู้สึกไม่มั่นใจในประสิทธิภาพการทำงานของฉัน จะทำให้ทุกอย่างสำเร็จลุล่วงได้ และข้อบ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถขจัดข้อโต้แย้งในงานได้ด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 2.77 และ 2.73 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกในระดับมาก 3 ข้อ คือ ข้อถ้ามีงานใหม่ที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่าจะไปสมัครทันที ข้อคิดว่าจะไม่ทำงานในตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์นี้นานนัก และข้อในขณะนี้กำลังมองหางานในสถานที่ใหม่ที่ น่าสนใจกว่านี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 3.52 และ 3.42 ตามลำดับ และพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออก ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ข้อ อยากเปลี่ยนไปทำงานในองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่ทำยากกว่านี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับการศึกษาของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานแตกต่างกัน

1.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในปัจจัยบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านความผูกพัน และด้านการยกย่องชมเชย สำหรับปัจจัยความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกอ่อนล้า และด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกโดยรวมเรียงลำดับตามขนาดความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความผูกพัน (-.282) ด้านความรู้สึกอ่อนล้า (.243) ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (.202) และด้านการยกย่องชมเชย (-.154) โดยสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ได้ร้อยละ 42.1 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

บรรยากาศองค์กร **ด้านการยกย่องชมเชย** พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานมีความเห็นในด้านบรรยากาศองค์กรด้านการยกย่องชมเชย ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวม เพิ่มขึ้น .154 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บรรยากาศองค์กร **ด้านความผูกพัน** พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับ บรรยากาศองค์กรด้านความผูกพัน ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวม เพิ่มขึ้น .282 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน **ด้านความรู้สึกอ่อนล้า** พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานมีความเห็นในด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกอ่อนล้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวม เพิ่มขึ้น .243 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน **ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น** พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทาง

โทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานมีความเห็นในด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวม เพิ่มขึ้น .202 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มี 3 ตัวแปร คือในด้านบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านการสนับสนุนในด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

1.1 ด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการทำงานและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบนั้นอยู่ในความเสมอภาคกันทั้งเพศหญิงหรือชาย ไม่ได้มีการแบ่งความยากง่ายของงานต่างกันระหว่างเพศ จึงไม่มีผลต่อการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549: 59) พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีเพศที่ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน

1.2 ด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีอายุเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน และจากการศึกษาพบว่าโดยมากจะมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 23 - 28 ปี เป็นส่วนใหญ่ รวมถึงจากสภาพเศรษฐกิจที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน อายุของผู้สมัครงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณสมบัติที่ใช้คัดเลือกพนักงาน ทำให้พนักงานพยายามอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด ดังนั้นอาจจะทำให้ตัวแปรด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน โดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนพิสุทธิ์ บุญโต (2554:92) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน

ข้าราชการทุกในธุรกิจขนส่ง : เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานขับรถบรรทุกที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวโน้มการลาออกของพนักงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีแนวโน้มในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ สว่างอารมย์ (2549: 59) พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุที่ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน

1.3 ด้านสภาพภาพ พบว่า สภาพภาพที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากสภาพภาพสมรสของพนักงานบางคน อาจจะได้สมรสทางนิตินัยเป็นการเปิดเผย เช่น พนักงานที่ตอบว่าตนเองอยู่ในสถานภาพโสด สถานภาพของพวกเขาทงพฤติกรรมอาจจะอยู่ในสถานภาพสมรส'จึงเป็นการยากที่จะระบุได้ว่าสถานภาพสมรส' อิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน แม้ว่าพนักงานส่วนใหญ่จะตอบแบบสอบถามว่าอยู่ในสถานภาพสมรสก็ตาม โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนพิสุทธิ์ บุญโต (2554:90) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานขับรถบรรทุกในธุรกิจขนส่ง : เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานขับรถบรรทุกที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีแนวโน้มการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ สว่างอารมย์ (2549: 59) พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของของ ชาญกิจ สันติเกษม (2542) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความผูกใจมั่นต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณสำนักงานงบประมาณ พบว่า อายุ สถานภาพทางการสมรส อัตราเงินเดือนและระยะเวลาในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกใจมั่นต่อองค์การ และบรรยากาศองค์การ

1.4 ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน และได้รับโอกาสให้สามารถเพิ่มรายได้ได้อย่างเท่าเทียมกัน เช่น รายได้จากการทำงานนอกเวลา รายได้จากเบี้ยขยัน ส่วนพนักงานที่มีฐานรายได้สูงกว่าพนักงานคนอื่น ๆ ก็จะมีหน้าที่เพิ่มและมีความยากของงานเพิ่มมากขึ้น จึงไม่ทำให้ผู้ที่มีฐานเงินเดือนน้อยกว่าเกิดการเปรียบเทียบ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนพิสุทธิ์ บุญโต (2554:90) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานขับรถบรรทุกในธุรกิจขนส่ง : เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานขับรถบรรทุกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีแนวโน้มการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ สว่างอารมย์ (2549: 60) พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีเงินเดือนที่ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุดา เมธิพลกุล (2550:90) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเองและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า พยาบาลที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

1.5 ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แตกต่าง ทั้งนี้อาจเนื่องจากระยะเวลาหรืออายุการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานต่างๆ ที่ผ่านมาจะทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน เริ่มเกิดความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ สามารถปรับตัวได้ดีกับสภาพสังคมองค์กรนั้นๆ พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรและซึมซับวัฒนธรรมองค์กรมากขึ้น และไม่ยากเปลี่ยนงานใหม่ อีกทั้งเมื่อพนักงานปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาที่ยาวนานแล้ว นับว่าเป็นช่วงที่พนักงานจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือมองเห็นความก้าวหน้าในวิถีการทำงานได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอย่างเห็นได้ชัดกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วงอื่นๆ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย มักจะมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานและลาออกมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุดา เหมีพลกุล (2550:90) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กร การประเมินสุขภาพตนเองและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า พยาบาลที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนพิสุทธิ์ บุญโต (2554:90) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานขับรถบรรทุกในธุรกิจขนส่ง : เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานขับรถบรรทุกที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีแนวโน้มการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรพันธ์ ผลมะเฟื่อง (2548:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้สิ่งคุกคามด้านสุขภาพจากการทำงาน บรรยากาศองค์กร และความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสังกัดสภาวิชาชีพไทย พบว่า พยาบาลที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาลโดยรวมไม่ต่างกัน

1.6 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องจากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี ดังนั้นอาจจะทำให้ตัวแปรด้านระดับการศึกษา มีผลความตั้งใจในการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนพิสุทธิ์ บุญโต (2554:90) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานขับรถบรรทุกในธุรกิจขนส่ง : เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานขับรถบรรทุกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีแนวโน้มการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ สว่างอารมย์ (2549:59) พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรพันธ์ ผลมะเฟื่อง (2548:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้สิ่งคุกคามด้านสุขภาพจากการทำงาน บรรยากาศองค์กร และความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้าย

งานของพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสังกัดสภาวิชาชีพ พพบว่า พยาบาลที่มี การศึกษาต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาลโดยรวมไม่ต่างกัน

2. ผลการศึกษาข้อมูลบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ร่วมกันส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคาร พาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

2.1 บรรยากาศองค์กร ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน พพบว่า พนักงานมีระดับความ คิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานเห็นว่า หน่วยงานมีการกระตุ้นให้พนักงานพัฒนา ปรับปรุงผลงานให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่ปฏิบัติงานอยู่มีการกำหนดเกณฑ์วัดผลงาน อย่างชัดเจน และมีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน พพบว่าบรรยากาศ องค์กร ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ทั้งนี้อาจ เนื่องมาจากพนักงานมีความรู้สึกว่าองค์กรมีมาตรฐานที่ดีแล้วในการทำงาน มีการกระตุ้นให้ พนักงานพัฒนาปรับปรุงผลงานให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ และกำหนดเกณฑ์วัดผลงานอย่างชัดเจน และมีการ กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ทิพย์สุตา เมธีพลกุล (2550:90) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กร การประเมิน สุขภาพตนเองและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาล เฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก และไม่สอดคล้อง กับงานวิจัยของจิรนนท์ ผลมะเฟือง (2548:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้สิ่งคุกคามด้านสุขภาพจากการทำงาน บรรยากาศองค์กร และความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสังกัด สภาวิชาชีพ พพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐานการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาลโดยรวม และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความ ตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล

2.2 บรรยากาศองค์กร ด้านการยกย่องชมเชย พพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานเห็นว่าหน่วยงานใช้ระบบการให้รางวัลทั้งที่เป็นรูปตัวเงิน หรือรูปแบบอื่นๆเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำผลงานได้ดีขึ้น และมีการยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานมีผล การปฏิบัติงานที่ดี

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน พพบว่าบรรยากาศ องค์กร ด้านการยกย่องชมเชย มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ใน ทิศทางตรงกันข้าม หมายความว่า หากพนักงานได้รับการยกย่องที่น้อยลงจะทำให้ความตั้งใจ ลาออกเพิ่มมากขึ้น และหากได้รับการยกย่องที่เพิ่มขึ้นก็จะทำให้มีความตั้งใจที่จะลาออกน้อยลงตาม

ไปด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความต้องการการยอมรับยกย่องในด้านต่างๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เนื่องจากสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่พนักงานส่วนใหญ่คำนึงถึง ดังนั้นหากไม่เป็นไปตามที่พนักงานคาดหวังหรือได้รับจะส่งผลให้พนักงานตั้งใจที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งตรงกับระดับความตั้งใจที่จะลาออกที่อยู่ในระดับมาก โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุตา เมธิพลกุล (2550:90) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเองและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก และสอดคล้องงานวิจัยของจิรนนท์ ผลมะเฟื่อง (2548:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้สิ่งคุกคามด้านสุขภาพจากการทำงาน บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสังกัดสภากาชาดไทยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการยกย่อง พบว่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาลโดยรวม และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล

2.3 บรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานเห็นว่าเมื่อมีปัญหาผู้นำทีมบริการมีการแก้ปัญหาในรูปแบบของทีมงาน โดยไม่ปล่อยให้ต้องแก้ปัญหาเองโดยลำพัง ผู้นำทีมบริการให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และปกป้องผู้บังคับบัญชาในการทำงาน และมีการประชุมเพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและการยอมรับนับถือต่อกัน

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน พบว่าบรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุน ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานได้รับการสนับสนุนงาน ความช่วยเหลือ ไม่ได้เป็นปัจจัยที่กำหนดให้เกิดความต้องการลาออก กล่าวได้ว่าอาจจะมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการลาออกมากกว่า โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุตา เมธิพลกุล (2550:90) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเองและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก และสอดคล้องงานวิจัยของจิรนนท์ ผลมะเฟื่อง (2548:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้สิ่งคุกคามด้านสุขภาพจากการทำงาน บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสังกัดสภากาชาดไทย พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล

2.4 บรรยากาศองค์การ ด้านความผูกพัน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานเห็นว่าสมาชิกส่วนใหญ่ในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ มีความรู้สึกมุ่งมั่นทุ่มเท ในการทำงานให้กับองค์กรนี้อย่างเต็มที่ และส่วนมากรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กร

รวมทั้ง มีเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความคิดเห็นและความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่ใน

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน พบว่าบรรยากาศองค์กร ด้านความผูกพัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม หมายความว่า หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและเพื่อร่วมงานที่ลดลง หรือมีความผูกพันต่ำก็จะทำให้มีความตั้งใจลาออกเพิ่มมากขึ้น และหากมีระดับความผูกพันต่อองค์กรและเพื่อร่วมงานมากก็จะทำให้มีความตั้งใจที่จะลาออกน้อยลงตามไปด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านความผูกพันปานกลาง หมายถึงว่าพนักงานในฝ่ายงานไม่ได้มีความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานมากนัก ซึ่งทำให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้ ซึ่งตรงกับระดับความตั้งใจที่จะลาออกที่อยู่ในระดับมาก โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุตา เมธิพลกุล (2550:90) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กร การประเมินสุขภาพตนเอง และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านสัมพันธ์ภายในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก และสอดคล้องงานวิจัยของจิรนนท์ ผลมะเฟือง (2548:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้สิ่งคุกคามด้านสุขภาพจากการทำงาน บรรยากาศองค์กร และความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสังกัดสภากาชาดไทยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านความผูกพัน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาลโดยรวม และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล

2.5 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกอ่อนล้า พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานเห็นว่ารู้สึกหมดพลังและไม่สามารถควบคุมอารมณ์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ภาระงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมากเกินไปจนรู้สึกท้อแท้ และทุกๆ วัน รู้สึกไม่พอใจ ดึงเครียดเพราะไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของงานได้

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน พบว่าบรรยากาศองค์กร ด้านความรู้สึกอ่อนล้า มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า หากพนักงานมีความรู้สึกอ่อนล้าที่เพิ่มมากขึ้นก็จะส่งผลให้มีความตั้งใจที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานรู้สึกท้อแท้และไม่สามารถควบคุมอารมณ์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น งานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป และรู้สึกไม่พอใจ ดึงเครียดเพราะไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของงานได้ ส่งผลให้พนักงานมีความต้องการที่จะลาออกนั่นเอง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ หอมไกร ต้นสัก (2553: 54) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้นำ การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาล โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาล

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.482$) และพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .614 .284 ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร กุมภาคม (2546: บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายและความตั้งใจลาออกของพยาบาล โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่า ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก โดยความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกลดคุณค่าในอารมณ์ และความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีสัมประสิทธิ์การกำหนดร้อยละ 41.0

2.6 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานเห็นว่ามีความรู้สึกสงสัยในคุณค่าและความสำคัญในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติงานอยู่ไม่ได้รับความสำคัญจากผู้ให้บริการ และไม่ได้รับความใส่ใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน พบว่าบรรยากาศองค์กร ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า หากพนักงานรู้สึกว่าไม่ได้รับความสำคัญต่อบุคคลที่ร่วมงานทั้งลูกค้า หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ก็จะทำให้มีความตั้งใจที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำไม่ค่อยมีคุณค่าและไม่ได้รับความสำคัญต่อบุคคล หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จึงส่งผลให้พนักงานมีความต้องการที่จะลาออก และตรงกับระดับความตั้งใจลาออกที่อยู่ในระดับมาก โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ หอมไกล ดันสัก (2553: 54) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้นำ การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาล โรงพยาบาลเชียงใหม่ รามจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.482$) และพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกลดคุณค่าทางอารมณ์ และด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .614 .284 ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร กุมภาคม (2546: บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายและความตั้งใจลาออกของพยาบาล โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่า ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก โดยความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกลดคุณค่าในอารมณ์ และความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีสัมประสิทธิ์การกำหนดร้อยละ 41.0

2.7 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานเห็นว่างานไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่มั่นใจในประสิทธิภาพการทำงานจะทำให้ทุกอย่างสำเร็จ ลุล่วงได้ และไม่สามารถขจัดข้อโต้แย้งในงานได้ด้วยตนเอง

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน พบว่าบรรยากาศองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ พนักงานที่ศึกษาอยู่ในช่วงที่อายุน้อย อาจจะยังไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของตนเอง หรือเป้าหมายที่ชัดเจน และยังไม่ได้คาดหวังถึงความก้าวหน้าในอาชีพ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร กุมภาคม (2546: บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายและความตั้งใจลาออกของพยาบาล โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่า ความเหนื่อยหน่ายด้านด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จไม่สามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกได้

อย่างไรก็ตาม จากการที่กลุ่มตัวแปรทั้ง 4 มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ในระดับสูง ($r = .649$) และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม ได้ร้อยละ 42.1 ส่วนที่เหลือร้อยละ 57.9 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นที่ไม่นำมาพิจารณา แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรเหล่านี้สามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวมได้ในระดับปานกลางเท่านั้น กล่าวได้ว่า นอกจาก ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ในด้านการยกย่องชมเชย และด้านความผูกพัน และปัจจัยด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในด้านความรู้สึกอ่อนล้าและด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่สามารถอธิบายระดับความตั้งใจในการลาออกได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออก ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศองค์กร สำหรับด้านความผูกพัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า พนักงานในองค์กรไม่รู้สึกว่าจะตนเองมีความผูกพันกับองค์กรทั้งกับผู้บริหารกับบัญชา เพื่อนร่วมงานและลูกค้ามากนัก ซึ่งส่งผลให้มีความตั้งใจที่จะลาออกในระดับที่มากตามไปด้วย อีกทั้งจากงานวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความผูกพัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานมากที่สุด ดังนั้นจากข้อนี้องค์กรควรให้

ความสำคัญกับการสร้างความรักความผูกพันของพนักงานและทุกคนในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งเดียวกัน เพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกร่วมใจที่ได้ทำงานกับองค์กรและทำให้พนักงานมีความรู้สึกมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรนี้อย่างเต็มที่ รวมทั้งเปิดรับความคิดเห็นของพนักงานทุกคน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่ ซึ่งจะสามารถลดความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน และเป็นผลดีต่อองค์กรด้วยเนื่องจากไม่ต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายต่างๆ ไม่ว่าในกระบวนการในการสรรหา คัดเลือกการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรใหม่ การฝึกอบรมและพัฒนาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความไม่ต่อเนื่องในการทำงานและความสูญเสียความสามารถในการผลิตและบริการเป็นต้น

2. จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็น ในด้านบรรยากาศองค์กร ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ในระดับมาก และปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ซึ่งหมายความว่า แม้พนักงานจะมีความคิดเห็นว่า องค์กรมีการกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาปรับปรุงผลงานให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ มีการกำหนดเกณฑ์วัดผลงานอย่างชัดเจน และมีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดี แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้องค์กรจะมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีอย่างไร แต่ก็อาจจะทำให้พนักงานลาออกได้ เพราะหากองค์กรไม่สามารถรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีหรือมีระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ลดลง ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย เนื่องจากว่าพนักงานอาจจะไม่แน่ใจว่าองค์กรมีความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน การวัดผลงาน หรือเป้าหมายที่ชัดเจน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกไม่ชัดเจนในงานที่ทำ หรือไม่แน่ใจในผลประเมินที่ได้รับว่าสมควรหรือไม่ และลาออกได้ ดังนั้น องค์กรควรพยายามรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานต่างๆ ไว้หรือปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม มีการสื่อสารต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และทั่วถึง ทั้งแนวทางในการดำเนินงาน การประเมินผลงานต่างๆ

3. จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็น ในด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการยกย่องชมเชยโดยรวม ในระดับมาก และในทุกข้ออยู่ในระดับมาก แต่ยังพบว่าในข้อหน่วยงานมีระบบการให้รางวัลและผลตอบแทนทั้งหมด (ค่าตอบแทน การยกย่องชมเชย และการเลื่อนขั้น) สัมพันธ์กับผลงานที่ดีมากกว่าปัจจัยอื่น เช่น อาวุโส ความสัมพันธ์ส่วนตัว และอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า พนักงานยังรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับค่าตอบแทน การยกย่อง การเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมกับผลงาน ดังนั้น องค์กรควรเร่งสื่อสาร ทำความเข้าใจต่อพนักงานในเรื่องดังกล่าว เพื่อไม่ให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีไม่มีความเป็นธรรมทั้งในค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง โดยอาจจะมี การสื่อสารผ่านหัวหน้างานแต่ละส่วน ในการทำความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวแก่พนักงานเป็นรายบุคคล ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรเกี่ยวกับการมีระบบการให้รางวัลและผลตอบแทนที่เสมอภาคและเท่าเทียมกันต่อพนักงานทุกคน เพื่อป้องกันการแตกแยกและอาจจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงได้

4. จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็น ในด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะว่าองค์กรได้มีการสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานที่

ค่อนข้างดี อาจจะเนื่องมาจาก พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์เป็นอาชีพที่มีลักษณะงานเป็นผู้ให้บริการและความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ มุ่งเน้นให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ เช่น ตอบข้อซักถาม ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาจากการใช้บริการ รับประสานงานการใช้บริการของลูกค้าและฝ่ายงานต่าง ๆ ของธนาคาร ดังนั้นจึงอาจจะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในปัญหานั้นๆ อย่างชัดเจน และส่วนมากจะทำงานเป็นทีม จึงไม่ทำให้รู้สึกว่าการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แต่อย่างไรก็ตามองค์กรก็ต้องคงรักษาความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าไม่ขาดการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี ที่จะส่งผลกับลูกค้าภายในและภายนอกด้วย

5. จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกอ่อนล้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานก็ไม่ได้มีความเบื่อหน่ายในการทำงานมากนัก และพบว่าปัจจัยด้านความรู้สึกอ่อนล้าเป็นปัจจัยส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความรู้สึกอ่อนล้าเพียงแค่ระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งหากว่าพนักงานมีระดับความรู้สึกอ่อนล้าที่เพิ่มสูงขึ้น ก็จะทำให้มีความตั้งใจที่จะลาออกเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย โดยจากการศึกษาพบว่าปัจจัยในด้านนี้มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกเป็นอันดับสอง โดยจากด้านนี้พบว่าพนักงานมีความรู้สึกอ่อนล้าที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และภาระงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมากเกินไปจนรู้สึกท้อแท้ ดังนั้น เพื่อป้องกันหรือลดความอ่อนล้าเหล่านี้ของพนักงาน องค์กรควรจัดหากิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลายความรู้สึกต่างๆ ของพนักงาน เช่น จัดกิจกรรมให้พนักงานได้ผ่อนคลายโดย ให้ไปอบรมสัมมนานอกสถานที่ทำงาน เพื่อให้พนักงานได้เปิดหูเปิดตานอกสถานที่ทำงาน ที่อาจจะให้ความรู้สึกว่าการเบื่อหน่ายในขณะนั้น หรือผู้บังคับบัญชาควรสังเกตพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย หากเห็นว่าไม่ค่อยดี ก็ควรสอบถามปัญหาหรือหาวิธีแก้ไขให้ผ่อนคลายจากอาการเหล่านั้น หรืออาจจะเปิดใจในการปรึกษาปัญหากับหัวหน้างานด้วย เนื่องจากจะทำให้สามารถทราบถึงความรู้สึก ปัญหาในการทำงานต่างๆ ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการสื่อสารออกมา

6. จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นในความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นโดยรวมในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานก็ไม่ได้มีความเบื่อหน่ายในการทำงานมากนัก ทั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ซึ่งหากว่าพนักงานมีระดับลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นที่เพิ่มสูงขึ้น ก็จะทำให้มีความตั้งใจที่จะลาออกเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความสงสัยในคุณค่าและความสำคัญในงานมากที่สุดสำหรับด้านนี้ หมายความว่าพนักงานอาจจะยังไม่เข้าใจว่าตนเองมีความสำคัญกับงานที่ต้องทำอย่างไร ดังนั้นผู้เป็นผู้บังคับบัญชาควรจะต้องสื่อสารให้เข้าใจถึงความสำคัญในงานแต่ละหน้าที่เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไรบ้าง

7. จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นในความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จโดยรวมในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานก็

ไม่ได้มีความเบื่อหน่ายในการทำงานที่เกี่ยวกับความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จมากนัก โดยจากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความรู้สึกว่างานที่ทำไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพมากที่สุด ดังนั้นจากข้อนี้องค์กรควรจะต้องสื่อสารให้พนักงานอย่างทั่วถึง ในการที่องค์กรมีแผนงานหรือการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานอย่างไร ซึ่งเหล่านี้จะสามารถที่จะสร้างความก้าวหน้าในงานตามที่พนักงานทุกคนต้องการได้ ทั้งนี้เพื่อลดความสับสน แล้วไม่แน่ใจเกี่ยวกับองค์กร

8. จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีความตั้งใจที่จะลาออกมากกว่าผู้ที่มีอายุงานมากกว่า ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยมักจะมีมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานและลาออกมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า โดยจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าพนักงานมีอายุน้อย 2 – 3 ปี จะมีอัตราการลาออกที่มากที่สุด ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23 - 28 ปี ซึ่งหากว่าพนักงานเหล่านี้ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ขององค์กรมีความตั้งใจที่จะลาออกก็จะส่งผลที่ไม่ดีต่อองค์กรได้ ดังนั้นด้วยลักษณะงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่ขาดการพบปะลูกค้าในลักษณะของการเผชิญหน้า มีลักษณะงานที่จำเจ มีมาตรฐานการปฏิบัติงานสูงที่ต้องถูกตรวจสอบโดยบุคคลอื่น นอกจากนี้การทำงานที่ขาดประสิทธิภาพทำให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับของลูกค้าหรือผู้รับบริการและปริมาณการร้องเรียนจากลูกค้าที่มีปริมาณสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งโดยปกติแล้วคนรุ่นใหม่ที่เป็น Generation Y ซึ่งได้รับการเลี้ยงดูที่แตกต่างออกไป เกิดมาในสังคมที่แตกต่าง มีแนวคิดการใช้ชีวิตและการทำงานที่เปลี่ยนไปมาก ดังนั้น องค์กรควรที่จะให้ความสำคัญกับบุคคลกลุ่มนี้ซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ขององค์กร โดยการหาแนวทางตลอดจนแนวคิดที่จะดำรงรักษาคนกลุ่มนี้ไว้กับองค์กร (Retaining Concept) เพื่อลดอัตราการลาออกของคนกลุ่มนี้ให้ลดลง

9. จากการศึกษาพบว่าโดยรวมองค์กรควรมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นองค์กรมีการช่วยเหลือสนับสนุนกันระหว่างพนักงานกับพนักงานและพนักงานกับหัวหน้างาน มีการให้เกียรติซึ่งกันและกัน และให้พนักงานรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายเข้าใจ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะช่วยลดอิทธิพลของภาระงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานให้น้อยลงได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในเชิงคุณภาพว่าปัจจัยใดที่จะให้ระดับบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในขององค์กรมีแนวโน้มลดลงเพื่อจะนำข้อมูลจากการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาในด้านต่างๆ และสามารถนำเสนอแนวทางการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นภายในอนาคตได้

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้านความผูกพัน เนื่องจากว่าจากการศึกษาครั้งนี้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกมากที่สุด ดังนั้นในการศึกษาครั้งถัดไปควรเพิ่มเติมในการศึกษาปัจจัยดังกล่าวในเชิงลึกมากขึ้น เช่น ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

3. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในส่วนของสำนักงานใหญ่ โดยทำงานในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรขยายกลุ่มประชากรให้ครอบคลุมถึงพนักงานในส่วนภูมิภาคด้วย โดยศึกษาแยกเป็นรายภูมิภาคทั้ง 5 แห่ง ซึ่งมีสภาพแวดล้อมการทำงาน วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน รวมทั้งศึกษากลุ่มประชากรที่อยู่ในตำแหน่งงานระดับบริหารด้วย อันจะทำให้ผลการศึกษามีความละเอียดมากขึ้น และสามารถวัดระดับบรรยากาศขององค์กรได้โดยรวมได้

4. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) ซึ่งมีการเก็บข้อมูลจากใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้นจึงอาจเพิ่มการศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) โดยใช้การสัมภาษณ์ การสังเกต หรือการเข้าไปทำความรู้จักและมีส่วนร่วมในการทำงานกับพนักงานในส่วนงานต่างๆ เพื่อจะได้รับทราบถึงบรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานขององค์กรมากขึ้นได้มากยิ่งขึ้น







ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ | ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร. มนูญ ลีนะวงศ์ | ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |







แบบสอบถาม

เรื่อง “บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร”

ผู้วิจัย ได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการสำรวจและประเมินผลเรื่อง “บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขการเพิ่มขึ้นของจำนวนพนักงานที่ลาออก จึงขอความกรุณาให้ตอบแบบสอบถามทุกข้อตามข้อเท็จจริง

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัย

นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(นอกเวลาราชการ) ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการจัดการ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การทำงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามการทำงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามชุดนี้จะเป็นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

- | | | |
|--------|---|---|
| ตอนที่ | 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ตอนที่ | 2 | แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์กร |
| ตอนที่ | 3 | แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน |
| ตอนที่ | 4 | แบบสอบถามความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน |

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 23 ปี

☐ 2. 23 - 28 ปี

☐ 3. 29 – 34 ปี

☐ 4. ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน

☐ 3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 13,000 บาท

☐ 2. 13,001 – 15,000 บาท

☐ 3. 15,001 – 17,000 บาท

☐ 4. 17,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

☐ 2. 2 – 3 ปี

☐ 3. 4 - 5 ปี

☐ 4. มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

6. ระดับการศึกษา

☐ 1. ปริญญาตรี

☐ 2. สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย X ลงช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

บรรยากาศองค์กร	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน					
1. ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ มีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5
2. ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์วัดผลงานอย่างชัดเจน	1	2	3	4	5
3. หน่วยงานมีการกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาปรับปรุงผลงานให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ	1	2	3	4	5
ด้านการยกย่องชมเชย					
4. หน่วยงานมีการยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี	1	2	3	4	5
5. หน่วยงานใช้มีระบบการให้รางวัลทั้งที่เป็นรูปตัวเงิน หรือรูปแบบอื่นๆเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดีขึ้น	1	2	3	4	5
6. ระบบการให้รางวัลและผลตอบแทนทั้งหมด (ค่าตอบแทน, การยกย่องชมเชย, การเลื่อนขั้น) สัมพันธ์กับผลงานที่ดีมากกว่าปัจจัยอื่น เช่น อาวุโส ความสัมพันธ์ส่วนตัว และอื่นๆ	1	2	3	4	5

บรรยาภาสององค์กร	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านการสนับสนุน					
7. ผู้นำทีมบริการให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน	1	2	3	4	5
8. เมื่อมีปัญหาผู้นำทีมบริการมีการแก้ปัญหาในรูปแบบของทีมงาน โดยไม่ปล่อยให้ฉันต้องแก้ปัญหาเองโดยลำพัง	1	2	3	4	5
9. มีการประชุมเพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจ และการยอมรับนับถือต่อกัน	1	2	3	4	5
ด้านความผูกพัน					
10. สมาชิกส่วนใหญ่ในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ รู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้	1	2	3	4	5
11. สมาชิกส่วนใหญ่ในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ มีความรู้สึกมุ่งมั่นทุ่มเท ในการทำงานให้กับองค์กรนี้อย่างเต็มที่	1	2	3	4	5
12. เป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ สอดคล้องกับความคิดเห็น และความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่ในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	1	2	3	4	5

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย X ลงช่องระดับความรู้สึกที่ตรงกับความรู้สึก
ของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ความรู้สึกอ่อนล้า					
1. รู้สึกหมดพลัง และไม่สามารถควบคุม อารมณ์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	1	2	3	4	5
2. ในทุกๆ วัน ฉันรู้สึกไม่พอใจ ดึงเครียด เพราะไม่สามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของงานได้	1	2	3	4	5
3. รู้สึกว่าภาระงานที่ได้รับมอบหมายนั้น มากเกินไปจนรู้สึกท้อแท้	1	2	3	4	5
ความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น					
4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ไม่ได้รับ ความสำคัญจากผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5
5. รู้สึกสงสัยในคุณค่าและความสำคัญใน งานของฉัน	1	2	3	4	5
6. ลักษณะงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ไม่ได้รับ ความใส่ใจจากเพื่อนร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5
ความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ					
7. รู้สึกไม่มั่นใจในประสิทธิภาพการ ทำงานของฉันจะทำให้ทุกอย่าง สำเร็จลุล่วงได้	1	2	3	4	5

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
8. บ่อยครั้งที่ไม่สามารถจัดข้อโต้แย้งในงานได้ด้วยตนเอง	1	2	3	4	5
9. รู้สึกว่างานของฉันไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ	1	2	3	4	5

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย X ลงช่องระดับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ความตั้งใจในการลาออก	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. ในขณะที่กำลังมองหางานในสถานที่ใหม่ที่น่าสนใจกว่านี้	1	2	3	4	5
2. ถ้ามีงานใหม่ที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่าฉันจะไปสมัครทันที	1	2	3	4	5
3. อยากเปลี่ยนไปทำงานในองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่ท้าทายกว่านี้	1	2	3	4	5
4. คิดว่าจะไม่ทำงานในตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์นี้ นานนัก	1	2	3	4	5



บรรณานุกรม

- กนกวรรณ เครือประยงค์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความผูกใจมั่นของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จิรนนท์ ผลมะเฟื่อง. (2548) .การรับรู้สิ่งคุกคามด้านสุขภาพจากการทำงาน บรรยากาศองค์กรและความตั้งใจในการลาออกหรือโอนย้ายงานของพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสังกัดสภากาชาด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาพยาบาลสาธารณสุข: มหาวิทยาลัยมหิดล. บัณฑิตวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชนิดดา ยงสี .(2549) .การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญกิจ สันติเกษม. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความผูกใจมั่นต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพย์สุดา เมธิ์พลกุล. (2550). การรับรู้บรรยากาศองค์กร การประเมินสุขภาพตนเองและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร) คณะศิลปศาสตร์ .มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นันทยุทธ หะสิทธิ์เวช. (2546). สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในสถาบันสุขภาพจิตและโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก กรมสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. คณะครุศาสตร์: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิบูล ทีปะपाल. (2550). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- วรณัฐ ทองไพบูลย์. (2543). บรรยากาศองค์กรและความผูกใจมั่นต่อองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมการบริหารองค์กรสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2540). จิตวิทยาการจัดการองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์.
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนทร สงศ์ไวยวรรณ. (2540). วัฒนธรรมองค์กร: แนวคิด งานวิจัยและประสบการณ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพัตรา จันท์ลีลา. (2545). ปัจจัยส่วนบุคคลของภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของตำรวจจราจรในเขตนครบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิก. (2527). การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมศักดิ์ ภคพงศ์พันธ์. (2544). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุพัตรา เพชรมณี; และ เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2528). ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการพัฒนากำลังคนในระบบราชการไทย. คณะสังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรีย์พร กุมภกาม. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายและความตั้งใจลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี. การประชุมวิชาการกระทรวงสาธารณสุข
- หอมไกล ดันสัก. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้นำ การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในงาน กับความตั้งใจลาออกจากงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ . การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- อมรรัตน์ สว่างอารมย์. (2549). ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิตกรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง . วิทยานิพนธ์ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. (2534). การพัฒนาองค์กร การสร้าง พัฒนาการทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

- Baker, A. F. (1989). Living with a chronically in schizophrenia can place great stress on individual family members and the family unit.. *Journal of Psychosocial Nursing*, 27(1): 31-35.
- Crosby , Philip B. (1986). *Quality is Free*. New York : McGraw –Hill.
- Gale Encyclopedia of Medicine. Psychosis. [serial online] 2002. Available from: www.schizophrenia.com. Accessed June 12,2006.
- Hill, R.E. (1973). *Interpersonal values and personal development in executives*, *Human Resource Management*, 12, 24-27.
- Knowles, M.S. (1974). *Human Resource Development in OD*. *Public Administration Review*, 34, 115-123.
- Leininger. (1991). *Cultural care diversity and universality : A Theory of Nursing* . New York: Natural league for nursing.
- Likert, R. (1978). *The nature of highly effective groups*. *Organizational behavior*. Cambridge mass. Winthrop publications.
- Litwin, G., & Stringer, D. (1968). *Motivation and organization climate*. Massachusette: Haward University.
- Maslach,C. (1986). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. 2nd ed. Palo Alto,CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach,C.; & Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organization Behavior*. 2: 99-113.
- Milliman, J.,Ferguson, J., Trickett, D., & Condemi, B. (1999). *Spirit and community at Southwest airlines: An investigation of a spiritual values-based model*. *Journal of Organizational Change Management*, 16, 426-447.
- Mowday, R., Steers, R.M., & Lyman, P. (1982). *Employee organization linkage: The psychology of commitment. Absenteeism and Turnover*. New York: Academic Press.
- Steers, R.M. (1977). *Organization effectiveness : A behavioral view*. Santa Monica: Goodyear.
- Steele, F., & Jenks, S. (1977). *The feel of the work place*. Massachusetts: Addison – Wesley.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale*. Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวดุษฎิ ชูชัยวรากิจ
วันเดือนปีเกิด	31 ตุลาคม 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	46 ซอยตากสิน37 แขวงดาวคะนอง เขตธนบุรี กทม. 10600
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการทีมบริการ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกสิกรไทย

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนบางปะกอกวิทยาคม
พ.ศ. 2547	นิเทศศาสตร์ (วิชาเอก วิทยุ-โทรทัศน์) จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ