

พอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานใน
ร้านอาหาร กรณิศ์กรษา ร้านตั้งยะแสง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การและบริหาร

ตุลาคม 2556

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานใน
ร้านอาหาร กรณีศึกษา ร้านตั้งฮะเส็ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม

ตุลาคม 2556

ลิขสิทธิ์ เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานใน
ร้านอาหาร กรณีศึกษา ร้านตั้งฮะเล้ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเกษตรกรรม

ตุลาคม 2556

อัครเดช บุญญานนท์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร กรณีศึกษา ร้านตั้งสะพาน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการองค์การเภสัชกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: พันตำรวจโท ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นกมล ทองนพเนื้อ.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานร้านอาหารตั้งสะพาน จำนวน 3 คน ซึ่งมีอายุ 39,54 และ 57 ปี

ผลการวิจัย พบว่า ประชากรแต่ละคนมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในปัจจุบัน ดังนี้ พนักงาน A มีความพึงพอใจในสามปัจจัยคือ ลักษณะของงาน, การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ มีความไม่พึงพอใจในสองปัจจัยคือ ความสำเร็จในงานและความก้าวหน้าในงาน ส่วนพนักงาน B มีความพึงพอใจเพียงปัจจัยเดียวคือ ลักษณะของงาน มีความไม่พึงพอใจในสี่ปัจจัยคือ การยอมรับนับถือ, ความรับผิดชอบ, ความสำเร็จในงาน และความก้าวหน้าในงาน ส่วนพนักงาน C มีความพึงพอใจในสามปัจจัยคือ ลักษณะของงาน, ความรับผิดชอบ และความสำเร็จในงาน มีความไม่พึงพอใจในสองปัจจัยคือ การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในงาน

พนักงานทั้งสามคน มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในปัจจุบันดังนี้ พนักงาน A มีความพึงพอใจในสี่ปัจจัยคือ นโยบายและการบริหาร, ความมั่นคง, เงินเดือนและสิ่งตอบแทน และสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีความไม่พึงพอใจในปัจจุบันเดียว คือ สภาพการทำงาน ส่วนพนักงาน B มีความพึงพอใจในสี่ปัจจัยคือ นโยบายและการบริหาร, เงินเดือนและสิ่งตอบแทน, สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และสภาพการทำงาน มีความไม่พึงพอใจในปัจจุบันเดียวคือ ความมั่นคง ส่วนพนักงาน C มีความพึงพอใจในสี่ปัจจัยคือ นโยบายและการบริหาร, ความมั่นคง, เงินเดือนและสิ่งตอบแทน และสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีความไม่พึงพอใจในปัจจุบันเดียวคือ สภาพการทำงาน

ระดับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานแต่ละคนมีดังนี้ พนักงาน A มีความตั้งใจในการลาออกอยู่ที่ระดับสองคือ การประเมินค่าของการแสวงหางานใหม่และการลาออก ส่วนพนักงาน B มีความตั้งใจในการลาออกอยู่ที่ระดับเจ็ดคือ มีความตั้งใจที่จะลาออก และพนักงาน C มีความตั้งใจในการลาออกอยู่ที่ระดับหนึ่งคือ มีความคิดที่จะลาออก

จากผลการวิจัยทำให้พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน กล่าวคือถ้าหากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมาก จะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานน้อย แต่ถ้าหากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย จะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมาก ดังนั้นทางร้านตั้งสะพานควรแก้ไขปัจจัยที่มีพนักงานไม่พึงพอใจเพื่อที่จะรักษาพนักงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้อยู่กับทางร้านตั้งสะพาน

THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND INTENTION TO RESIGN
CASE STUDY: THE TUNG HA SENG RESTAURANT'S EMPLOYEE



AN ABSTRACT
BY
AKKARADATE BUNYAKANON

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

October 2013

Akkaradate Bunyakanon. (2013). *The relationship between job satisfaction and intention to resign Case Study: The Tung Ha Seng Restaurant's employee*. Master's Project, M.B.A. (Pharmacy Organization Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Pol. Lt. Col. Nopdol Thongnophua.

The purpose of this research was to study the relationship between job satisfaction and intention to resign of restaurant's employee. The populations ($N=3$) were the Tung Ha Seng Restaurant's employee. Populations' age was 39,54 and 57 years old.

The results show that populations had satisfaction and dissatisfaction on motivation factors as follows. Employee A had satisfactions on three factors: The Work Itself, Recognition and Responsibility. The dissatisfaction of the two factors were Achievement and Advancement. Employee B had satisfaction on one factor: The Work Itself. The dissatisfaction of the four factors were Recognition, Responsibility, Achievement and Advancement. Employee C had satisfactions on three factors: The Work Itself, Responsibility and Achievement. The dissatisfaction of the two factors were Recognition and Advancement.

The populations had satisfaction and dissatisfaction on Hygiene factors as follows. Employee A had satisfactions on four factors: Policy and Administration, Job Security, Salary and other Benefits and Inter – personal Relationships. The dissatisfaction of the one factor was Work Condition. Employee B had satisfaction on four factors: Policy and Administration, Salary and other Benefits, Inter – personal Relationships and Work Condition. The dissatisfaction of the one factor was Job Security. Employee C had satisfactions on four factors: Policy and Administration, Job Security, Salary and other Benefits and Inter – personal Relationships. The dissatisfaction of the one factor was Work Condition.

Employee A had intention to resign at second step: Valuation of seeking a new job and quit. Employee B had intention to resign at seventh step: intention to resign. Employee C had intention to resign at first step: The idea to resign. The researcher found that job satisfaction is related to the intention to resign in the opposite direction. The results of this research imply that the organization should resolve employee dissatisfaction. These efforts will keep quality employee and promote work efficiency in this restaurant.

สารนิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานใน
ร้านอาหาร กรณีศึกษา ร้านตั้งฮะเส็ง

ของ

อัครเดช บุญญานนท์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การมหาสารคาม

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

.....ประธาน

(พันตำรวจโท ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพดล ทองนพเนื้อ) (พันตำรวจโท ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.

นพดล ทองนพเนื้อ)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมหญิง พุ่มทอง)

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก พันตำรวจโท ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภดล ทองนพเนื้อ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาในการทำวิจัยตลอดทั้งโครงการจนสำเร็จเป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ในโอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมหญิง พุ่มทอง ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทั้งการสอบเค้าโครงร่างสารนิพนธ์และการสอบปากเปล่า ซึ่งข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการนำไปปรับปรุงสารนิพนธ์ให้สารนิพนธ์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ดูแลร้าน พนักงานร้าน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายของร้านตั้งฮะเส็ง ที่ได้สละเวลาและอำนวยความสะดวกในการให้ความร่วมมือในเก็บข้อมูลตลอดช่วงเวลาที่เข้าไปทำการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการองค์กรและสหกรณ์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการต่อยอดความรู้เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาตนเองของผู้วิจัย ตลอดจนขอขอบคุณคณะเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อหลักสูตรทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในด้านการติดต่อประสานงานทำให้การวิจัยราบรื่นเป็นอย่างดี

อัครเดช บุญญานนท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลาออก.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออก.....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกระทำด้วยเหตุผล.....	21
ประเภทของการสัมภาษณ์.....	24
ความหมายและประเภทของการสังเกต.....	28
ชนิดของการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปในการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	39
การกำหนดประชากร.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ผลการเก็บข้อมูล.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	58
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	59
อภิปรายผล.....	60
ข้อเสนอแนะ.....	64
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	65
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	68
ภาคผนวก ก แนวทางการสัมภาษณ์.....	69
ภาคผนวก ข แบบบันทึกการสังเกตการณ์.....	72
ภาคผนวก ค รายละเอียดบทสนทนาของผู้วิจัยกับพนักงานร้านอาหารตั้งฮะเล็ง.....	78
ภาคผนวก ง ตารางแสดงข้อมูลเชิงปริมาณ.....	95
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	98

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละปัจจัยของพนักงานในแต่ละคน.....	55
2 แสดงคะแนนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแต่ละคน.....	96
3 แสดงคะแนนความตั้งใจในการลาออกของพนักงานแต่ละคน.....	97



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 กระบวนการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Spector (1996).....	10
3 แสดงความพึงพอใจในการทำงานที่นำไปสู่การลาออกจากงานของไพรัช.....	12
4 โมเดลความตั้งใจในการลาออกตามแนวคิดของโมเบลย์.....	13
5 รูปแบบทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Ajzen; & Fishbein. 1980).....	22
6 กระบวนการของความตั้งใจในการลาออกโดยการแบ่งเป็นมิติ.....	23
7 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	24



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ยุคปัจจุบันนั้น ในองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่เป็นภาครัฐ หรือองค์กรภาคธุรกิจเอกชน ต่างก็หันมาให้ความสำคัญในเรื่องทรัพยากรบุคคลกันมากขึ้น ทั้งในด้านการสรรหาคัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การวางแผนกำลังคน ด้วยตระหนักว่าแรงงานนั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่า และมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนให้ภารกิจที่องค์กรได้ตั้งเป้าไว้ประสบความสำเร็จ แต่ในขณะเดียวกันนั้นองค์กรต่างๆ ก็กำลังประสบกับปัญหาการลาออกจากงานของบุคลากร ซึ่งการลาออกนั้นก่อให้เกิดผลกระทบในหลายๆ ด้าน ทั้งต่อองค์กร กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มทำงาน และต่อตนเอง (Mowday, Porter; & Steers. 1982) ในด้านผลกระทบต่อองค์กรนั้น เกิดขึ้นเนื่องจากองค์กรได้ลงทุนในทรัพยากรบุคคลเป็นจำนวนมาก ทั้งด้านงบประมาณค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เวลา และบุคลากร เพื่อมุ่งหวังให้บุคคลเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด โดยทั่วไปร้อยละ 60-65 ของค่าใช้จ่ายประจำปีทั้งหมดขององค์กรจะเป็นค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านทรัพยากรบุคคล เริ่มตั้งแต่การสรรหาคัดเลือก การว่าจ้าง การฝึกอบรม พัฒนา เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่างๆ รวมทั้งลงทุนไปโดยเสียเปล่าจากการลา การขาดงาน ความล่าช้าและการปฏิบัติงานที่ไม่เต็มความสามารถของบุคคล ดังนั้นเมื่อบุคลากรลาออกจากองค์กรจึงสูญเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากที่ได้ลงทุนไปแล้ว และยังต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนครั้งใหม่กับบุคลากรที่ต้องหาทดแทน และยังส่งผลให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีอยู่เดิมนั้น วุ่นวาย เสียระบบ ขาดความต่อเนื่อง ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และสูญเสียผลผลิตจำนวนหนึ่งไปจนกว่าจะมีบุคลากรใหม่เข้ามาแทนจนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2544) นอกจากนั้นการที่บุคลากรส่วนหนึ่งลาออกไปทำงานในองค์กรอื่นนั้น จะมีผลทำลายขวัญกำลังใจของบุคลากรที่ยังทำงานอยู่ในองค์กร บุคลากรเหล่านี้จะเริ่มคิดถึงสิ่งที่จะจูงใจให้ทำงานอยู่ในองค์กรต่อไป เริ่มคิดถึงสิ่งที่ไม่พึงพอใจในองค์กร และเริ่มคิดถึงโอกาสทางเลือกที่จะไปทำงานในองค์กรอื่น จะเห็นได้ว่าการลาออกของบุคลากรส่วนหนึ่งจึงเป็นเหมือนสิ่งบอกแนวทางหรือกระตุ้นให้บุคลากรที่ยังทำงานอยู่คิดถึงการลาออกจากงาน (Staw. 1983) และหากองค์กรมีอัตราการลาออกของบุคลากรสูง จะทำให้องค์กรเสียภาพพจน์ บุคคลภายนอกจะรับรู้ว่าการทำงานในองค์กรนั้นขาดความมั่นคง (Mowday, Porter; & Steers. 1982) ดังนั้น การพยายามที่จะรักษาทรัพยากรแรงงานให้อยู่กับองค์กรและป้องกันการสูญเสียพนักงานจากการลาออกนั้น จึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างมาก เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน คือ การได้ทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุดให้แก่องค์กร

ลักษณะงานในความรับผิดชอบของพนักงานร้านอาหารนั้นเป็นงานที่ใช้ร่างกายในการทำงานอย่างหนัก และการปฏิบัติงานนั้นย่อมมีอุปสรรคต่างๆ และปัญหาในการบริการเกิดขึ้น ปัญหาในการทำงานที่มีสาเหตุมาจาก สัมพันธภาพในการทำงาน เช่น การมีปัญหากันของพนักงานในร้าน การปกครองบังคับบัญชา รายได้สวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัย จนถึงความก้าวหน้าในอาชีพ ถ้าหากพนักงานร้านอาหารไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนแล้วก็ย่อมจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และทำให้ความสามารถในการทำงานลดลงอีกด้วย

ร้านตั้งหะเส็งนั้นเป็นร้านอาหารที่มีอาจหลักเลี้ยงปัญหาการลาออกจากงานของพนักงานจากจำนวนพนักงานภายในร้านเมื่อก่อตั้งจำนวน 8 คนใน พ.ศ. 2516 จนมาถึงช่วงที่มีพนักงานมากที่สุดจำนวน 20 คน ในปี พ.ศ. 2526 หลังจากนั้นผ่านมาจนถึงปี พ.ศ. 2550 มีพนักงานเหลืออยู่เพียง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 จากจำนวนที่เคยมีสูงสุด จนมาถึงปัจจุบัน ก็ยังไม่สามารถหาพนักงานเข้ามาทำงานในร้านตั้งหะเส็งเพิ่มขึ้นได้ ส่วนใหญ่พนักงานที่สมัครเข้ามาใหม่นั้น สามารถเข้ามาทำงานได้ไม่เกินเดือนก็ลาออกไป จึงทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานของร้านตั้งหะเส็ง จึงต้องมีการศึกษาเพื่อรักษาแรงงานที่มีอยู่เดิมไม่ให้ออกจากองค์กร และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานใหม่สามารถอยู่ในองค์กรได้นานขึ้น

จากโมเดลของ ไพรส์ (Price.1977) พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงาน คือความไม่พอใจในการทำงาน บวกกับโอกาสที่จะลาออก และโมเดลของโมเบลย์ และคณะ (Mobley et al. 1977) ซึ่งเริ่มต้นในปี ค.ศ.1977 ด้วยการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับการลาออกจากงาน และต่อมาในปี ค.ศ.1979 ก็ได้ขยายขอบข่ายของโมเดลให้กว้างขวางขึ้นเป็นโมเดลที่ต้องการแสดงให้เห็นบทบาทของความพอใจในงาน ความตั้งใจจากงานปัจจุบันและความตั้งใจจากทางเลือกใหม่ที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมกรรมการลาออกในที่สุด

ด้วยเหตุและความจำเป็นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร โดยศึกษาจากปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร ผลของการศึกษาวิจัยนี้อาจจะเป็นแนวทางให้แก่ผู้ที่ทำธุรกิจร้านอาหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องในการร่วมมือกันแก้ไขหรือป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งจะช่วยให้พนักงานร้านอาหารสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพึงพอใจและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นผลให้องค์กรร้านอาหารได้รับการปรับปรุงและขยายการบริการให้มีประสิทธิภาพได้มากขึ้นกว่าเดิม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับของความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ของพนักงานร้านอาหาร

ความสำคัญของการวิจัย

งานวิจัยนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร ซึ่งเป็นข้อมูลให้ทางร้าน และผู้จัดการหรือเจ้าของร้านที่สนใจ สามารถนำไปใช้ในการลดปัญหาการลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหารได้ อีกทั้งยังเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะศึกษาวิจัยในเรื่องของการลาออกจากงานในองค์กรอื่นต่อไปได้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานในร้านอาหารตั้งฮะเล้ง ซึ่งเป็นร้านที่ผู้วิจัยต้องการที่จะนำผลของการวิจัย ไปใช้ในการแก้ปัญหาการลาออกจากงานของพนักงานภายในร้าน ซึ่งปัจจุบัน มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 3 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2555) และในขณะที่ผู้วิจัยได้เข้าไปในสนามเพื่อทำการสังเกตการณ์เก็บข้อมูลนั้น ได้มีผู้ดูแลร้านอีกหนึ่งคนเป็นผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งตามทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริชเบิร์ก) เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้คือ

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ลักษณะของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน
2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่ นโยบายและการบริหารความมั่นคง เงินเดือนและสิ่งตอบแทน สภาพการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

ตัวแปรตาม

ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Intention to resign)
ขั้นตอนของความตั้งใจลาออกจากงานมี ซึ่งแบ่งเป็น 8 ขั้นตอนดังนี้ คือ

1. ความคิดที่จะลาออกจากงาน
2. การประเมินค่าของการแสวงหางานใหม่และการลาออก

3. ความตั้งใจที่จะแสวงหาทางเลือกใหม่
4. การแสวงหาทางเลือกใหม่
5. การประเมินทางเลือกใหม่
6. เปรียบเทียบทางเลือกกับงานปัจจุบัน
7. ความตั้งใจที่จะลาออกหรืออยู่ต่อไป
8. การตัดสินใจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ร้านตั้งสระเส็ง เป็นร้าน ข้าวหมูแดงและก๋วยเตี๋ยว ที่ตั้งอยู่ บ้านเลขที่ 59/1-2 ซอยเทศา 2 ถนนเทศา ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัด นครปฐม

นิยามปฏิบัติการ

1. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานของพนักงานร้านอาหาร เป็นความรู้สึกพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจสนองความต้องการพื้นฐานของตนได้ ตามทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากปัจจัย 2 อย่าง คือ

1.1 ปัจจัยกระตุ้น เป็นปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจให้บุคคลทำงานได้ดี ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานร้านอาหาร ปัจจัยกระตุ้นประกอบไปด้วย

1.1.1 ความสำเร็จในงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มใจเมื่อ พนักงานร้านอาหารรู้สึกว่าได้ทำงานจนสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำให้สำเร็จหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้

1.1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานของร้านอาหารได้รับ การชมเชยจาก ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอันเป็นผลมาจากความสำเร็จในการทำงาน มีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูด การเขียน การให้รางวัล เป็นต้น

1.1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความเหมาะสมของปริมาณงานที่พนักงานของร้านอาหารได้รับมอบหมาย เมื่ออยู่ในขณะปฏิบัติงาน

1.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่พนักงานร้านอาหารได้รับมอบหมายให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเอง ไม่ถูกควบคุมมากเกินไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความผูกพันในงานมากขึ้น

1.1.5 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่พนักงานร้านอาหาร ได้มีโอกาสพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ และมีความสามารถในการทำงานมากขึ้น

1.2 ปัจจัยคำจุน เป็นปัจจัยพื้นฐานที่บุคคลควรได้รับในการทำงาน อันได้แก่ ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมซึ่งจำเป็นต้องมีอย่างเพียงพอมิฉะนั้นก็จะไม่ดึงดูดให้บุคคล เข้ามาร่วมในหน่วยงานและไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยคำจุนประกอบไปด้วย

1.2.1 นโยบายและการบริหาร หมายถึง หลักและวิธีการที่กำหนดขึ้นเพื่อให้พนักงานในร้านอาหาร ยึดเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เช่น การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานและระเบียบปฏิบัติการต่างๆ รวมทั้งการรับฟังปัญหาของผู้บังคับบัญชา อีกด้วย

1.2.2 ความมั่นคง หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานของร้านอาหารที่มั่นใจว่าหน่วยงานให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน

1.2.3 เงินเดือนและสิ่งตอบแทน หมายถึง เงินตอบแทนเป็นรายเดือน เงินตอบแทนพิเศษเมื่อทำล่วงเวลา รวมทั้งสิทธิในการรักษาพยาบาล เป็นต้น

1.2.4 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน หมายถึง การอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน ปรีกษาหารือความเข้าใจกัน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันของพนักงานภายในร้านอาหาร

1.2.5 สภาพการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสิ่งแวดล้อมทางกายในการทำงาน ที่มีผลกระทบทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงานในร้านอาหาร เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ระดับของเสียง เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน องค์ประกอบดังกล่าวมีผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความรู้สึกตามสิ่งแวดล้อมดังกล่าวจะเป็นบวกหรือลบตามการรับรู้ในสถานการณ์การทำงานของพนักงานในร้านอาหาร

2. ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน คือการที่พนักงานภายในร้านอาหารของร้านตั้งสละ มีความคิดและต้องการลาออกจากงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ โดยที่ความตั้งใจนั้นเกิดขึ้นจากความสมัครใจของตนเอง และมีแผนการที่จะลาออกจากร้านตั้งสละที่ตนปฏิบัติงานอยู่ในอนาคตอันใกล้

3. ความคิดที่จะลาออกจากงาน หมายถึง ผลของความรู้สึกโดยสิ่งที่มากระตุ้น โดยต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงไปจากงานปัจจุบัน ในอดีตและปัจจุบัน

4. การประเมินค่าของการแสวงหาทางใหม่และการลาออก หมายถึง การพิจารณาถึงความคุ้มค่าและการสูญเสียในแสวงหาทางใหม่และการลาออก
ความตั้งใจที่จะแสวงหาทางเลือกใหม่ หมายถึง ความรู้สึกที่ต้องการจะค้นหาทางเลือกใหม่หรืองานใหม่

5. การแสวงหาทางเลือกใหม่ หมายถึง การดำเนินการค้นหาทางเลือกหรืองานใหม่ ที่จะนำมาซึ่งผลประโยชน์ที่ต้องการในอนาคต

6. การประเมินทางเลือกใหม่ หมายถึง การประเมินคุณค่าของงานใหม่ ทางเลือกใหม่ที่สามารถค้นหาได้แล้ว

7. เปรียบเทียบทางเลือกกับงานปัจจุบัน หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างงานที่ทำปัจจุบัน กับหนทางเลือกใหม่ ด้านผลประโยชน์ที่จะได้รับและความสูญเสีย

8. การตัดสินใจ หมายถึง การตกลงใจในการเลือกทางเลือกที่มีอยู่มากกว่าหนึ่งทางเลือก เพื่อให้มีการกระทำไปในทางหนึ่งทางใดที่ได้มีการพิจารณาเลือกหรือตรวจสอบอย่างรอบคอบแล้ว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร ได้ประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลาออก
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออก
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกระทำด้วยเหตุผล
5. ประเภทของการสัมภาษณ์
6. ความหมายและประเภทของการสังเกต
7. ชนิดของการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปในการวิจัยเชิงคุณภาพ
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลาออก

1.1 ความหมายการลาออก

จากการศึกษาพบว่า มีผู้ให้คำนิยาม หรือความหมายของการลาออกจากงานไว้หลายท่าน ดังนี้

สเติร์ (Steers, 1977) ให้ความหมายของความตั้งใจที่จะลาออกไว้ว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมการลาออกจากงานในอนาคต

โมเบลย์และคนอื่นๆ (Mobley; et al. 1982) ได้ให้ความหมายของการลาออกว่า หมายถึง การที่พนักงานขององค์การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ (Voluntary Turnover) หมายถึง การที่เป็นพนักงานเป็นผู้ตัดสินใจลาออกเอง ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตาม

2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover) หมายถึง การที่พนักงานลาออกโดยเขาไม่ได้เป็นผู้เลือกเองอยู่นอกเหนือการควบคุมของพนักงาน ซึ่งอาจเกิดจากการถูกปลดเพราะพนักงานไม่มีความจำเป็นต่อองค์การอีกต่อไป หรือเกิดจากการถูกไล่ออก เมื่อพนักงานไม่มีความสามารถเพียงพอหรือมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับขององค์การ

จารย์พร แสงเป่า (2542: 22) การลาออกหมายถึงระดับของการเคลื่อนไหวข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกของสังคม โดยเน้นถึงการเคลื่อนไหวของบุคคลข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกขององค์กรซึ่งเป็นคำนิยามที่เน้นการลาออกว่ามีลักษณะเป็นพลวัต

เยาวลักษณ์ เลหาะจินดา (2518: 8) ได้อธิบายถึง การลาออกในความหมายทางด้านจิตวิทยาไว้ดังนี้ความหมายโดยทั่วไป “การลาออก” หมายถึง การหาคนใหม่มาทำงานแทนคนที่ลาออก ความเฉพาะเจาะจง “การลาออก” หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรจากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่ง

จากความหมายของการลาออก พอจะสรุปได้ว่า การลาออกหมายถึง การลาออกจากงานของบุคลากรในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เพื่อไปทำงานยังองค์กรใหม่ เป็นการหมุนเวียน หรือการเคลื่อนไหวของกำลังแรงงาน ทั้งในองค์กร และตลาดแรงงานต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชน

ผลกระทบที่เกิดจากการลาออกจากงาน

การลาออกจากงานของบุคลากรในองค์กรก่อให้เกิดผลกระทบต่างๆมากมาย ทั้งต่อองค์กร ตัวบุคคล และสังคม ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นมีทั้งผลดีและผลเสีย ซึ่งโมเบลย์ได้กล่าวไว้ ดังนี้

ผลต่อองค์กร

ผลดีต่อองค์กร ได้แก่ อาจทำให้ได้คนใหม่ที่ดีกว่า หรือมีประสิทธิภาพมากกว่าเข้ามาแทนที่คนเก่าที่ปฏิบัติงานไม่ดีและมีความเหนียวหนาย ก่อให้เกิดความรู้แนวคิดและเทคโนโลยีใหม่ๆ จากการที่รับคนใหม่ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามา นอกจากนี้ การที่คนในองค์กรมีการเปลี่ยนงานมากจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริหารหาวิธีการในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรในทางที่ดีขึ้น เป็นการลดพฤติกรรม การผลงานต่างๆที่ไม่พึงปรารถนา ในกรณีที่บุคคลมีความต้องการเปลี่ยนงาน แต่ไม่สามารถทำได้ เช่น ไม่มีทางเลือก มีความจำเป็นในครอบครัว บุคคลเหล่านี้จะแสดงพฤติกรรมในการผลงานในรูปแบบต่างๆ เช่น ขาดงาน การเฉื่อยชา ดังนั้นถ้าบุคคลประเภทนี้มีโอกาสเปลี่ยนงานจะทำให้พฤติกรรม การผลงานน้อยลง มีโอกาสในการส่งเสริมผู้ที่ยังอยู่กับองค์กร ในการเลื่อนหรือเปลี่ยนตำแหน่ง และการให้อำนาจแก่ผู้ที่ยังอยู่กับองค์กรต่อไป

ผลเสียต่อองค์กร ได้แก่ เป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ทั้งทางตรงและทางอ้อม ค่าใช้จ่ายทางตรง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการรับสมัคร คัดเลือก และฝึกอบรมคนใหม่ที่เข้ามาแทนที่ ส่วนค่าใช้จ่ายทางอ้อม ได้แก่ ผลผลิตและประสิทธิภาพที่ลดลงในระหว่างการฝึกคนใหม่เพื่อเข้ามาแทนที่คนเดิม ถ้าคนที่ออกจากองค์กรไปเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถสูง จะเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานขององค์กร และอาจก่อให้เกิดผลเสียหายได้ ผลกระทบต่อรูปแบบของกลุ่มสังคมและการติดต่อสื่อสารในองค์กร ถ้าผู้ที่ลาออกจากองค์กรไป เป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารหรือเป็นคนที่มีความสำคัญของกลุ่ม การลาออกของเขาจะมีผลกระทบต่อคนที่ยังคงอยู่ ในแง่ที่ทำให้ปริมาณงานมากขึ้น และผลงานอาจจะด้อยประสิทธิภาพลง ทำให้ขวัญและกำลังใจของคนที่ยังอยู่ในองค์กรลดลง การลาออกของบุคคลหนึ่งอาจจะมีผลต่อทัศนคติของคนที่เหลืออยู่ ซึ่งจะมีผลทำให้อัตราการเปลี่ยนงาน

สูงขึ้นเนื่องจากขวัญและกำลังใจไม่ดี และในอีกด้านหนึ่งทำให้เขาทราบว่ามีทางเลือกอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับงานใหม่อีกมากมาย ในขณะที่แต่เดิมไม่เคยสนใจที่จะเปลี่ยนงานใหม่ นอกจากนี้ยังทำให้คนส่วนใหญ่ได้ตระหนักถึงเหตุผลต่างๆ ที่ทำให้เกิดความต้องการเปลี่ยนงาน ทำให้สูญเสียโอกาสที่ดีทางธุรกิจจากการเปลี่ยนงานของบุคลากรในองค์กร อาจเป็นสาเหตุให้ต้องระงับหรือเลื่อนโครงการที่สำคัญ เนื่องจากขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพิ่มภาระทางการบริหาร ต้องมีการวางแผนการจัดการใหม่เพื่อมิให้เกิดผลเสียทางธุรกิจ

ผลต่อตัวบุคคล

ผลดีต่อตัวบุคคล ได้แก่ บุคคลที่ลาออกไปอาจจะได้งานที่ดีกว่า รวมทั้งอาจได้รับผลตอบแทนที่มากขึ้น มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น บุคคลที่ลาออกจากองค์กรได้มีโอกาสผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากการทำงานที่เดิม และเมื่อประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนงานจะมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น บุคคลที่ได้รับคัดเลือกให้เข้ามาทำงานใหม่จะเกิดแรงกระตุ้นทำให้มีความพยายามสูงขึ้น และการที่มีคนใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงเข้ามาแทนคนเดิมจะกระตุ้นให้คนที่ยังอยู่มีชีวิตชีวามากขึ้น

ผลเสียต่อตัวบุคคล ได้แก่ การออกจากงานทำให้สูญเสียผลประโยชน์บางอย่างที่ได้รับจากหน่วยงานเดิม เช่น ความอาวุโส เป็นต้น การเปลี่ยนงานใหม่อาจจะทำให้เกิดความเครียด ถ้าไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ จะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และบุคคลในครอบครัวได้ในด้านครอบครัวการเปลี่ยนงานของคู่สมรสอาจมีผลกระทบต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของอีกฝ่ายได้ การเปลี่ยนงานใหม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และเสียเวลาในการหางาน รวมทั้งสิ้นสุดความสัมพันธ์กับบุคคลในสังคมที่เคยอยู่การที่มีคนลาออกจากองค์กรไป ผลทำให้คนที่ยังอยู่พยายามที่จะหาเหตุผลว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ต้องออกจากงาน ทำให้เขาแสวงหาทางเลือกใหม่ไปด้วย

ผลต่อสังคม

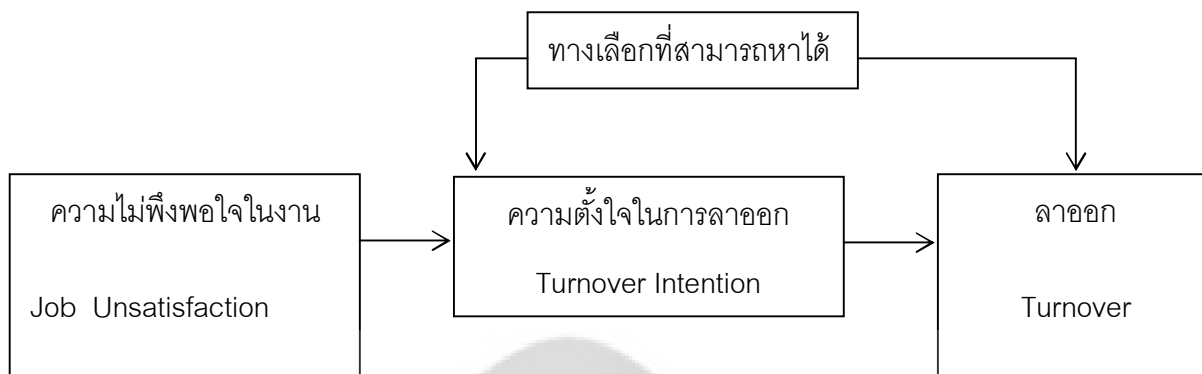
ผลดีต่อสังคม ได้แก่ การเคลื่อนย้ายของแรงงานไปสู่หน่วยงานใหม่เป็นความจำเป็นสำหรับการพัฒนาของประเทศ และการได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นมีผลทำให้เพิ่มรายได้เฉลี่ยของประชากรด้วย นอกจากนั้นการที่บุคคลลาออกจากงานที่มีความตึงเครียด เป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายทางสังคมที่จะต้องใช้ดูแล รักษาสุขภาพของบุคคลนั้นๆ ซึ่งเป็นผลจากความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลเสียต่อสังคม ได้แก่ การที่มีคนลาออกจากงาน ทำให้ค่าใช้จ่ายในการผลิตสูงขึ้น ซึ่งมีผลทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้นตามไปด้วย ไม่สามารถขยายการลงทุนได้ เนื่องจากขาดแคลนบุคลากร

1.2 กระบวนการของการลาออก

สเปคเตอร์ (Spector. 1996) แสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในงาน ที่นำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออก ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการค้นหางาน เช่น การสมัครงานอื่น การไปสัมภาษณ์งาน เป็นต้น และสุดท้ายนำไปสู่การลาออกในที่สุด โดยพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานของตนก็จะเกิดความตั้งใจที่จะ

ลาออกจากงานนั้นและความตั้งใจนี้เองที่นำไปสู่พฤติกรรมของการลาออก ซึ่งสามารถอธิบายถึงกระบวนการลาออกจากงานได้ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 กระบวนการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Spector (1996)

มัสชินสกี (Muchinsky, 1996) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และการลาออกโดยเมื่อพนักงานมีความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน จะรู้สึกอยากที่จะออกจากองค์กร จึงหันไปสู่อการค้นหางานใหม่ แต่ถ้าต้นทุนของการลาออกสูง พนักงานก็จะกลับมาประเมินงานที่ทำ อยู่ ในปัจจุบันของตนใหม่โดยหลังจากการประเมินงานในปัจจุบันอีกครั้งหนึ่งแล้วพนักงานอาจจะเปลี่ยน กลับมาพึงพอใจในการทำงานอีกครั้งก็ได้ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความคิดที่จะลาออกลดลงในทาง กลับกัน หากพนักงานประเมินแล้ว การค้นหางานใหม่มีต้นทุนไม่สูงนักและรู้สึกว่าการใหม่ดีกว่างาน เดิม ก็จะกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการลาออก จริงในที่สุด แต่ถ้าหากการค้นหางานใหม่มีต้นทุนไม่สูง แต่งานที่จะหาได้ยังไม่เป็นที่พอใจก็อาจจะทำให้ พนักงานยังคงอยู่องค์กรเดิมต่อไป

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออก

การที่จะสามารถจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้นั้น ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์นับว่า เป็นสิ่งจำเป็นที่ จะต้องนำมาช่วยในการศึกษา เพื่อเข้าใจภาวะการจูงใจต่างๆ ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าใจถึงความปรารถนา หรือความต้องการที่มีอยู่ของบุคคลในหน่วยงาน

กิลเมอร์ (Gilmer, 1961) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างแต่อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปแล้วความต้องการเหล่านี้ยากที่จะได้รับการตอบสนองจนเป็นที่น่าพอใจ ทั้งที่ได้รับอยู่มา บ้างแล้ว ดังนั้นหากผู้บริหารใช้การจูงใจอย่างเหมาะสมจะทำให้ผู้ทำงานเพิ่มความสนใจในงานที่ตนเอง ทำมากขึ้น มีความกระตือรือร้น เต็มใจและตั้งใจทำงานมากขึ้น แต่ถ้าหากใช้แรงจูงใจไม่เหมาะสมก็จะทำ

ให้ลดความสนใจในการทำงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ผลงานจะต่ำลง ผู้ทำงานจะหนีงานขาดงานและลาออกจากงานมากขึ้น

ไพรซ์ (Price. 1977) ได้ให้ความหมายว่า การลาออกจากงาน หมายถึง ระดับของการเคลื่อนไหวข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกของสังคม คำนิยามเน้นการลาออกว่าเป็น พลวัต (Dynamic) พิกอร์ส และไมเยอร์ (Pigors; & Myers. 1973) กล่าวว่า การลาออกจากงานหมายถึง การเคลื่อนไหว (Movement) ของบุคลากรในรูปของการเข้าและการออกจากองค์กร การลาออกจากองค์กรหมายถึง การสิ้นสุดการจ้างพนักงาน ซึ่งแบ่งได้หลายลักษณะ ดังนี้

1. การไล่ออก คือ การไล่พนักงานที่ทำผิดวินัยออกและการไล่ออกเพราะต้องการลดกำลังแรงงานลง
2. การลาออกคือ การลาออกของพนักงานด้วยความสมัครใจ
3. การปลดเกษียณคือ การลาออกของพนักงานเมื่ออายุของพนักงานถึงระดับหนึ่ง
4. การตาย

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ พบว่า การศึกษาในผู้ที่ลาออกจากงานโดยตรงเป็นการศึกษาย้อนหลังถึงสาเหตุของการลาออกทำให้มีตัวแปรแทรกซ้อนมากและการเก็บข้อมูลค่อนข้างยุ่งยาก ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาจากผู้ที่มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานเพื่อจัดตัวแปรแทรกซ้อนและสะดวกในการเก็บข้อมูลอีกด้วย

พอตเตอร์ (Porter. 1974) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสามารถทำนายได้ง่ายกว่าการลาออกจากงานจริง ทั้งนี้เพราะความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอยู่ภายใต้การควบคุมของบุคลากรมากกว่าการลาออกจริงที่ต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกอย่างอื่นมาก ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมีความสัมพันธ์สูงกับพฤติกรรมการลาออกจากงาน

ความหมายของความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

สเตียร์ส (Steers. 1977) ให้ความหมายของความตั้งใจที่จะลาออกจากงานว่า เป็นความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรมการลาออกจากงานในอนาคต สติลและโอวัลลี (Stelli; & Ovalle. 1984) ได้ศึกษาพบว่าความตั้งใจที่จะลาออกจากงานกับการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์กันสูง ($r = .50$) และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสามารถทำนายการลาออกจากงานได้

ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานที่ศึกษาครั้งนี้เป็นความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจ ซึ่งถือว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายที่จะนำไปสู่การลาออกจากหน่วยงานในที่สุด ความสำคัญที่จะต้องมีการศึกษาความตั้งใจที่จะลาออกจากงานคือ

1. พฤติกรรมการลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร มีผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กร กล่าวคือ แทนที่จะมีการทำงานที่ราบรื่น จะต้องมาหยุดชะงักเพราะ บุคลากรคนเก่าลาออกไป

ทำให้ต้องมีการหาบุคลากรคนใหม่เข้ามาแทน และต้องใช้เวลาในการฝึกเพื่อทำหน้าที่แทนคนเก่าที่ออกไป

2. การศึกษาสาเหตุของการลาออกจากงานทำให้ทราบว่าปัจจัยแวดล้อมอะไรบ้างที่ส่งผลให้พนักงานร้านอาหารออกจากองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารภายในองค์กรต่อไป

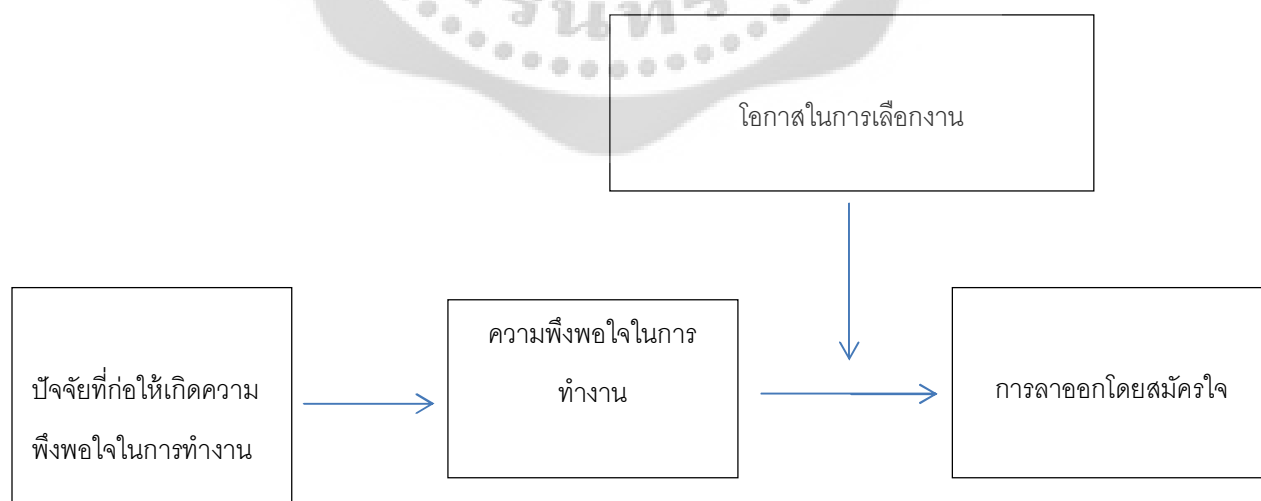
จากการศึกษาความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่จะถามความเห็นไปในอนาคตที่จะลาออกจากงาน การเปลี่ยนงานของพนักงานร้านอาหารใหม่ ตัวอย่างคำถาม เช่น “ท่านคิดว่า จะลาออกจากงานในอีก 3 ปีข้างหน้า” ลักษณะคำตอบเป็นมาตรวัดระดับ (Rating Scale) ผู้ตอบจะให้ความเห็นตามความรู้สึกของตน แบบสอบถามความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมีความเที่ยงตรงเชิงทำนายการลาออกจากงานได้สูง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

ไพรซ์ (Price, 1977) ศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการลาออกจากงานโดยสมัครใจ ได้เสนอเหตุของการลาออกจากองค์กรโดยสมัครใจ 3 สาเหตุ ด้วยกันคือ

1. สาเหตุเชิงโครงสร้าง ประกอบด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร เครื่องมือในการสื่อสาร และการสื่อสารอย่างเป็นทางการ
2. สาเหตุทางเศรษฐกิจ คือ เงินค่าตอบแทน
3. สาเหตุทางจิตวิทยา คือ ความพึงพอใจในการทำงาน

ไพรซ์ (Price) ได้กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานจะนำไปสู่การอยู่ การออกจากองค์กรนั้นยังขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของโอกาสในการเลือกงาน ตามตัวแปรดังนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงความพึงพอใจในการทำงานที่นำไปสู่การลาออกจากงานของไพรซ์ (Price)

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมมีประสิทธิภาพของงานมากกว่าผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน การทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน มิใช่เรื่องง่ายนัก เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนแต่สามารถคาดคะเนว่ามีหรือไม่มีจากพฤติกรรมของคน (กิตติมา ปรีดีดิลก. 2529)

ในการทำงานถ้าพนักงานร้านอาหารมีความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ ของการทำงานก็จะทำให้มีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามความมุ่งหมายขององค์กร บุคคลจะพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้ การส่งเสริมให้พนักงานร้านอาหารมีความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นแนวทาง ป้องกันมิให้พนักงานเบื่อหน่าย ในการทำงาน คิดที่จะเปลี่ยนอาชีพและลาออกจากงาน ดังที่เป็นปัญหาของงานพนักงานร้านอาหารในปัจจุบัน

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เริ่มต้นได้รับความสนใจศึกษาที่เมืองฮอว์ธอร์น (Hawthorne) ใน ค.ศ. 1930 โดยการศึกษาค้นคว้าของเมโย (Mayo) และคนอื่นๆ ได้มีผู้ให้ความสนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ในปลาย ค.ศ. 1950 และต้น ค.ศ. 1960 นักจิตวิทยาได้ศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเน้นความสนใจด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคนกับงาน และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการทำงาน เอ็ดวิน เอ ล็อก (Edwin A. Locke) ได้สำรวจเรื่องราวที่เขียนเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ตั้งแต่เริ่มแรกจนถึง ค.ศ. 1972 มีประมาณ 3,350 เรื่อง พบว่ามีผู้ให้ความสนใจและเห็นความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน มีผู้ให้ความหมายไว้มากหลาย เป็นต้นว่า ซีคอร์ดและแบคแมน (Secord; & Backman. 1964) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่า เกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กร บางคนอาจถึงพอใจเมื่อผลงานที่ทำสำเร็จ บางคนพึงพอใจเพราะลักษณะงาน แต่บางคนพึงพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน กูด (Good. 1973) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะ สภาวะหรือระดับความรู้สึกพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน

ต่อมา มีการใช้คำอื่นที่มีความหมายใกล้เคียงกับความพึงพอใจในงานเช่น คำว่า ขวัญ (Morale) และทัศนคติที่มีต่องาน (Attitude) โดยใช้คำทั้งสามแทนกันเสมอ บางคนมีความเห็นว่าทั้งสามคำนี้มีความหมายคล้ายคลึงกัน และใช้แทนกันได้ โดยเฉพาะในวงการ อุตสาหกรรม เช่น วรูม (Vroom) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทัศนคติที่มีต่องานและความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ทำที่หรือทัศนคติที่มีต่องานในทางบวกมีผล เท่ากับความพึงพอใจในการทำงาน (Vroom. 1964) กิลเมอร์ (Gilmer) ได้ยืนยันเช่นเดียวกันว่า ทัศนคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจก่อให้เกิดขวัญดี ความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายใน ซึ่งได้แก่ การจูงใจและองค์ประกอบภายในซึ่งออกมาในรูปแบบที่เห็นได้ เช่น รางวัล (Gilmer. 1971)

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลต่องานอันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการทำงาน เพื่อสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด มีการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานอยู่เสมอ เพื่อแก้ไขและปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ของหน่วยงานสนองความต้องการในขอบเขตที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีที่สามารถนำมาอธิบายเหตุผลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีหลายทฤษฎีด้วยกัน ตามความเห็นของ พอล เอ็ม มุชินสกี (Paul M. Muchinsky) ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากเหตุผลขั้นพื้นฐานหลายๆ สาเหตุที่ซับซ้อน บางทฤษฎีอาจอธิบายเหตุการณ์หนึ่งได้ แต่ยังไม่มียทฤษฎีใดที่สามารถอธิบายได้อย่างแน่ชัด พอล (Paul) ได้แบ่งทฤษฎีที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 4 กลุ่ม พบว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) เป็นทฤษฎีที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้สูงสุด เนื่องจากสามารถอธิบายถึงรายละเอียดของสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานได้อย่างชัดเจน (Muchinsky. 1987)

ทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two-factor Theory)

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959) อธิบายถึงทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two-factor theory) ว่าเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยเนื้อหา (Content Theories) ซึ่งเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยที่อยู่ภายในบุคคลอันเป็นสาเหตุทำให้คนปฏิบัติในแนวทางบางอย่าง มัมฟอร์ด (Mumford. 1972) ได้จัดแนวความคิดของเฮร์ซเบิร์กอยู่ในกลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) เช่นเดียวกับ มาสโลว์ (Maslow) และ ลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งเน้นว่าความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและต้องการยอมรับจากบุคคลอื่น เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต้องการตอบคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของมนุษย์ที่ว่า “มนุษย์ต้องการอะไรจากงานที่ทำ” เขาได้ศึกษาการทำงานของคนอย่างเป็นระบบโดยได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชี จำนวนกว่า 200 คนที่ถูกเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษาจากโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburgh) เพื่อจะหาว่าองค์ประกอบอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกในด้านที่ทำให้เกิดความสุขใจในการทำงาน และ

ความไม่สบายในการทำงาน เฮอริชเบิร์ก พบว่า คนเรามีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ความต้องการในแต่ละกลุ่มเป็นอิสระแก่กันและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในลักษณะที่ต่างกัน คือ เมื่อคนเรามีความรู้สึกว่ามีความสุขจากการทำงาน ก็จะมีพรณถึงองค์ประกอบเกี่ยวข้องกับงานของเขาเกี่ยวกับความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพในทางตรงกันข้ามคนที่มีความรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความสุขจากการทำงาน ก็จะมุ่งสนใจไปในเงื่อนไขและภาวะแวดล้อมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความไม่ยุติธรรม การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่ทำให้สุขภาพจิตไม่ดี เป็นต้น (Herzberg; et al. 1953) ผลของการศึกษานี้ เฮอริชเบิร์ก ได้สรุปเป็นแนวคิดที่ว่าปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่แยกจากกันไม่เหมือนกัน จึงเรียกว่าทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two-factor Theory) ซึ่งอาจจะเรียกชื่ออย่างอื่นอีกหลายชื่อ เช่น ทฤษฎีความพึงพอใจ – ไม่พึงพอใจ (Satisfiers-Dissatisfiers) ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้น – ปัจจัยค้ำจุน (Motivators-Hygiens) หรือทฤษฎีองค์ประกอบภายใน-ภายนอกของงาน (Intrinsic-Extrinsic Factors) (Gibson; et al. 1982)

เฮอริชเบิร์กเชื่อว่าปัจจัยกระตุ้นเป็นตัวทำให้เกิดความพึงพอใจมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ เป็นสิ่งสนับสนุนให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้น สำหรับปัจจัยค้ำจุนเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะของการทำงาน ซึ่งไม่ใช่ส่วนที่เป็นแก่นแท้ของงาน แต่เกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อมของการปฏิบัติงานและไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ถ้าไม่มีองค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุนก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการทำงาน นั่นก็คือ สิ่งเหล่านี้ไม่ได้พัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของคนเป็นแต่เพียงป้องกันการสูญเสียในการปฏิบัติงานของคนอื่นเนื่องมาจากขอบเขตอันจำกัดของงาน

สิ่งที่ต้องการระลึกถึงเสมอตามแนวคิดของเฮอริชเบิร์กก็คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงานมาจากปัจจัยที่ต่างกัน แต่ปัจจัยทั้งสองไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาดเพราะมีบางส่วนที่เกี่ยวข้องและคาบเกี่ยวกัน แนวคิดของเฮอริชเบิร์กจะค้านกับแนวคิดสมัยเดิมที่คนทั่วไปคิดว่า ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดจากปัจจัยอย่างเดียว เช่น ถ้าคนทำงานที่ได้รับเงินเดือนสูงก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าได้รับเงินเดือนต่ำก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานทันที

เฮอริชเบิร์กได้แบ่ง สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานเรียกว่า “ตัวสร้างความพึงพอใจในงาน”(Satisfiers) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเรียกว่า “ตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน”(Dissatisfiers) โดยไม่เรียงสิ่งเหล่านี้ตามลำดับความสำคัญ คือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ความเจริญงอกงาม ความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมใน

การทำงานนโยบายและการบริหาร การกำกับดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและสิ่งตอบแทน สถานภาพ ความมั่นคง ชีวิตส่วนตัว

อวยชัย ชะบา (2525) ได้สรุปผลดีของการประยุกต์ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอริชเบิร์กมาใช้ ดังนี้

1. ทฤษฎีนี้ให้ความสนใจกับมนุษย์มากขึ้น
2. พยายามกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มผลผลิตของหน่วยงานโดยการสร้างแรงจูงใจ
3. ทุกพฤติกรรมมีเป้าหมายกำกับ การชักจูงให้เกิดพฤติกรรมตามเป้าหมายย่อมทำได้โดยทฤษฎีการจูงใจ

ต่อมา เซอร์จิโอวานนี และ คาร์ฟเวอร์ (Sergiovanni; & Carver. 1980) มิทเชลล์ (Mitchell. 1982) เดสเลอร์ (Dessler. 1988) ได้ศึกษาในบุคคลทำงานอาชีพต่างๆ เช่น พนักงานในสำนักงาน พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอริชเบิร์ก และแบ่งรายละเอียดของทฤษฎีสองปัจจัยออกเป็น ดังนี้

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเนื่องมาจากมีแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานและเกี่ยวข้องกับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ปัจจัยด้านนี้ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จของงาน
- 1.2 การยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะของงาน
- 1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.5 ความก้าวหน้าในงาน

คอสท์ลีย์ และทอคค์ (Costley; & Todd. 1983) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้น ดังนี้

ความสำเร็จของงาน (Achievement) เป็นความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเราทำงานให้สำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำให้สำเร็จ สิ่งที่สำคัญก็คืองานนั้น ควรท้าทายความสามารถ แรงจูงใจที่จะทำให้งานสำเร็จมี 2 อย่างคือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถที่จะทำงานนั้น

การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูด การเขียน การให้รางวัล การยอมรับนับถือเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดการจูงใจอย่างต่อเนื่อง

ลักษณะของงาน (The Work Itself) เป็นผลมาจากความเหมาะสมของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายตามกำลังความสามารถ งานที่ทำทลายความสามารถต้องใช้ความคิดค้นหาสิ่งใหม่ๆ เพื่อความสำเร็จของงาน

ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจในงานของเขาซึ่งจะช่วยให้บุคคลเกิดความผูกพันในงานการควบคุมภายนอกก็จะลดลงเมื่อบุคคลเกิดความรับผิดชอบในการทำงาน

ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ จากการทำงาน การเปิดโอกาสให้หาความรู้เพิ่มเติมตามความสามารถด้วยความเต็มใจ

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่บุคคลควรได้รับในการทำงาน อันได้แก่ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมซึ่งจำเป็นต่อมีอย่างเพียงพอมีฉะนั้นจะไม่ดึงดูดให้บุคคลมาเข้าร่วมองค์กรและทำให้ไม่เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหาร

2.2 ความมั่นคง

2.3 เงินเดือนและสิ่งตอบแทน

2.4 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

2.5 สภาพการทำงาน

องค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้

นโยบายและการบริหาร เป็นหลักและวิธีการที่กำหนดขึ้นเพื่อให้บุคลากรในองค์กรยึดเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

ความมั่นคง คือความรู้สึกของบุคลากรที่มั่นใจว่าองค์กรจะให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน องค์กรจะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความรู้สึกว่ามี ความมั่นคง

เงินเดือนและสิ่งตอบแทน เป็นสิ่งตอบแทนให้แก่บุคลากรในการทำงานให้แก่องค์กร ผลประโยชน์ที่จะได้รับนั้นจะควบคู่ไปกับการทำงาน

สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน คือการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน ปรีกษาหารือ ทำความเข้าใจกัน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานภายในองค์กร ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

สภาพการทำงาน คือความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสิ่งแวดล้อมทางกายในการทำงานที่มีผลกระทบทั้งทางร่างกายและจิตใจของบุคลากรภายในองค์กร เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ระดับของเสียง อุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงานองค์ประกอบดังกล่าวมีผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานเมื่อเงื่อนไขการทำงานไม่ได้ตามที่ปรารถนา คนงานมีแนวโน้มให้ความสนใจปัญหานี้ และจะทำให้ผลผลิตลดลง เงื่อนไขการทำงานที่คนปรารถนาจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับธรรมชาติของงาน

จากการศึกษาปัจจัยสำคัญที่เป็นองค์ประกอบในการทำงานพอสรุปได้ว่า มีปัจจัยสำคัญ 10 ประการ คือ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร ความมั่นคง เงินเดือนและสิ่งตอบแทน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และสภาพการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานถ้าเขาได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

วิธีวัดความพึงพอใจในการทำงาน มีวิธีการวัดที่ได้รับการพัฒนา 3 วิธีคือ

วิธีที่ 1 The Job Descriptive Index (JDI) พัฒนาขึ้นโดย สมิท (Smith) คอนดอล (Kondal) และฮูลิน (Hulin) ค.ศ. 1969 ลักษณะคำถามจะวัดใน 5 หัวข้อดังนี้ คือ ลักษณะของงาน การนิเทศงาน รายได้ การส่งเสริม และสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ในแต่ละหัวข้อจะประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดของหัวข้อนั้น 9-18 ข้อ

วิธีที่ 2 The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) พัฒนาโดย ไวส์ (Weiss) เดวิส อิงแลนด์ (Dawis England) และลอฟควิสต์ (Lofquist) ค.ศ. 1967 เป็นวิธีการวัดที่ได้รับความนิยมแพร่หลายที่สุด ลักษณะของแบบวัดจะประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อ แบ่งระดับคำตอบออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมาก พึงพอใจ ไม่แน่ใจ ไม่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจมาก ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงถือว่าเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

วิธีที่ 3 Faces Scale พัฒนาโดย คูนิน (Kunin) ค.ศ. 1955 ลักษณะของแบบวัดจะมีความรู้สึกละเอียดของแต่ละบุคคลที่มีต่องานในหัวข้อต่างๆ ไป เช่น ลักษณะงาน รายได้ สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานให้คะแนนจากลักษณะของใบหน้าที่แสดงถึงความพึงพอใจจนถึงแสดงความไม่พึงพอใจซึ่งมี 6 ระดับ ผู้ที่ได้คะแนนจากใบหน้าที่แสดงถึงความพึงพอใจสูง คือผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

วิธีการวัดความพึงพอใจในการทำงาน ในประเทศไทยใช้แบบสอบถามในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) แบบวัดประกอบด้วยคำถามหรือข้อความเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประมาณ 40-80 ข้อ แบ่งระดับคำตอบออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เครื่องมือนี้มีผู้นำมาใช้ เช่น สุปราณี เสนาดีสัย (1973) อาคม วัดโสง (1982) พิศร ทองชั้น (1987) ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (1990)

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

จากการศึกษาของ คาเตอร์เบิร์ก และฮูลิน (Katerberg; & Hulin. 1979) และโคเวอร์เดล และเทอร์บอค (Coverdale; & Terborg. 1980) พบว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่คาดผลการลาออกจากงานได้เป็นอย่างดี มุชิสกี และ ทัทเทิล (Muchinsky; & Tuttle. 1979) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการลาออกจากงาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการลาออกจากงาน คือ

เมื่อความพึงพอใจในการทำงานต่ำการลาออกจากงานจะสูง โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กรและความตั้งใจที่จะอยู่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออก

ยังบลัด, โมบลีและเมกลีโน (Youngblood, Mobley; & Meglino. 1983) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานกับการเปลี่ยนงาน และได้จัดลำดับขั้นทางจิตวิทยาเกี่ยวกับการเปลี่ยนงานดังนี้

1. การประเมินงานที่ทำอยู่ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
2. ความดึงดูดใจของงานอื่นๆ
3. การแสดงออกของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน
4. การเปลี่ยนงาน

จากการประมวลงานวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ลาออกจากงานกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทางลบ (Crockett. 1955; Locke. 1975; Porter; & Steers. 1973; Vroom. 1964) ลอค (Locke. 1976) ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานที่ระดับ .40 โพรเตอร์ และเสตีส์ (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. 2533; อ้างอิงจาก Poter; & Steers.N.d.)กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมีผลโดยตรงต่อการลาออกจากงาน 2 ทางคือ 1) ทำให้คนทำงานลาออกจากงานมีผลโดยตรงต่อการลาออกจากงาน 2) ทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการหางานใหม่ที่มีความพึงพอใจมากกว่า และยังพบว่าคนที่มีความพึงพอใจในงานต่ำมักอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน จึงทำให้มีโอกาสลาออกจากงานง่ายขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากงาน ดังเช่น จากการศึกษาอัตราการลาออกจากงานและการหยุดงานของ โพรเตอร์ และเสตีส์ (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค , 2533; อ้างอิงจาก Porter; & Steers, n.d.) สรุปไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวทำนายการลาออกจากงาน คนงานออกจากองค์กรเพราะไม่พอใจในงานและงานไม่บรรลุตามความคาดหวัง จากการศึกษาเป็นจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าเมื่อผู้สมัครงานมีโอกาสเห็นภาพที่แท้จริงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในงานรวมทั้งความยากลำบากก่อนการว่าจ้าง จะช่วยปรับความคาดหวังเกี่ยวกับงานไปสู่ระดับที่แท้จริง ซึ่งทำให้ลดอัตราหมุนเวียนของการเข้าออกจากงานของคนงานลง

2. การจ่ายค่าตอบแทนและการพิจารณาเกี่ยวกับการเลื่อนขั้น มักแสดงให้เห็นปัจจัยต่างๆ ที่สำคัญในการตัดสินใจลาออกจากงานของคนงาน การรับรู้เกี่ยวกับความไม่เสมอภาพและความคาดหวังที่ไม่ได้รับการบำบัดย่อมมีความสำคัญต่อการตัดสินใจลาออก

3. ลักษณะของการควบคุมบังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเข้าออกจากงาน กล่าว คือ คนงานจะชอบผู้ควบคุมที่มีความเป็นมิตรชมเชย เมื่อปฏิบัติงานดีและรับฟังความคิดเห็นของคนงาน

4. ขนาดของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออกจากงาน และการหยุดงานสำหรับการทำงานเป็นกลุ่มนั้น คนงานมีความพึงพอใจการทำงานเป็นกลุ่มเล็กมากกว่าการทำงานเป็นกลุ่มใหญ่

5. การขาดความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม พบว่า ส่วนใหญ่สัมพันธ์กับการลาออกจากงาน

6. อัตราการออกจากงานจะสัมพันธ์ในทางบวกกับความไม่พึงพอใจในการทำงานทั้งคนงานในโรงงานและในสำนักงาน

7. งานที่ทำซ้ำๆ และขาดความเป็นตัวของตัวเองหรือขาดความรับผิดชอบ ย่อมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับอัตราการออกจากงาน

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการลาออกจากองค์กร หมายความว่า บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำการลาออกจากองค์กรจะสูง หรือ บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง การลาออกจากองค์กรจะต่ำ ในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้นำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กมาวัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานร้านอาหาร และนำมาหาความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานตามตัวแบบในการศึกษาของ ไพรซ์ (1977) และโมบลี (1978) ที่ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และจากการศึกษางานวิจัยก็พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานด้วย

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกระทำด้วยเหตุผล (A Theory of Reasoned Action)

จากทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้นในเรื่องของการลาออกและการตั้งใจจะลาออก แต่มีอีกทฤษฎีหนึ่งซึ่งกล่าวถึงผลการแสดงพฤติกรรม (Behavior) ในที่นี้คือ พฤติกรรมการลาออก ซึ่งเป็นผลจากความตั้งใจในการลาออก ซึ่งทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อทำนายว่า การที่บุคคลจะประกอบพฤติกรรมใดนั้น สามารถทำนายจาก การวัดความเชื่อ (Beliefs) ทัศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (Intention) แต่ Ajzen and Fishbein (1975; 1977) ได้เสนอกรอบความเกี่ยวข้องกันระหว่าง ความเชื่อ (Beliefs) ทัศนคติ (Attitude) ความตั้งใจ (Intention) พฤติกรรม (Behavior) แนวคิดทฤษฎีนี้เชื่อว่า มนุษย์โดยปกติจะเป็นผู้มีเหตุผล และใช้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อตนเองอย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรลุถึงการตัดสินใจของตน พฤติกรรมของมนุษย์ไม่ได้ถูกกำหนดโดยขาดการพิจารณามาก่อน ยิ่งกว่านั้นยังเชื่อว่าได้มีการพิจารณาสิ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลและความตั้งใจปฏิบัติพฤติกรรมของบุคคลจะมีตัวกำหนดที่สำคัญ 2 ประการ คือ

ทัศนคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามสิ่งอ้างอิงในการที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น โดยที่พฤติกรรม ความตั้งใจ (Behavioral Intention) สามารถทำนายได้โดย สมการ

$$B \sim BI = W1 (A) + W2 (SN)$$

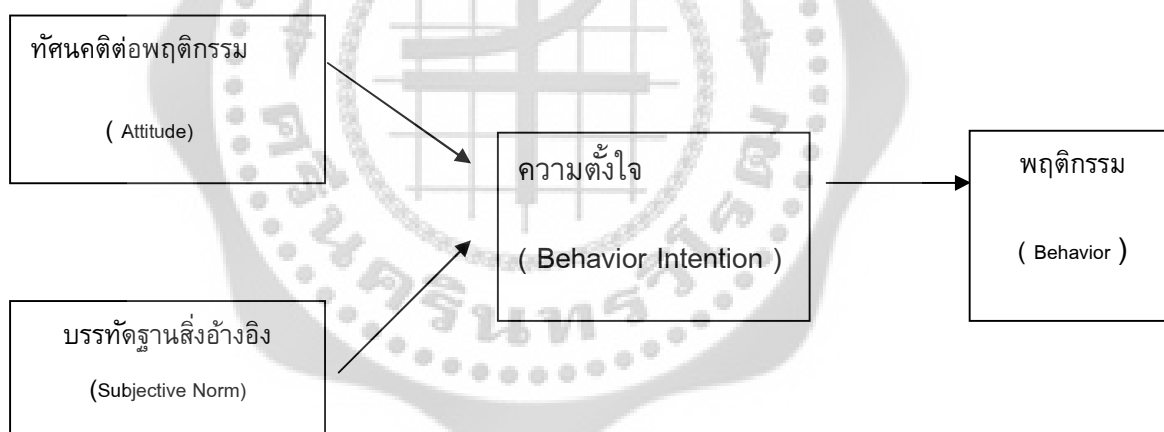
โดยที่ B หมายถึง พฤติกรรม (Behavior)

BI หมายถึง ความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม (Behavioral Intention)

A หมายถึง ทัศนคติต่อการกระทำในพฤติกรรม (Attitude Toward Performing the Behavior)

SN หมายถึง การคล้อยตามสิ่งอ้างอิง (Subjective Norm)

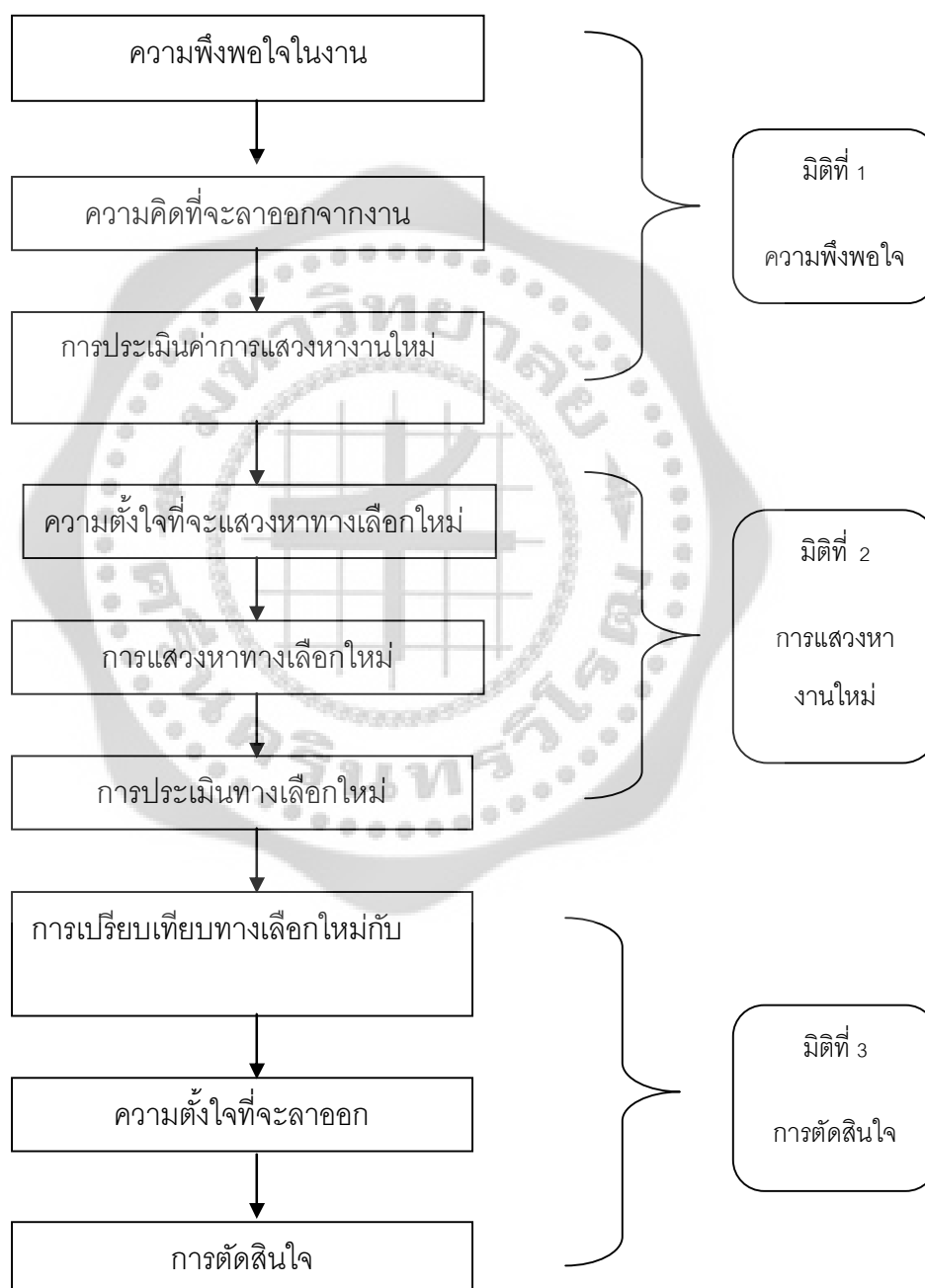
W1 และ W2 หมายถึง น้ำหนักความสำคัญของทัศนคติ กับการคล้อยตามสิ่งอ้างอิง ตามลำดับเป้าหมายของทฤษฎีนี้ คือ การทำนายและการเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล (Ajzen & Fishbein, 1980) ข้อตกลงเบื้องต้นของทฤษฎีนี้คือ ความตั้งใจของมนุษย์ที่จะกระทำหรือไม่กระทำถูก กำหนดโดยเกณฑ์ของพฤติกรรม (Behavioral Criterion) ซึ่งทฤษฎีนี้เสนอว่าปัจจัยในการกำหนด ความตั้งใจของมนุษย์คือ ทัศนคติ และการคล้อยตามสิ่งอ้างอิง ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 รูปแบบทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Ajzen; & Fishbein. 1980)

จากเอกสารและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้อาศัยความรู้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกระทำด้วยเหตุผล ความรู้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน โมเดลความตั้งใจในการลาออกของโมเบลย์ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการเข้าใจถึงลักษณะทางจิตวิทยาของการแสดงพฤติกรรมของบุคคล มาประยุกต์ให้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ที่มุ่งศึกษากระบวนการของความตั้งใจในการลาออก โดยอาศัยโมเดลความตั้งใจในการลาออกของโมเบลย์ มาสรุปรวมกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้ซึ่งกระบวนการของความตั้งใจในการลาออก มี ทั้งหมด 9 ขั้นตอน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาจัดแบ่งออกเป็น 3 มิติ ดังนี้ คือ มิติความพึงพอใจ มิติการแสวงหางานใหม่ และมิติการตัดสินใจ ซึ่ง มิติที่ 1

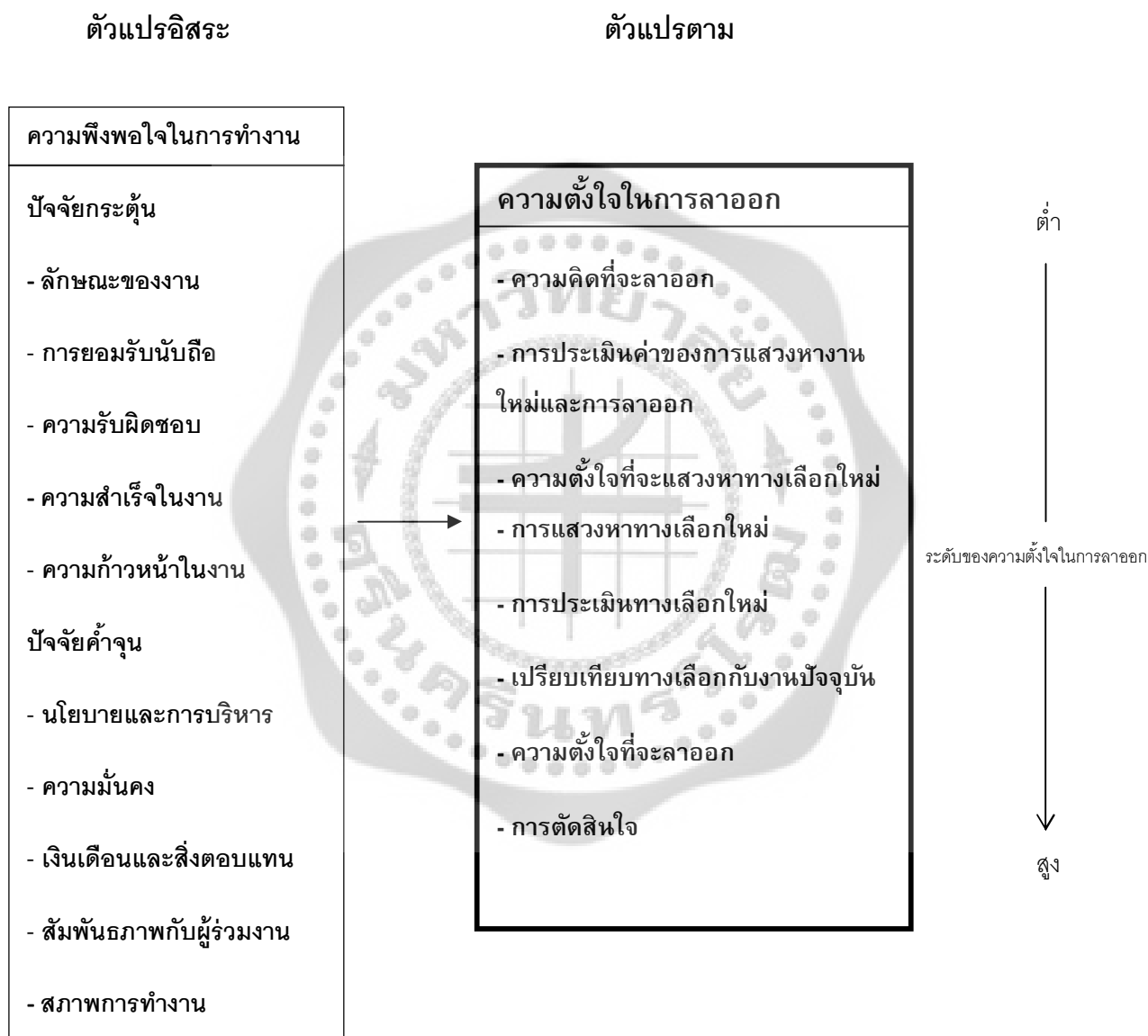
ความพึงพอใจ ประกอบด้วย ขั้นตอนความพึงพอใจในงาน ขั้นตอนความคิดที่จะลาออก และขั้นตอนการประเมินค่าของการแสวงหางานใหม่และการลาออก มิติที่ 2 การแสวงหางานใหม่ ประกอบด้วย ขั้นตอน ความตั้งใจที่จะแสวงหาทางเลือกใหม่ การประเมินทางเลือกใหม่ มิติที่ 3 การตัดสินใจ ประกอบด้วย การเปรียบเทียบทางเลือกกับงานปัจจุบัน ความตั้งใจที่จะลาออก การตัดสินใจ ซึ่งแสดงออกในภาพประกอบ 6 ดังนี้



ภาพประกอบ 6 กระบวนการของความตั้งใจในการลาออกโดยการแบ่งเป็นมิติ

และเมื่อนำกระบวนการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Spector ที่แสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในงาน ที่นำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออก ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการค้นหางาน และสุดท้ายนำไปสู่การลาออกในที่สุด มาใช้ร่วมกับ กระบวนการของความตั้งใจในการลาออกโดยการแบ่งเป็น 8 ขั้นตอน มาคิดรวมกัน ทำให้ผู้วิจัย เกิดกรอบแนวคิดในการวิจัยออกมาได้ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 7 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

5.ประเภทของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์มีหลายประเภท โดยเฉพาะในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ได้มีผู้คิดและพัฒนาขึ้นหลายแบบ ซึ่งอาจจะใช้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล หรือสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม และใช้เวลามาก

หรือน้อยแตกต่างกันไปตามลักษณะและประเภทของการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยนี้อาจแบ่งออกได้เป็นประเภทต่างๆดังนี้

5.1 การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview)

การสัมภาษณ์แบบนี้มีลักษณะคล้ายกับการใช้แบบสอบถาม และเป็นวิธีที่ใช้ได้ค่อนข้างง่ายสำหรับนักสัมภาษณ์ เพราะคำถามต่างๆ ได้ถูกกำหนดเป็นแบบสัมภาษณ์ขึ้นใช้ประกอบกับการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าแล้ว ลักษณะของการสัมภาษณ์จึงเป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน มีลำดับขั้นตอนเรียงเหมือนกัน สำหรับการตั้งคำถามแบบนี้เป็นไปในทำนองเดียวกันกับการตั้งคำถามในแบบสอบถามคือ มีทั้งคำถามที่ต้องการคำตอบเฉพาะเจาะจง และคำถามที่ให้ตอบได้ตามความต้องการ การสัมภาษณ์แบบนี้มักจะกระทำในเงื่อนไขต่อไปนี้ (ฉวีวรรณ. 2525)

ก. ผู้วิจัยต้องการข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างบุคคลเป็นจำนวนมากฉะนั้นการสัมภาษณ์จะต้องใช้คำถามที่เหมือนกัน เพื่อให้แน่ใจได้ว่าความแตกต่างของข้อมูลที่ได้รับไม่ใช่ผลสืบเนื่องมาจากการตั้งคำถามที่แตกต่างกัน

ข. ผู้วิจัยมักมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามหลักการเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่จะเหมาะสมกับความต้องการ

ค. ผู้วิจัยจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมของชุมชนที่ตนจะศึกษาพอสมควร เพื่อที่จะได้ตั้งคำถามที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง และสามารถตีความหมายของข้อมูลได้

ง. เรื่องที่ศึกษาจะเป็นเรื่องเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มิใช่ต้องการที่จะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมทั้งหมด

จ. ผู้ที่เป็นผู้สัมภาษณ์มักจะมีชีวิตผู้วิเคราะห์ข้อมูลเอง

ฉ. ผู้สัมภาษณ์มักจะใช้แบบสัมภาษณ์ในการสัมภาษณ์และบันทึกข้อมูล

ช. ผู้สัมภาษณ์มักจะไม่ได้เข้าร่วมและสังเกตการณ์ในชุมชนเป็นเวลายาวนาน

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการนี้จะได้ผลเต็มที่ก็ต่อเมื่อผู้สัมภาษณ์เตรียมการล่วงหน้าไว้อย่างดี เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยปกตินักวิจัยเชิงคุณภาพมักไม่ใช่วิธีการสัมภาษณ์ชนิดนี้เป็นวิธีการหลัก เพราะไม่ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและครอบคลุมเพียงพอ โดยเฉพาะในแง่วัฒนธรรม ความหมายและความรู้สึกนึกคิด

5.2 การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (informal interview)

การสัมภาษณ์แบบนี้เป็นวิธีการที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ และในทางมานุษยวิทยา และเป็นแบบที่มักจะควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม มักจะใช้กับการวิจัยทางชาติพันธุ์วรรณา ซึ่งต้องการข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งเกี่ยวกับวัฒนธรรมของกลุ่มชน และข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่ยังไม่มีผู้รวบรวมมาก่อน ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์แบบนี้จะถูกนำมาศึกษาวิเคราะห์ เพื่อให้เห็นภาพและเข้าใจ

ปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรม ในการสัมภาษณ์แบบนี้ตัวผู้วิจัย หรือผู้วิเคราะห์ข้อมูลมักจะเป็นผู้สัมภาษณ์เอง จึงรู้ว่าการถามข้อมูลแบบใด เพื่อวัตถุประสงค์ใด ฉะนั้น จึงตั้งคำถามในขณะที่สัมภาษณ์ได้ โดยอาจจะเตรียมแนวคำถามกว้างๆมาล่วงหน้า การสัมภาษณ์แบบนี้อาจแบ่งออกได้เป็น 4 แบบย่อยๆ ดังนี้

5.2.1 การสัมภาษณ์โดยเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ การสัมภาษณ์แบบนี้มีความยืดหยุ่นมาก เพราะมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระที่จะอธิบายแนวความคิดของตนเองไปเรื่อยๆ ในบางครั้งผู้สัมภาษณ์เพียงแต่กล่าวนำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบแนวความต้องการ แล้วให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เล่าเรื่องโดยอิสระ ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มองเห็นสภาพและความยุ่งยากของปัญหาได้ ฉะนั้นการสัมภาษณ์แบบนี้จึงเหมาะที่จะใช้กับเรื่องที่ยังไม่มีแนวคิดเฉพาะเจาะจงสำหรับข้อมูลที่ได้รับ หากแต่มีแนวความคิดทางด้านทฤษฎีในเรื่องนั้นๆชัดเจนอยู่แล้ว การสัมภาษณ์ในลักษณะนี้มีข้อควรคำนึงอยู่ว่า ข้อเท็จจริงที่ได้มาอาจจะไม่มีความหมายหรือความน่าเชื่อถือเท่าไรนัก หากผู้วิจัยไม่รู้จักรูทความโดยอาศัยทฤษฎีต่างๆ ด้วยเหตุนี้สิ่งที่นักวิจัยจะต้องพัฒนาขึ้นมาอีกอันหนึ่งก็คือ การตีความหมายของข้อเท็จจริงซึ่งก็ขึ้นอยู่กับแนวการวิจัย

5.2.2 การสัมภาษณ์แบบมีจุดความสนใจเฉพาะ (Focus Interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview) การสัมภาษณ์แบบนี้หมายถึงการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์มีจุดสนใจอยู่แล้ว จึงพยายามหาคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ให้เข้าสู่จุดที่สนใจ ทั้งนี้เพราะในบางครั้งผู้สัมภาษณ์อาจจะไม่ต้องการทราบเหตุผลหรือข้อเท็จจริงในเรื่องหนึ่งเรื่องใดทุกขั้นตอน เพราะอยู่นอกเหนือขอบเขตของการวิจัยในขณะนั้น จึงเลือกสัมภาษณ์เอาแต่จุดที่ต้องการ ฉะนั้นลักษณะที่สำคัญของการสัมภาษณ์แบบนี้จึงอยู่ที่ว่าผู้วิจัยจะต้องรู้ก่อนแล้วว่า ต้องการข้อมูลอะไร ชนิดใด เมื่อเห็นว่าผู้ถูกสัมภาษณ์พูดนอกเรื่องหรือนอกเหนือจากจุดที่สนใจ ก็พยายามโยกเข้าหาประเด็นที่ต้องการสัมภาษณ์ อย่างไรก็ตามการทำเช่นนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความชำนาญของผู้สัมภาษณ์เป็นส่วนใหญ่เพราะจะต้องรวบรัดหรือตัดบทโดยไม่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกไม่สบายใจและไม่อยากจะให้ความร่วมมือ

5.2.3 การทะลอมกล่อมเกล่า (Probe) หมายถึงการซักถามที่ล้วงเอาส่วนลึกของความคิดออกมา คือการสัมภาษณ์อย่างชนิดที่จะต้องล้วงเอาความจริงจากผู้ถูกสัมภาษณ์ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ผู้วิจัยจะต้องใช้วาทีศิลป์เพื่อให้ผู้ตอบเล่าเรื่องออกมาทั้งหมด การสัมภาษณ์แบบนี้เจ้าหน้าที่สอบสวน ตำรวจหรือทนายความมักใช้กัน แม้นักวิจัยเองก็ต้องใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกนี้อย่างมาก โดยเฉพาะในคำถามที่เกี่ยวกับรายรับ รายจ่าย หรือปัญหาทางครอบครัว เป็นต้น เพราะตามปกติผู้ตอบไม่ยอมบอกความจริง แต่นักวิจัยจะต้องถามเพื่อค้นหาความจริงให้ได้ ในกรณีที่ผู้ตอบจงใจหรืออาจไม่ตั้งใจที่จะไม่ให้ข้อมูล แต่ผู้วิจัยจำเป็นต้องได้ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยก็จะพยายามใช้เทคนิคต่างๆ ที่จะล้วงเอาข้อมูลออกมาให้ได้ โดยรู้ผู้ตอบด้วยวิธีต่างๆ เช่น ตั้งคำถามว่าสิ่งที่น่าจะเป็นหรือควรจะเป็นใน

เหตุการณ์ที่กำลังซักถามกันอยู่นั้น คืออะไร เพื่อบังคับให้ผู้ตอบต้องเปรียบเทียบสภาพที่ปรากฏกับสภาพที่ควรจะเป็น หรืออาจตั้งคำถามโดยตีหลุมสรุปความว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เพื่อให้ผู้ตอบแสดงปฏิกิริยาโดยไม่ทันระวังตัว วิธีการล้วงข้อมูลเป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องแสดงท่าทีค่อนข้างก้าวร้าว จึงเป็นวิธีที่ไม่ควรนำมาใช้พร่ำเพรื่อ และนักวิจัยที่ยังมีประสบการณ์น้อยไม่ควรนำมาใช้ เพราะอาจควบคุมสถานการณ์ที่เกิดจากปฏิกิริยาของผู้ตอบไม่ได้

5.2.4 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant interview) หมายถึงการสัมภาษณ์โดยกำหนดตัวผู้ตอบบางคนเป็นการเฉพาะเจาะจงเพราะผู้ตอบนั้นมีข้อมูลที่ที่ดี ลึกซึ้ง กว้างขวางเป็นพิเศษเหมาะสมกับความต้องการของผู้วิจัย เราเรียกบุคคลประเภทนี้ว่า “ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ” ผู้วิจัยจะต้องหาให้พบว่ามีในสนามที่ตนทำการวิจัยอยู่นั้น ใครบ้างเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ตนความไปสัมภาษณ์ เมื่อกำหนดตัวได้ถูกต้องแล้วก็ดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบใดก็ได้ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยปกติผู้นำชุมชนในสนามที่ทำการวิจัยมักเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ดี เช่น กำนันผู้ใหญ่บ้าน เจ้าอาวาส แต่ไม่เสมอไป เพราะผู้นำบางคนก็ห่างเหินกับชุมชน บางครั้งเราจะพบว่าบุคคลอื่นเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ดีกว่าผู้นำชุมชน เช่น ภรรยาผู้ใหญ่บ้านรู้เรื่องในหมู่บ้านดีกว่าผู้ใหญ่บ้าน การรู้เรื่องของโรงเรียนดีกว่าครูใหญ่

นอกเหนือไปจากการสัมภาษณ์ชนิดต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว การเงี่ยหูฟัง (eavesdropping) ก็เป็นเทคนิคของการวิจัยเชิงคุณภาพอีกอย่างหนึ่งที่นักวิจัยจะไปใช้ได้ การเงี่ยหูฟังคือการได้ข้อมูลจากคำสนทนาของผู้อื่นโดยที่ผู้วิจัยไม่ต้องตั้งคำถามเอง เพียงแต่ไปอยู่ในที่ที่เป็นแหล่งข้อมูล แล้วนั่งฟังเฉยๆ ก็จะได้ข้อมูลที่ต้องการรวบรวม การเงี่ยหูฟังไม่ถือเป็นการผิดจรรยาบรรณแต่อย่างใดวิจัยต้องตรวจสอบข้อมูลเช่นกัน เพราะอาจมีผู้ตั้งใจพูดให้เข้าสู่ผู้วิจัยก็ได้

1. ในการตั้งคำถามสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการนั้น ถ้าหากตั้งคำถามไม่ดีแล้ว จะได้ข้อมูลคลาดเคลื่อนหรือไม่ได้ข้อมูล และถ้าหากผู้สัมภาษณ์ไม่ใช่ผู้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแล้ว ก็จะมีสัมภาษณ์เฉพาะที่มีคำถามอยู่เท่านั้น ข้อมูลสำคัญอาจจะหลุดหายไปได้ สำหรับการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการนั้นเราสามารถสร้างคำถามหรือดัดแปลงคำถามในขณะที่สัมภาษณ์ได้ จึงได้เปรียบการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการอยู่มาก และยังสามารถยืดหยุ่นได้ในการสร้างคำถามหาข้อมูลที่เราเห็นว่าเกี่ยวข้องต่อไปได้เรื่อยๆ โดยไม่มีข้อจำกัดทำให้ข้อมูลละเอียดลึกซึ้งและถูกต้องมากกว่า แต่ก็มีปัญหาเหมือนกันเวลาที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ช่างพูด ซักถาม รู้สึกผิด และตั้งคำถามต่อไปได้ยากหรือบางทีก็อยู่ในสภาวะไม่รู้จะถามอะไรก่อนเพราะรู้สึกว่าจะถามอะไรก็ผิด

2. การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการแม้จะมีข้อดีว่า จะทำให้สามารถเจาะลึกหาข้อมูลไปได้เรื่อยๆ ทำให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่ตนศึกษาเป็นอย่างมากเป็นข้อมูลที่นำมาเปรียบเทียบหรือวิเคราะห์เชิงสถิติได้ลำบาก ไม่เหมือนกับข้อมูลที่นำมาจากการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ

3. ในการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการนั้นผู้ถูกสัมภาษณ์จะรู้สึกกลัวและเบื่อน้อยกว่าถูกสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ

4. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการเน้นคุณภาพของผู้สัมภาษณ์มากกว่าเพราะไม่มีแบบสัมภาษณ์หรือแนวสัมภาษณ์ที่แน่นอนชัดเจนเป็นแนวทางแก่ผู้สัมภาษณ์ เช่นในการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

5. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการเหมาะสำหรับการรวบรวมข้อมูลในขั้นการสำรวจหรือการตั้งสมมติฐาน ผู้วิจัยมักไม่มีความรู้ดีในเรื่องที่ถาม ส่วนการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการเหมาะสำหรับการตรวจสอบข้อมูลเพื่อความแน่ใจโดยผู้วิจัยมีความรู้ในเรื่องที่ถามอยู่แล้ว โดยปกติถ้าผู้วิจัยคิดจะให้การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการในการวิจัย ควรทำสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการเพื่อเป็นการศึกษาเบื้องต้น (preliminary study) ก่อนเป็นเวลาประมาณ 2-3 สัปดาห์เพื่อให้สามารถกำหนดประเด็นปัญหาที่สำคัญและแนวทางของคำตอบที่จะได้รับ แล้วจึงนำข้อมูลไปสร้างแบบสัมภาษณ์ต่อไป

6. ความหมายและประเภทของการสังเกต

ความหมายคำว่า “สังเกต” หมายถึง “การเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นหรือปรากฏขึ้นอย่างเอาใจใส่และกำหนดไว้อย่างมีระเบียบวิธีเพื่อวิเคราะห์หรือหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นกับสิ่งอื่น”

ในการดำเนินชีวิตประจำวันเรามักสังเกตดูสิ่งต่างๆ ที่แวดล้อมและเคลื่อนไหวรอบๆ ตัวเรา เช่น ออกไปนอกบ้านในตอนเช้าก็จะสังเกตดูว่าฝนจะตกหรือไม่ และตัดสินใจว่าวันนี้จะหยิบเสื้อกันฝนหรือเอาร่มไปด้วยหรือไม่ ในกรณีขับรถก็ต้องสังเกตสัญญาณไฟจราจร ไฟเขียวไฟแดง สังเกตคนเดินข้ามถนน และระวังมิให้ขับรถไปเฉี่ยว ถ้าเราเป็นตำรวจเราก็ต้องสังเกตว่ารถคันใดฝ่าฝืนกฎจราจรเป็นต้น ตัวอย่างของการใช้การสังเกตมีมากมายที่เราได้ติดตามอยู่รอบๆ นั้นก็ต้องใช้การสังเกตเป็นส่วนใหญ่ การสังเกตเป็นวิธีการเบื้องต้นในการเก็บข้อมูล เก็บเกี่ยวปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมของบุคคล โดยอาศัยประสาทสัมผัส (Sensation) ของผู้สังเกตโดยตรง แต่ในการวิจัยเชิงคุณภาพมักใช้การสังเกตควบคู่ไปกับวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลอื่นๆ ด้วย จุดเด่นสำคัญของการสังเกตก็คือ ทำให้รู้พฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นธรรมชาติ เป็นข้อมูลโดยตรงตามสภาพความเป็นจริง จัดเป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิซึ่งมีความน่าเชื่อถือมาก การสังเกตซ้ำๆ ในเหตุการณ์เดียวกัน ประกอบการซักถามและการสำรวจต่างๆ ทำให้การสังเกตเป็นประโยชน์ในการวิจัยมาก Pelto (1970) ได้ระบุประโยชน์ของการสังเกตในแง่ต่อไปนี้

- การสังเกตช่วยให้การวิจัยบรรลุจุดมุ่งหมาย
- การสังเกตเป็นวิธีการที่สามารถวางแผนเตรียมการสังเกตการณ์ได้อย่างเป็นระบบ
- การสังเกตมีการจดบันทึกเรื่องราวอย่างมีระเบียบ ซึ่งอาจนำไปพิสูจน์ข้อสมมติฐานต่างๆ

ได้

- การสังเกตตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้

ประเภทของการสังเกต

การสังเกตที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพมี 2 แบบ คือ การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมโดยปกติแล้วการสังเกตแบบแรกจะเป็นที่นิยมมากกว่าการสังเกตแบบหลัง

6.1. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) บางครั้งเรียกกันว่าการสังเกตภาคสนาม (field observation) หรือการสังเกตเชิงคุณภาพ (Qualitative observation) การสังเกตแบบมีส่วนร่วมคือ การสังเกตชนิดที่ผู้สังเกตเข้าไปใช้ชีวิตร่วมกับกลุ่มคนที่ถูกศึกษา มีการร่วมกระทำกิจกรรมด้วยกันและพยายามให้คนในชุมชนนั้นยอมรับว่าผู้สังเกตมีสถานภาพบทบาทเช่นเดียวกับตน มาลินอฟสกี นักมานุษยวิทยาได้ย้าให้เห็นความสำคัญของผู้สังเกตที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มคนที่ตนศึกษาซึ่งสามารถทำได้โดยอาศัยอยู่ในชุมชนนั้นเป็นเวลานาน แม้จะเป็นเดือนเป็นปี เรียนรู้ภาษาให้ได้ แม้พฤติกรรมบางอย่างที่สังเกตไม่ได้ใช้ภาษาพูดก็อาจทำความเข้าใจได้ การอาศัยอยู่ในชุมชนผู้สังเกตการณ์จะได้รายละเอียดเกี่ยวกับชีวิตประจำวันและกิจกรรมต่างๆของคนในสังคมนั้นๆ จนคนในชุมชนรู้สึกว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่มันักวิจัยมาอาศัยอยู่ด้วย

การสังเกตแบบมีส่วนร่วมนี้นักวิจัยเชิงคุณภาพใช้กันมากในการศึกษาสังคมเล็กๆหรือชุมชน เช่น อคิน รพีพัฒน์ เข้าไปศึกษาสลัมบ้านญวนในกรุงเทพฯ และอุทัย ดุลยเกษม เข้าไปศึกษาชุมชนมุสลิมในภาคใต้ บางครั้งนักวิจัยก็เป็นคนที่เกิดในชุมชนนั้น บางครั้งก็เป็นคนจากที่อื่น ไม่ว่าจะเป็นแบบใด นักวิจัยเชิงคุณภาพที่เข้าไปทำการสังเกตแบบมีส่วนร่วม จะต้องใช้ชีวิตร่วมกับคนในชุมชนจนกระทั่งเข้าใจโลกทัศน์ ความรู้สึกนึกคิด และความหมาย ที่คนเหล่านั้นให้ต่อปรากฏการณ์ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา

ในแง่ของระเบียบวิธี การสังเกตแบบมีส่วนร่วม จะต้องประกอบด้วยกระบวนการ 3 ขั้นตอนคือ การสังเกต การซักถาม และการจดบันทึก นอกเหนือจากการไปเฝ้าดูแล้ว นักวิจัยจะซักถาม บางสิ่งบางอย่าง ที่ไม่อาจเข้าใจได้จากการสังเกตโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับความหมายหรือสัญลักษณ์ การซักถามนี้คือการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการนั่นเอง หลังจากนั้นจึงทำการจดบันทึกข้อมูล

ข้อดีของการสังเกตแบบนี้คือ จะได้มีข้อมูลที่แท้จริงเนื่องจากผู้ที่ถูกศึกษาไม่ทราบว่าเป็นผู้สังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะเป็นไปตามธรรมชาติแต่การสังเกตแบบมีส่วนร่วม ก็มีข้อด้อยคือ ก่อให้เกิดความผูกพันทางอารมณ์ ระหว่างผู้วิจัยกับผู้ถูกวิจัยอาจเป็นเหตุให้เกิดมีอคติ การเข้าข้างกลุ่มที่ตนศึกษาอยู่ข้อมูลที่ได้อาจจะขาดความเที่ยงตรงแต่ก็มีวิธีการที่ตรวจสอบข้อมูลได้ ส่วนปัญหาในการแสดงบทบาทก็มีโอกาสที่จะถูกจับได้ นักวิจัยบางคนถือว่าการไม่เปิดเผยความสนใจของนักวิจัย ให้ผู้ถูกวิจัยทราบเป็นการผิดจรรยาบรรณ แต่บางคนเห็นว่าไม่ผิดเพราะไม่ได้ให้ผลร้ายต่อผู้ถูกวิจัย นอกจากนี้แล้วการไม่เปิดเผยตนเองทำให้มีข้อจำกัดในการจดบันทึกเหตุการณ์หรือเข้าร่วมพฤติกรรมของกลุ่มได้

6.2. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation) หรือการสังเกตโดยตรง เป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยเฝ้าสังเกตอยู่จนกระทั่งทำตนเป็นบุคคลภายนอก โดยไม่เข้าไปร่วมในกิจกรรมที่ทำอยู่ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมนี้บางครั้งเรียกว่า “unobstrusive method” (Denzin 1978) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในความหมายนี้หมายถึง ไม่เข้าไปร่วมในชีวิตหรือกิจกรรมของกลุ่มเท่านั้น ไม่ได้หมายถึงการเข้าไปอยู่ในบริเวณสถานที่นั้นด้วย เช่น ในการสังเกตการเรียนการสอนในห้องเรียน การดูแลรักษาผู้ป่วย ซึ่งผู้วิจัยอาจไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมได้ อย่างไรก็ตามหากผู้ถูกสังเกตรู้ตัวว่ามีคนคอยสังเกตอยู่ อาจมีผลกระทบต่อกิจกรรมให้ผิดไปจากปกติได้

วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม สามารถเก็บข้อมูลในระยะเวลาที่สั้นกว่าและเปลืองทุนทรัพย์น้อยกว่าการสังเกตแบบมีส่วนร่วม แต่ไม่อาจจะเก็บข้อมูลได้ละเอียดสมบูรณ์เท่าการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การไม่แสดงตนของนักวิจัยในการสังเกตโดยตรงอาจช่วยให้ นักวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในสนามได้โดยไม่มีใครสังเกต โดยเฉพาะในสังคมสมัยใหม่และชุมชนเมืองที่มีคนมากหน้าหลายตา และไม่เป็นที่รู้จักกัน ผู้วิจัยก็ไม่จำเป็นต้องแสดงตน แต่ในสังคมชนบทที่คนรู้จักกันทั่ว การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมโดยผู้วิจัยไม่แสดงตัวว่าเป็นผู้วิจัยจะทำได้ยาก การใช้วิธีสังเกตโดยตรงจึงขึ้นอยู่กับเนื้อหาและสถานที่ของการวิจัย อย่างไรก็ตาม ถ้านักวิจัยเลือกใช้วิธีการสังเกตแบบใดแบบหนึ่ง ก็อาจเก็บข้อมูลได้ไม่ครบถ้วนทุกเรื่อง ดังนั้นนักวิจัยอาจจะใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในระยะแรกของการวิจัย แล้วจึงตัดสินใจใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในภายหลังก็ได้

กล่าวโดยสรุปแล้ว วิธีการสังเกตทั้งสองแบบนี้ ต่างก็มีจุดมุ่งหมายเพื่อสังเกตพฤติกรรมและเหตุการณ์ในลักษณะที่สำคัญๆ เพื่อ จะหาความสัมพันธ์และความหมายของปรากฏการณ์สังคมในการใช้วิธีการสังเกต ผู้วิจัยจะต้องเลือกใช้วิธีการสังเกตตามความเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีคุณภาพและมีความสมบูรณ์ตามต้องการ

7. ชนิดของการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปในการวิจัยเชิงคุณภาพ

วิธีการหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบนี้ มี 3 ชนิด คือ การวิเคราะห์แบบอุปนัย การจำแนกชนิดของข้อมูล และการเปรียบเทียบข้อมูล รายละเอียดของแต่ละวิธีมีดังนี้

7.1. การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic induction) คือ วิธีตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น เช่น พิธีกรรม การทำมาหากิน ความเป็นอยู่ในสังคม ฯลฯ เมื่อ นักวิจัยได้เห็นรูปธรรมหรือเหตุการณ์หลายๆ เหตุการณ์ แล้วก็ลงมือสร้างข้อสรุป ถ้าข้อสรุปนั้นยังไม่ได้รับการตรวจสอบยืนยันก็ถือเป็นสมมติฐานชั่วคราว ถ้าหากได้รับการยืนยันแล้วก็ถือเป็นข้อสรุปซึ่งมีความเป็นนามธรรมในระดับต้นๆ การสร้างข้อสรุปในเชิงนามธรรม (analytic induction) จากปรากฏการณ์ที่มองเห็น เช่น เด็กขาดอาหาร ขาวนาโถนา ฯลฯ นักวิจัยต้องสรุปสิ่งเหล่านี้ให้เป็น และต้องคำนึงว่าการสร้างข้อสรุปนี้ไม่ใช่ทำในตอนท้ายของการรวบรวมข้อมูลเท่านั้น แต่เป็นสิ่งที่นักวิจัย

ต้องทำตลอดเวลา เมื่อใดที่สัมผัสกับปรากฏการณ์จะต้องสร้างข้อสรุปในระดับใดระดับหนึ่ง ข้อสรุปที่สร้างขึ้นในขั้นตอนนี้นั้นทางการวิจัยเชิงคุณภาพเรียกว่า สมมติฐานชั่วคราว (working hypothesis) เช่น สมมติฐานที่อาจตั้งขึ้นจากการพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับภาวะทุโภชนาการของเด็กกับการศึกษาของแม่ สมมติฐานชั่วคราวก็คือระดับการศึกษาของแม่น่าจะเป็นสาเหตุหรือเป็นคำอธิบายหนึ่งที่ทำให้เด็กขาดอาหาร จะจริงหรือไม่จริงยังไม่ทราบ ต้องไปศึกษาแล้วรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจะนั้น ตลอดเวลาที่อยู่ในสนามวิจัยต้องลงมือวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น มีการจดบันทึกโดยจำแนกออกเป็น 6 ขั้นตอนในหนึ่งเหตุการณ์ ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร กับใคร เพราะอะไร มีความหมายว่าอย่างไร ในการทำสิ่งเหล่านี้ นักวิจัยกำลังลงมือวิเคราะห์เบื้องต้นอยู่แล้ว ในประเด็นนี้การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพจะต่างกันมากจากงานวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิจัยเชิงปริมาณนั้น นักวิจัยเป็นผู้นำเครื่องมือบางอย่างไปใช้เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลครบแล้วก็นำกลับมาโดยนักวิจัยผู้นั้นอาจจะเป็นผู้วิเคราะห์ข้อมูลหรือไม่ก็ได้ แต่ในการวิจัยเชิงคุณภาพไม่เป็นเช่นนั้น นักวิจัยเชิงคุณภาพจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในขณะที่อยู่ในสนามด้วยตนเอง พร้อมๆ กับรวบรวมข้อมูลไปด้วย นักวิจัยเชิงคุณภาพจึงต้องมีวุฒิภาวะในการตัดสินใจวิเคราะห์ข้อมูล โดยปกติแล้ว การจดบันทึกหรือการลงมือเขียนจะบังคับให้นักวิจัยเกิดมีการวิเคราะห์ในระดับหนึ่ง ถ้าไม่ลงมือเขียน ทุกอย่างจะยังเป็นโจทย์ที่ยังไม่ได้รับคำตอบอยู่อย่างนั้น ลงท้ายก็มีแต่ข้อมูล สรุปอะไรไม่ได้ นักวิจัยจะต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูล หรือสร้างข้อสรุป เป็นระยะๆ จะผิดหรือถูกยังไม่ทราบเป็นเพียงสมมติฐานชั่วคราว และระหว่างนั้นก็รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม หรืออาจจะทำอะไรบางอย่างเพื่อพิสูจน์สมมติฐาน

การพิสูจน์สมมติฐานสำหรับนักวิจัยเชิงคุณภาพ ไม่เหมือนกับการพิสูจน์สมมติฐานในการวิจัยเชิงปริมาณ สมมติฐานในการวิจัยเชิงปริมาณได้มาจากกรอบแนวคิดทฤษฎีซึ่งมีอยู่แต่เดิม และผู้วิจัยนำมาใช้เป็นกรอบในการวิจัย กระบวนการวิจัยกระทำในกรอบของทฤษฎีนั้นๆ และตอนจบของการวิจัยจะตอบว่าใช่หรือไม่ใช่ สมมติฐานนั้นถูกหรือผิด ส่วนในการวิจัยเชิงคุณภาพสมมติฐานก็ได้มาจากกรอบแนวคิดทฤษฎีเช่นกัน แต่ผู้วิจัยจะไม่กำหนดสมมติฐานจากกรอบแนวคิดอันใดอันหนึ่งโดยเฉพาะ ตรงกันข้ามผู้วิจัยจะปรับและเปลี่ยนสมมติฐานอยู่เสมอโดยการพิสูจน์สมมติฐานเหล่านั้นตลอดเวลา สมมติฐานนั้นอาจผิดหรือถูกก็ได้ เมื่อสมมติฐานนั้นถูกพิสูจน์และตรวจสอบแล้ว จึงจะเป็นข้อสรุป จะเห็นได้ว่าในการวิเคราะห์ข้อมูล หัวใจสำคัญอยู่ที่การสร้างสมมติฐาน ยกตัวอย่างเช่น การที่จะบอกว่าเด็กมีภาวะทุโภชนาการนั้น จากปรากฏการณ์ที่มองเห็น เราอาจสร้างสมมติฐานได้มากมาย นอกจากปัจจัยด้านการศึกษาของแม่ ก็อาจจะเกี่ยวกับปัจจัยด้านบริการสาธารณสุขมูลฐานในชุมชน ปัจจัยด้านสภาพการเพาะปลูกในชุมชนมีเนื้อที่ปลูกอะไรกินได้บ้าง เกี่ยวกับปัจจัยด้านความเชื่อ ประเพณีห้ามเด็กกินอะไรหรือเปล่า คนท้องกินอะไรให้กินแต่เกลือหลังคลอดหรือเปล่า นี่คือสมมติฐานหรือข้อสงสัย นักวิจัยต้องพยายามรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากปรากฏการณ์หลายๆ อย่างเพื่อมาพิสูจน์

และหาข้อสรุปต่อปัญหานั้น พอสรุปนี้ได้ก็ต้องหาข้อสรุปในเรื่องใหม่ ซึ่งจะสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้โดยตรง

7.2. การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) คือ การจำแนกข้อมูลเป็นชนิดๆ (typologies) คำว่า typologies ที่ใช้นี้หมายถึงขั้นตอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องกันไป การจำแนกแบ่งวิธีการได้เป็น 2 แบบ คือ แบบที่ใช้แนวคิดทฤษฎี และ ไม่ใช่ทฤษฎี

ก. แบบใช้ทฤษฎี คือ การจำแนกชนิดในเหตุการณ์หนึ่งๆ โดยยึดแนวคิดทฤษฎีเป็นกรอบในการจำแนก เช่น อาจใช้ของ Lofland (1971) ซึ่งแยกออกเป็นการกระทำ กิจกรรม ความหมาย ความสัมพันธ์ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม และสภาพสังคมเป็นแนวทางในการจำแนก เช่นเดียวกับที่ใช้ในการสังเกต รายละเอียดของกรอบการจำแนกชนิดมีดังนี้

1. การกระทำ (acts) คือ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ไม่ยาวนานหรือต่อเนื่อง
2. กิจกรรม (activities) คือ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ หรือขนบธรรมเนียมประเพณี และพิธีกรรมที่เกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่อง และมีความผูกพันกับบุคคลบางคนหรือบางกลุ่ม
3. ความหมาย (meanings) คือ การที่บุคคลอธิบายหรือสื่อสารหรือให้ความหมายเกี่ยวกับการกระทำและหรือกิจกรรม อาจเป็นการให้ความหมายในลักษณะเกี่ยวกับโลกทัศน์ ความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน
4. ความสัมพันธ์ (relationship) คือ ความเกี่ยวโยงระหว่างบุคคลหลายๆ คน ในสังคมที่ศึกษาในรูปแบบหนึ่ง อาจเป็นรูปของการเข้ากันได้หรือความขัดแย้งก็ได้
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม (participation) คือ การที่บุคคลมีความผูกพัน และเข้าร่วมกิจกรรม หรือมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
6. สภาพสังคม (setting) คือ สถานการณ์ หรือสภาพการณ์ที่มีการกระทำหรือกิจกรรมที่ทำการศึกษาเกิดอยู่

การแยกชนิดของสิ่งที่จะต้องสังเกตออกเป็น 6 ขั้นตอนนี้ จะมีประโยชน์โดยตรงในแง่ของการตรวจสอบว่า ผู้วิจัยได้ทำงานครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ได้แบ่งไว้ให้ละเอียดอาจมีบางส่วนตกหล่นขาดหายไป และพยายามอธิบายถึงความเป็นมา สาเหตุ และผลลัพธ์ การวิเคราะห์เบื้องต้นนี้เป็นสิ่งที่จำเป็นในการวิจัยเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะงานวิจัยนี้เป็นงานที่ต้องทำการวิเคราะห์ข้อมูลในสนามเพื่อจะสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องต่อไป และวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องไม่หลงทาง

ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะต้องพยายามตอบคำถามว่า สิ่งทีวิเคราะห์(ซึ่งอาจเป็นสถานการณ์ กิจกรรม ความสัมพันธ์ ฯลฯ) นั้น มีรูปแบบอย่างไรเกิดขึ้นได้อย่างไร เพราะเหตุใดและจะมีผลกระทบต่อสถานการณ์ กิจกรรม หรือ ความสัมพันธ์ ฯลฯ อย่างไร แต่การตอบคำถามเหล่านี้จะไม่สามารถทำได้จากการสังเกตอย่างเดียว จำเป็นจะต้องใช้วิธีการสัมภาษณ์ประกอบด้วย และผู้วิจัยจะต้องวิเคราะห์

อย่างลึกซึ้งและรอบคอบ เพราะสาเหตุและผลกระทบของสถานการณ์หรือกิจกรรม หรือความสัมพันธ์ ไม่ได้มีสาเหตุอย่างเดียว และจะไม่กระทบเรื่องเดียว ผลกระทบจะเกี่ยวกันกับเรื่องต่างๆ มากมาย Lofland แบ่งสาเหตุออกเป็น 1) สาเหตุเดียว (single cause) 2) หลายสาเหตุแต่ไม่ซับซ้อน (list of causes) และ 3) หลายสาเหตุซึ่งพอกพูน ทำให้ซับซ้อนและรุนแรง (cumulative causes) เนื่องจากวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพไม่ได้เน้นเรื่องการตั้งสมมติฐานที่ชัดเจน การหาสาเหตุของปรากฏการณ์ จึงเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ซึ่งต้องทำอยู่ตลอดเวลา นักวิจัยอาจค้นพบสาเหตุได้เพียงสาเหตุเดียวในขั้นแรก และเมื่อค้นพบสาเหตุได้เพิ่มขึ้นอีก ก็จะสามารถปรับหรือเปลี่ยนสมมติฐานได้ว่าปรากฏการณ์นั้นเกิดจากหลายสาเหตุ และหลังจากนั้นก็ยังสามารถปรับได้อีกว่าเป็นหลายสาเหตุที่เกี่ยวข้องกันอย่างซับซ้อน ในการวิเคราะห์ผลที่ตามมาก็เช่นเดียวกัน นักวิจัยอาจค้นพบผลที่ตามมาในรูปแบบต่างๆ ได้ในช่วงเวลาของการวิจัย และสามารถปรับสมมติฐานได้ตลอดเวลา นั่นคือ สมมติฐานไม่ใช่ข้อสรุปจะต้องมีการพิสูจน์เสียก่อนจึงจะเป็นข้อสรุปได้ จึงเห็นได้ว่าการวิเคราะห์ข้อมูล หัวใจสำคัญอยู่ที่การสร้างสมมติฐาน ต้องพยายามรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากปรากฏการณ์หลายๆ อย่างเพื่อมาพิสูจน์และหาข้อสรุปต่อปัญหานั้นๆ ต้องหาข้อสรุปไปเรื่อยๆ จนกว่าจะได้ข้อสรุปใหญ่ ซึ่งสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้โดยตรง

โดยปกติแล้ว กรอบทฤษฎีที่นิยมใช้กันมากในการจำแนกชนิด คือ ทฤษฎีโครงสร้างการหน้าที่ตามแนวทางของ Radcliffe Brown และ Merton

ข. แบบไม่ใช้ทฤษฎี คือ การจำแนกข้อมูลที่จะวิเคราะห์ตามความเหมาะสมกับข้อมูล อาจใช้สามัญสำนึกหรือประสบการณ์ของผู้วิจัยก็ได้ ผู้วิจัยจะจำแนกข้อมูลเป็นชนิดต่างๆ ตามประเภทที่สัมพันธ์กับแบบแผนชีวิตที่นักวิจัยสังเกตเห็น เช่น แบ่งชนิดของเหตุการณ์ ระยะเวลาที่เหตุการณ์เกิด บุคคลที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อม แล้วพิจารณาความสัมพันธ์ของชนิดต่างๆ ที่แบ่งนี้ เมื่อได้จำแนกข้อมูลเป็นชนิดแล้ว นักวิจัยจะพิจารณาความสม่ำเสมอ (regularities) ของการเกิดของข้อมูลชนิดต่างๆ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการอธิบายสาเหตุของปรากฏการณ์ ในการจำแนกข้อมูลเป็นชนิดทั้งโดยใช้หรือไม่ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีนี้ ผู้วิจัยจะกำหนด หน่วยการวิเคราะห์ ให้แก่ข้อมูลโดยปริยาย

7.3. การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) คือการใช้วิธีการเปรียบเทียบ โดยการนำข้อมูลมาเปรียบเทียบเป็นปรากฏการณ์ มีความเริ่มเป็นนามธรรมมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ผู้วิจัยที่ได้สังเกตเหตุการณ์หลายๆ เหตุการณ์เมื่อได้จำแนกชนิดของข้อมูลในเหตุการณ์เหล่านั้นแล้ว ก็นำมาเปรียบเทียบกันโดยอาจทำเป็นตารางหาความสัมพันธ์ซึ่งอาจสรุปได้ว่า แบบแผนทางเศรษฐกิจของชุมชนเหมือนกับแบบแผนทางการปกครองศาสนา การศึกษานั้นคือ มีรูปแบบของระบบอุปถัมภ์อยู่ในทุกๆ เรื่อง จากการเปรียบเทียบนี้เราจะพบความสัมพันธ์ใหม่เกิดขึ้น หรือผู้วิจัยอาจเปรียบเทียบกิจกรรมในชุมชน ว่าด้วยเรื่องการใช้ไฟฟ้า ว่าด้วยเรื่องการใช้ยา ว่าด้วยเรื่องโภชนา จากนั้น

นำมาเปรียบเทียบกันโดยแยกแยะแต่ละปรากฏการณ์ออกเป็นส่วนๆ 6 ส่วนตามที่ได้กล่าวไว้แล้ว พิจารณาว่าทั้งสามเหตุการณ์นั้นมีอะไรที่สัมพันธ์หรือซ้ำ หรือเกี่ยวข้องกันในแง่ไหนบ้าง

การใช้วิธีเปรียบเทียบในการวิเคราะห์จะนำไปสู่การสร้างข้อสรุปเชิงนามธรรมและการสร้างทฤษฎี ขึ้นตอนในการวิเคราะห์แบบเปรียบเทียบ มี 4 ขั้นตอนโดยละเอียด ดังนี้

ก. เปรียบเทียบเหตุการณ์ (incidents) ประเภทต่างๆ จากบันทึกภาคสนาม นักวิจัยจะจำแนกข้อมูลหรือเหตุการณ์ออกเป็นประเภท (categories) ต่างๆ อาจจะให้รหัสประเภทของเหตุการณ์เป็น 1,2,3,4,... ก็ได้ การลงรหัสอาจกระทำโดยใส่ชื่อประเภทที่จำแนกไว้ที่มุมกระดาษหรือบัตรที่ใช้จดบันทึกภาคสนาม ควรทำรหัสให้เป็นระบบเดียวกันสำหรับกลุ่มคนที่ผู้วิจัยต้องการจะเปรียบเทียบกัน หัวใจของเทคนิคการวิเคราะห์ชนิดนี้คือ “เมื่อลงรหัสแยกประเภทเหตุการณ์หนึ่ง แล้ว ให้เปรียบเทียบเหตุการณ์เหล่านี้กับเหตุการณ์ก่อนๆ ที่เกิดขึ้นกับคนกลุ่มเดิมหรือกลุ่มอื่นที่ใช้ระบบจำแนกประเภทระบบเดียวกัน” ตัวอย่างเช่น เมื่อนักวิจัยเข้าไปสังเกตชุมชนแห่งหนึ่ง นักวิจัยอาจจำแนกข้อมูลที่สังเกตได้เป็นเหตุการณ์ประเภทต่างๆ เช่น

เหตุการณ์ที่หนึ่ง การทำบุญวันออกพรรษา

เหตุการณ์ที่สอง การประชุมคณะกรรมการพัฒนาหมู่บ้าน

เหตุการณ์ที่สาม งานออกร้านที่โรงเรียนประชาบาลประจำหมู่บ้าน

เหตุการณ์ที่สี่ การหาชื่อของสมาชิกกลุ่มเกษตรกร

ขั้นตอนต่อไปเมื่อได้จำแนกประเภทข้อมูลในเหตุการณ์และเปรียบเทียบระหว่างเหตุการณ์แล้ว นักวิจัยควรหยุดลงรหัส แล้วหันไปเขียนบันทึกเกี่ยวกับข้อค้นพบที่ได้จากการเปรียบเทียบเพื่อสรุปความคิดเสียขั้นหนึ่งก่อน ถ้างานวิจัยนั้นทำเป็นคณะก็ควรหยุดอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อคว้ามี่ประเด็นใดที่ผู้วิเคราะห์บางคนอาจมองข้ามไป และประเด็นใดบ้างที่มีข้อสรุปเหมือนกัน ในการวิเคราะห์ขั้นนี้ผู้วิจัยจะนำเหตุการณ์เรื่องราวต่างๆ มาจำแนกหรือซ้ำแยะโดยละทิ้งเค้าโครงเดิมหรือรูปแบบของความสัมพันธ์เดิมไปเสีย

ข. ประมวลประเภทของข้อมูลและลักษณะ (properties) ของแต่ละประเภทเข้าด้วยกัน เป็นการสังสมข้อค้นพบหรือข้อสรุปย่อยๆ จากการเปรียบเทียบประเภทของข้อมูลและคุณลักษณะของประเภทซึ่งกันและกัน เมื่อเปรียบเทียบแล้ว ผู้วิจัยก็จะเริ่มเชื่อมโยงข้อมูลเหล่านั้นทำให้เห็นความสัมพันธ์และเกิดเป็นกรอบแนวคิดย่อยๆ ขึ้น จากตัวอย่างในข้อ 1. เมื่อผู้วิจัยได้จำแนกเหตุการณ์ออกเป็นประเภทต่างๆ และเปรียบเทียบเหตุการณ์แล้ว ผู้วิจัยก็จะพบว่าเหตุการณ์บางอย่างที่มีแบบแผนหรือมีคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เช่น งานทำบุญวันออกพรรษาของหมู่บ้านกับงานออกร้านที่โรงเรียนประชาบาลประจำหมู่บ้านเป็นงานประเภทเดียวกัน กลุ่มคนที่มาร่วมงานเป็นกลุ่มคนเดียวกัน ส่วนการประชุมคณะกรรมการพัฒนาหมู่บ้านกับการหาชื่อของสมาชิกกลุ่มเกษตรกร ก็มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยจะเชื่อมโยงเหตุการณ์สองเหตุการณ์ที่มีลักษณะคล้ายคลึงไว้ด้วยกัน และพิจารณา

ว่าอะไรทำให้เหตุการณ์สองเหตุการณ์แรกแตกต่างไปจากสองเหตุการณ์หลัง ลักษณะที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันในเหตุการณ์เหล่านั้นจะทำให้ผู้วิจัยสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน และแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลได้ชัดเจนขึ้น เป็นข้อสรุปที่เริ่มมีลักษณะเป็นกรอบแนวคิด

ค. ขยายวงของการเปรียบเทียบแล้วเลือกเฟ้นเหตุการณ์ที่เป็นกุญแจสำคัญ ผู้วิจัยจะใช้กรอบแนวคิดที่ได้จากการสรุปลักษณะความสัมพันธ์ของข้อมูลในเหตุการณ์ต่างๆ ตามข้อ 2. มาพิจารณาดูเหตุการณ์อื่นๆ ที่มีอยู่ในปรากฏการณ์สังคม เช่น อาจพิจารณาไปถึงเหตุการณ์จ้างงานในโครงการ กสช. ของรัฐบาลในหมู่บ้าน เหตุการณ์ธนาคารยาซึ่งจัดโดย ผสส. และ อสม. ประจำหมู่บ้าน ฯลฯ เมื่อได้ขยายวงของการเปรียบเทียบออกไปอีก คุณลักษณะที่คล้ายคลึงและที่แตกต่างกันของข้อมูลก็จะมีมากขึ้นชัดเจนมากขึ้น ถึงขั้นนี้ผู้วิจัยจะพบข้อสรุปบางอย่างที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญที่เป็น “กุญแจ” ไขไปสู่ความเข้าใจความสัมพันธ์ทางสังคมของคนในหมู่บ้าน และเหตุการณ์ใดที่มีความหมายน้อยกว่า จึงเป็นการเลือกเฟ้นเหตุการณ์หลังจากที่ได้ขยายวงของการเปรียบเทียบเหตุการณ์ให้กว้างขวางครอบคลุมแล้ว ในขั้นนี้อาจถือว่า ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบคุณลักษณะของข้อมูลในเหตุการณ์จนข้อมูลอิ่มตัวแล้ว สิ่งที่ต้องทำต่อไปคือการตัดทอน (reduce) คุณลักษณะของข้อมูลที่เปรียบเทียบกันจนเหลือแต่คุณลักษณะร่วมที่มีความหมายเท่านั้น การวิเคราะห์ก็จะมีลักษณะเจาะลึกลงไปทีข้อมูลที่ตัดทอนแล้วนี้เท่านั้นเช่นกัน

ง. สร้างข้อสรุป เมื่อนักวิจัยได้ตัดทอนข้อมูลให้เหลือแต่คุณลักษณะร่วมที่มีความหมาย และได้พิจารณาความสัมพันธ์ของข้อมูลแล้ว นักวิจัยก็จะสามารถสร้างข้อสรุปเกี่ยวกับข้อมูลนั้นได้ ข้อสรุปดังกล่าวจะมีลักษณะเป็นกรอบแนวคิดเป็นนามธรรม เป็นฐานขั้นแรกของการนำไปสู่ทฤษฎีหรือข้อสรุปเชิงนามธรรมที่ใหญ่ขึ้น เช่น จากการเปรียบเทียบในข้อ 3. ผู้วิจัยอาจสร้างข้อสรุปว่าลักษณะความสัมพันธ์ทางสังคมของชาวบ้านในหมู่บ้านแห่งนี้ มีระบบเครือญาติเป็นแกนกลาง ทั้งนี้จากการเปรียบเทียบเหตุการณ์ต่างๆ แล้ว ได้พบว่ากลุ่มเครือญาติคือกลไกสำคัญของการมีกิจกรรมทางสังคม โดยเฉพาะกิจกรรมทางสังคมชนิดที่ไม่เป็นทางการ การยืนยันสรุปเช่นนี้คือขั้นตอนสุดท้ายในการวิเคราะห์ เมื่อข้อสรุปนั้นยังเป็นสมมติฐานชั่วคราว นักวิจัยก็จะตรวจสอบความถูกต้องและเมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว การยืนยันข้อสรุปก็คือการรายงานผลข้อค้นพบของการวิจัย

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีตไม่มีการศึกษาความตั้งใจในการลาออกโดยตรง แต่มีผู้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกไว้หลายงานวิจัย จึงนำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกดังนี้

กมลวรรณ เหมะปัญญา (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาและชีวิสังคมบางประการที่เป็นตัวแปรคั่นกลางของการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่อำนวยการ

บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง มีจุดมุ่งหมายเพื่อทดสอบโมเดลการลาออกจากงานของโมเบลล์และคณะรวมทั้งศึกษาบทบาทของตัวแปรทางบุคลิกภาพ ซึ่งได้แก่ ความเชื่ออำนาจภายในตน ภายนอกตน และลักษณะมุ่งอนาคต และบทบาทของตัวแปรทางชีวสังคม คือ อายุ ในฐานะตัวแปรคั่นกลางของกระบวนการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ผลการวิจัยพบสนับสนุนโมเดลการลาออกจากงานของโมเบลล์และคณะ ความพอใจในงาน ความดึงดูดใจจากงาน ปัจจุบัน ความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่ สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้ โดยมีอายุ ความเชื่ออำนาจภายในตน- ภายนอกตน และลักษณะมุ่งอนาคต เป็นตัวแปรคั่นกลาง

ปิยะนารถ ยาท่วม (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศิริราช โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทดสอบโมเดลการลาออกจากงานของโมเบลล์และคณะ ศึกษาตัวแปรความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในฐานะเป็นตัวเพิ่มการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานและศึกษาตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ ในฐานะตัวแปรปรับเปลี่ยนของกระบวนการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน รวมถึงศึกษาระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยสนับสนุนโมเดลการลาออกจากงานของโมเบลล์และคณะ ซึ่งก็คือ ความพึงพอใจในงาน ความดึงดูดใจจากงานปัจจุบัน และความดึงดูดจากทางเลือกใหม่ สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้ และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

กำธรและคณะ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของแพทย์ในภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมและปัจจัยด้านนโยบาย ไม่ได้มีความสัมพันธ์กับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญ สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจลาออกคือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน การขาดขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

จิตภา เสน่ห์หนู (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์การเภสัชกรรม โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของงาน ความรู้สึกถึงการเมืองภายในองค์กร และการเปรียบเทียบกับตลาดแรงงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์การเภสัชกรรม ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของงาน ความรู้สึกถึงการเมืองภายในองค์กร และการเปรียบเทียบกับตลาดแรงงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์การเภสัชกรรม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความชัดเจนของงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกร ส่วนความรู้สึกถึงการเมืองภายในองค์กรและการเปรียบเทียบกับตลาดแรงงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกร

จาริณี ศรีประเสริฐ(2550: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเจตคติต่อการคงอยู่ในงาน บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ควบคุมการคงอยู่ในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ ใน

โรงพยาบาลระดับตติยภูมิเขตภาคเหนือ โดยการวิจัยเชิงพรรณหาความสัมพันธ์และยืนยันแนวคิดของทฤษฎีพฤติกรรมที่มีการวางแผนของแอจเซน (2002) ที่ว่าการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมเป้าหมายมีผลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น

วรรณิ ชัยเฉลิมพงษ์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจที่จะออกจากการงานของเภสัชกรไทย และเปรียบเทียบอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจที่จะออกจากการงานของเภสัชกรที่ทำงานในภาครัฐและเอกชน ผลการวิจัยพบว่าเภสัชกรที่ทำงานในภาคเอกชนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าเภสัชกรในภาครัฐ ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อความตั้งใจที่จะออกจากการงานคือ ความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรในรูปแบบสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจที่จะออกจากการงานได้ร้อยละ 45 รูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงไม่มีความแตกต่างกันทั้งในเภสัชกรที่ทำงานภาครัฐและเภสัชกรที่ทำงานในภาคเอกชน

อมรรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานฝ่ายผลิตกรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่างเพื่อ (1) ศึกษาเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานฝ่ายผลิตโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (2) ศึกษาเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานฝ่ายผลิตโดยจำแนกตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากการงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ ช่วงเวลาการทำงาน และลักษณะของบ้านพักต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเข้มของแสงอุณหภูมิ การวางผังสถานที่ทำงาน และความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านลักษณะงานโอกาสความก้าวหน้าในงานผลตอบแทน และผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากการงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.01$) เช่นเดียวกันกับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานซึ่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากการงานอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) เพื่อเป็นการลดความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานฝ่ายผลิต ควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในงานมากขึ้นปรับปรุงตารางเวลาทำงานและจัดสวัสดิการบ้านพัก สำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ด้านความเข้มของแสง ด้านอุณหภูมิ ด้านวางผังสถานที่ทำงาน และความปลอดภัยในการทำงานควรได้รับปรับปรุงให้มีมาตรฐานมากขึ้น

จารุพร แสงเปา (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานครโดยจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานพยาบาลวิชาชีพ และนำโมเดลที่ ปรับให้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจาก

งานพยาบาลวิชาชีพตัวแปรในการวิจัยได้แก่ (1) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (2) บุคลิกภาพความเข้มแข็ง (ความมุ่งมั่นความท้าทายและการควบคุม) (3) ปัจจัยคุณลักษณะของงาน (ความหลากหลายของทักษะ,เอกลักษณ์ของงาน,ความสำคัญของงาน,ความมีอิสระในการตัดสินใจในงานและข้อมูลป้อนกลับ) (4) การสนับสนุนทางสังคม (การสนับสนุนจากหัวหน้าหออภิปรายผู้ป่วย และเพื่อนร่วมงาน) (5) ความเครียดในบทบาท (6) ความพึงพอใจในงานด้านบริบท และความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก (7) ความผูกพันต่อวิชาชีพพยาบาล (ค่านิยมทางวิชาชีพ ความเต็มใจปฏิบัติเพื่อวิชาชีพ ความเต็มใจปฏิบัติเพื่อวิชาชีพและการรักษาความเป็นสมาชิกของวิชาชีพ) (8) ความเหนื่อยหน่ายในงาน (ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลและความสำเร็จส่วนบุคคล) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้งหมดที่นำมาศึกษาในโมเดลพบว่าส่วนใหญ่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากราชการของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีอิทธิพลทางตรงมากกว่าอิทธิพลทางอ้อม โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยรวมสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อวิชาชีพ ปัจจัยคุณลักษณะของงาน บุคลิกภาพความเข้มแข็ง ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการสนับสนุนทางสังคม พบว่ามี 4 ปัจจัย ความผูกพันต่อวิชาชีพ ความพึงพอใจในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและบุคลิกภาพความเข้มแข็ง มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่พบว่าอีก 3 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยคุณลักษณะของงาน และบุคลิกภาพความเข้มแข็ง มีอิทธิพลทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความตั้งใจที่จะลาออกจากราชการของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 44

จากการทบทวนผลงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้น พบว่ามักศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากราชการ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นบริบทที่มีความแตกต่างกับที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเฉพาะความตั้งใจในการลาออก อีกทั้งลักษณะที่แตกต่างกันขององค์กรซึ่งส่วนใหญ่องค์กรที่ศึกษาที่ผ่านมาพบว่าส่วนใหญ่ศึกษาในภาคเอกชน แต่ที่ผู้วิจัยสนใจเป็นองค์กรเป็นราชการ ซึ่งระบบการทำงานและความคล่องตัวในการบริหารงานต่างกัน โครงสร้างการบริหารงานแตกต่าง และหากเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก เช่น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และโครงสร้างการบังคับบัญชา องค์กรราชการระบบการบริหารงานก็เป็นไปตามกฎหมายที่ระบุไว้ไม่สามารถแก้ไขได้ ซึ่งจะไม่เกิดประโยชน์จากการศึกษาแต่อย่างใด แต่ถ้าหากเป็นการศึกษาความตั้งใจในการลาออกแล้วนั้น ยังไม่เคยมีผู้ใดศึกษาวิจัยไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความตั้งใจที่จะลาออกจากราชการ อยู่ด้วยเหตุผลข้างต้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจที่จะลาออกจากงานและความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานและขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานในร้านอาหาร ตั้งหะเลียง จำนวน 3 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2555) และในขณะที่ผู้วิจัยได้เข้าไปในสนามเพื่อทำการสังเกตการณ์เก็บข้อมูลนั้น ได้มีผู้ดูแลร้านอีกหนึ่งคนเป็นผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในการวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธีคือการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ แนวทางในการสัมภาษณ์ (ข้อคำถาม) และแบบบันทึกการสังเกตการณ์ โดยที่ผู้วิจัยจะเป็นผู้ที่เก็บข้อมูลด้วยตัวเอง

การสังเกตที่ผู้วิจัยจะใช้นั้นจะใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม(non-participant observation) เนื่องจากผู้วิจัยไม่ได้เข้าไปทำกิจกรรมเดียวกับประชากรที่ผู้วิจัยทำการศึกษาอยู่แต่จะคอยสังเกตพฤติกรรมต่างๆ ของผู้ถูกสังเกตเพื่อที่จะนำข้อมูลต่างๆที่ได้รับนั้นไปเชื่อมโยงกับข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ รวมถึงนำไปใช้ในการอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออก โดยสิ่งที่สังเกตจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค่าจูงของความพึงพอใจ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับทั้งสองปัจจัยด้วยพฤติกรรมต่างๆของประชากรที่ถูกสังเกตการณ์สิ่งที่ผู้วิจัยจะสังเกตประชากรมีดังนี้

1. การกระทำ (Acts) คือ พฤติกรรมต่างๆที่ผู้ถูกสังเกตกระทำโดยจะมีการบันทึกเป็นช่วงเวลาต่างๆ

2. กิจกรรม (Activities) คือ ในช่วงที่เป็นเวลาปฏิบัติงานของผู้ถูกสังเกตนั้นเป็นอย่างไรบ้าง โดยกิจกรรมนั้นจะเกี่ยวข้องกับผู้ร่วมงานคนอื่นๆด้วย ซึ่งจะแสดงถึงความสำคัญและความผูกพันการกระทำที่เกี่ยวข้องกับหลายคน

3. ความหมาย (Meaning) คือ การให้ความหมายของการกระทำหรือกิจกรรม โดยคำพูดที่แสดงออกมาของผู้ถูกสังเกตนั้น จะอธิบายถึงคำจำกัดความ และคุณลักษณะต่างของมนุษย์ เช่น ทำตามวัฒนธรรม ความเชื่อ ความเข้าใจ อุดมการณ์ ทัศนคติต่างๆทั้งทางบวกและทางลบ

4. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม (Participant) คือ การมีส่วนร่วมของผู้ถูกสังเกตในสถานการณ์ที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ซึ่งในที่นี้นั้นจะทราบว่าผู้ถูกสังเกต มีส่วนร่วมเป็นพนักงานในร้านตั้งหะเส็งโดยผู้วิจัยจะต้องสังเกตว่าการมีส่วนร่วมของผู้ถูกสังเกตมีลักษณะเป็นอย่างไร และมีโครงสร้างของความสัมพันธ์กับผู้อื่นในร้านอย่างไร

5. ความสัมพันธ์ (Relationship) ของบุคคลต่างๆ ในร้านตั้งหะเส็ง ซึ่งจะต้องสังเกตถึงความสัมพันธ์ของพนักงานภายในร้านทั้งหมดรวมถึงเจ้าของร้านและผู้ที่มาใช้บริการด้วย ซึ่งจะเป็นความสัมพันธ์ของกิจกรรมที่เชื่อมโยงในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางแนวตั้งหรือแนวนอน ทางมิตรหรือปรปักษ์ ทางปกป้อง หรือละเลย เป็นต้น

6. สภาพสังคม (Settings) ซึ่งจะต้องสังเกตถึงรูปแบบทุกสิ่งทุกอย่าง ของสถานที่ที่เราต้องการจะทำการศึกษา ซึ่งก็คือร้านตั้งหะเส็ง

ในขณะที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตนั้น ผู้วิจัยจะมีอุปกรณ์อย่างหนึ่งที่ใช้ในการเก็บข้อมูลที่ได้จากการสังเกต คือ บันทึกภาคสนาม (Field Note) จะเรียกว่า บันทึกการสังเกต โดยจะบันทึกเกี่ยวกับการสังเกต แยกเป็น 3 ส่วนคือ

1. ส่วนที่หนึ่ง บันทึกสิ่งที่สังเกตได้ตามความเป็นจริง โดยผู้วิจัยจะบรรยายอย่างละเอียดถึงสิ่งแวดล้อม สถานที่ บุคคล เหตุการณ์ คำพูดของบุคคลต่าง เช่น พนักงานในร้าน ผู้ดูแลร้านที่ให้ข้อมูล เป็นต้น สรุปรวมว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร กับใคร และทำไม ดังนั้นข้อมูลส่วนนี้จะไม่มีการตีความ

2. ส่วนที่สอง เป็นส่วนที่ตีความเบื้องต้น โดยใช้แนวคิดทฤษฎีของผู้วิจัยประกอบ ผู้วิจัยจะแสดงความคิดเห็น เน้นความหมายให้ชัดเจนและสร้างสมมติฐานชั่วคราว บางครั้งต้องใช้ข้อมูลในส่วนที่หนึ่งหลายๆเรื่อง สรุปเป็นส่วนที่สองได้

3. ส่วนที่สาม เป็นการกล่าวถึงระเบียบวิธีวิจัย ผู้วิจัยจะบันทึกถึงวิธีการที่ตนได้ใช้ความสำเร็จหรือความบกพร่องในการสังเกตความรู้สึกส่วนตัวของผู้วิจัย ปฏิกริยาของประชากร ตลอดจนข้อมูลที่ตกหล่นขาดไป บันทึกส่วนนี้เป็นส่วนช่วยเตือนความจำและช่วยประเมินคุณภาพของข้อมูลที่ได้มา

ในการสังเกตครั้งนี้ผู้วิจัยจะสังเกตเกี่ยวกับปัจจัยของความพึงพอใจทั้งหมด ซึ่งมีทั้งหมด 10 ปัจจัย โดยแบ่งเป็นสององค์ประกอบคือ ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งปัจจัยกระตุ้นนั้น จะมีอีก 5

ปัจจัยประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน, การยอมรับนับถือ, ลักษณะของงาน, ความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้าในงาน ส่วนปัจจัยค่าจูน ก็มีอีก 5 ปัจจัยประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร, ความมั่นคง, เงินเดือนและสิ่งตอบแทน, สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และ สภาพการทำงานโดยผู้วิจัยจะทำการบันทึกเป็นผลของการสังเกตแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะในแต่ละปัจจัย คือ 1.พึงพอใจ 2.ไม่พึงพอใจ

ทั้งหมดนี้ผู้วิจัยจะกระทำก่อนทำการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เพื่อที่จะนำข้อมูล ที่ได้จากการสังเกตนั้นมาใช้เป็นแนวทางในการตั้งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลได้อีกด้วย ทั้งนี้ทั้งนั้น ในขณะสัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยจะต้องทำการสังเกตผู้ถูกสัมภาษณ์ร่วมไปด้วยเพราะในบางครั้งการกระทำต่างๆที่เกิดขึ้นขณะที่ทำการสัมภาษณ์อาจจะนำไปสู่ข้อมูลที่ไม่ได้ออกมาเป็นคำพูดของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้อีกด้วย

ในส่วนของการสัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยจะใช้การสัมภาษณ์กึ่งไม่เป็นทางการ(semi-structured interview)โดยจะเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth interview)และผู้วิจัยได้มีการเตรียมคำถามในการสัมภาษณ์ไว้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์แล้ว เนื่องจากผู้วิจัยต้องการคำตอบที่จะนำไปใช้ได้จริงและมีความละเอียดในเนื้อหา ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะใช้การสังเกตควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ด้วยโดยจะมีแนวคำถามกว้างๆ เรียงตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 นั้นจะเป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 จะเป็นการสัมภาษณ์ในเชิงลึก โดยเริ่มจากความพึงพอใจในการทำงาน ในส่วนของความพึงพอใจในการทำงาน นั้นจะมีคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยกระตุ้นที่ต้องการจะศึกษาในงานวิจัยนี้

ส่วนที่ 3 จะเป็นการสัมภาษณ์ในเชิงลึกในส่วนของความพึงพอใจในการทำงาน จะมีคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยค่าจูนที่ต้องการจะศึกษาในงานวิจัยนี้

ส่วนที่ 4เป็นการสัมภาษณ์ในเชิงลึก โดยจะเป็นคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกในส่วนที่ 4 นั้นจะเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบัน ซึ่งผู้วิจัยจะสามารถนำข้อมูลไปประกอบการสรุปผลการวิจัยได้มากขึ้น

โดยการสัมภาษณ์นี้ประเด็นแรกคือ ความพึงพอใจผู้วิจัยจะมีการบันทึกผลของการสัมภาษณ์ในแต่ละปัจจัยรวมเป็น 10 ปัจจัย แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ 1.พึงพอใจ 2.ไม่พึงพอใจ

ในส่วนของความตั้งใจในการลาออกนั้น จะบันทึกในลักษณะว่าผู้ถูกสัมภาษณ์มีความตั้งใจในการลาออกอยู่ในระดับใด เพื่อนำไปใช้ในการสรุปผล

เครื่องมือที่ใช้ร่วมในการสัมภาษณ์

1. อุปกรณ์บันทึกเสียง โดยผู้วิจัยจะใช้เป็น โทรศัพท์ที่สามารถบันทึกเสียงได้

2. สมุดบันทึกการสัมภาษณ์ และ อุปกรณ์ในการบันทึก เช่น ปากกา ดินสอ ยางลบ เป็นต้น โดยการบันทึกข้อมูลนั้นนอกเหนือจากคำพูดที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้ว จะต้องบันทึกปฏิริยาต่างๆของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์

3. ผู้ช่วยในการสัมภาษณ์ โดยผู้ช่วยนี้จะมีหน้าที่ในการควบคุมอุปกรณ์บันทึกเสียง และจดบันทึกข้อมูลต่างๆที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการสังเกตการกระทำต่างๆของผู้ถูกสัมภาษณ์ รวมถึงการจัดการกับสิ่งรบกวนรอบข้างในขณะที่ยู่ร่วมทำการสัมภาษณ์ เช่น บุคคลอื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์ เป็นต้น

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสังเกตและการสัมภาษณ์ประชากร

2. กำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัยซึ่งต้องครอบคลุมทั้งตัวแปรและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่กำหนด

3. นำคำถามในการสัมภาษณ์ที่สร้างไว้แล้ว ไปใช้เก็บข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียด ดังนี้

1. เข้าไปสังเกตในร้านตั้งฮะเล้ง ตั้งแต่วันที่ 8 – 9 มีนาคม พ.ศ. 2556 ซึ่งวันที่ 8 นั้นเป็นศุกร์ และวันที่ 9 นั้นเป็นวันเสาร์ จะทำให้เห็นความแตกต่างของจำนวนลูกค้าอย่างชัดเจน ทำให้มีผลต่อพฤติกรรมต่างๆของพนักงานในร้านได้

2. ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 10 – 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2556 โดยจะทำการสัมภาษณ์ประชากรแต่ละคนใช้เวลาเฉลี่ย 30 นาที ก่อนที่ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์นั้นจะมีการขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการอัดเสียง เพื่อไม่ให้ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ตกหล่นไปในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล

3. นำข้อมูลที่ได้มานั้นมาวิเคราะห์และสร้างข้อสรุปของการวิจัย

การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยจะใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูลในการตรวจสอบ คือใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน โดยจะใช้วิธีการสังเกตควบคู่กับการซักถามพร้อมกันนั้นก็ศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารอื่นๆประกอบด้วย เช่น งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความพึงพอใจและความตั้งใจในการลาออก เพื่อตรวจสอบข้อมูลของบุคคลอื่นว่ามีความแตกต่างจากของผู้วิจัยเองอย่างไรบ้าง นอกจากนี้เพื่อเป็นการทดสอบให้แน่ใจว่า การวิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูลของเรานั้นถูกต้องหรือไม่ ผู้วิจัยจะให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อ่านบททวนว่าข้อมูลและ

การตีความหมายของผู้วิจัยนั้นเที่ยงตรงตามที่ถูกสัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลไว้หรือไม่ ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ตรงกับที่ถูกสัมภาษณ์ต้องการจะสื่อสารให้แก่ผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) คือการใช้วิธีการเปรียบเทียบ โดยการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ จากนั้นนำมาเปรียบเทียบกันโดยแยกแยะแต่ละปรากฏการณ์ออกเป็น ส่วนๆ 6 ส่วนโดยยึดแนวคิดทฤษฎีของ Lofland (1971) เป็นกรอบในการจำแนก ซึ่งแยกออกเป็น การกระทำ กิจกรรม ความหมาย ความสัมพันธ์ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม และสภาพสังคมเป็นแนวทางในการจำแนก เช่นเดียวกับที่ใช้ในการสังเกต

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้ข้อมูลจาก 3 ส่วนมาเปรียบเทียบกัน

1. ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มาจากการสังเกต ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในร้านตั้งฮะเล็ง
2. ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มาจากการสัมภาษณ์ในส่วนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในร้านตั้งฮะเล็ง
3. ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มาจากการสัมภาษณ์ในส่วนของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานในร้านตั้งฮะเล็ง

เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกของพนักงานในร้านตั้งฮะเล็ง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร” ผู้วิจัยได้มีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการเก็บข้อมูล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการเก็บข้อมูล

1. ผลที่ได้จากการสังเกต

การเก็บข้อมูลในการสังเกตครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เวลาเก็บข้อมูลเป็นเวลา 2 วัน ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่ได้จากการสังเกต ดังนี้

1.1 ลักษณะของร้านตั้งหะเส็ง

ทำเลที่ตั้ง: ร้านตั้งอยู่บริเวณถนนเทศบาล จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นถนนที่สามารถตรงไปยังสถานที่สำคัญของจังหวัดนครปฐมคือองค์พระปฐมเจดีย์ได้ ทำให้ผู้ที่เดินทางมาจากทางกรุงเทพมหานครสัญจรผ่านไปมาเป็นจำนวนมาก ทางร้านจึงมีลูกค้าขาจรเป็นจำนวนมาก

ลักษณะของร้าน: ร้านตั้งอยู่บริเวณหัวมุมถนนของถนนเทศบาล กับถนนเทศบาล ซอย 2 จึงมีการเปิดหน้าร้านเป็น 2 ด้าน คือด้านถนนเทศบาลเป็นอาคารพาณิชย์ 2 ห้องติดกันและด้านถนนเทศบาล ซอย 2 เป็นอาคารพาณิชย์ 2 ห้องติดกันเช่นกัน โดยทั้งสี่ห้องนี้สามารถทะลุถึงกันได้ ลูกค้าจึงสามารถเข้าร้านตั้งหะเส็งได้ทั้ง 2 ด้าน ทางร้านได้มีโต๊ะไว้สำหรับบริการลูกค้าโดยแบ่งเป็นโต๊ะขนาดใหญ่จำนวน 4 โต๊ะ ซึ่งสามารถบริการลูกค้าได้สูงสุด 12 คนต่อหนึ่งโต๊ะ และมีโต๊ะเล็กจำนวน 16 โต๊ะซึ่งสามารถบริการลูกค้าได้สูงสุด 6 คนต่อหนึ่งโต๊ะ ทำให้ทางร้านสามารถรองรับลูกค้าปริมาณสูงสุดได้พร้อมกันถึง 144 คน

สิ่งแวดล้อม: ในช่วงเวลาประมาณ 3.00 น. – 9.00 น. ของทุกวันจะมีตลาดนัดมาเปิดอยู่บริเวณด้านข้างของร้านซึ่งเป็นพื้นที่ที่ทางร้านใช้ในการให้ลูกค้าจอดรถ จึงทำให้ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวลูกค้าไม่สามารถจอดรถได้ จึงต้องนำรถไปจอดในบริเวณอื่น แต่มีข้อดีคือทางร้านจะได้ลูกค้าที่มาเดินตลาดนัดในตอนเช้า

โดยรวมแล้วร้านตั้งหะเส็งมีทำเลที่ตั้งร้านที่ดีเพราะเป็นทางผ่านของนักท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไป ลักษณะของร้านมีการเปิดหน้าร้านทั้งสองด้าน ทำให้ผู้คนสัญจรไปมาสามารถมองเห็นได้

โดยง่าย อีกทั้งยังมีตลาดในช่วงเวลาเช้าทำให้สามารถขายอาหารได้ทั้งในช่วงเวลาเช้าและช่วงเวลากลางวัน

1.2 การดำเนินธุรกิจ

เวลาเปิดทำการ : 7.00 น. – 15.00 น.

จำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ย : วันธรรมดาประมาณ 100 คนต่อวัน

วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ประมาณ 200 – 250 คนต่อวัน

ประเภทอาหารที่จัดจำหน่าย : 1. ข้าวหน้าเป็ด , ข้าวหมูแดง – หมูกรอบ , ข้าวหน้าไก่

2. ก๋วยเตี๋ยวปลา,หมู และ เป็ด

โดยมีสัดส่วนของยอดขายโดยประมาณคิดเป็น ข้าว 80 % และ ก๋วยเตี๋ยว 20 % ของยอดขายทั้งหมด

1.3 ลูกค้า

ลูกค้าของร้านตั้งสะพานจะมี 2 กลุ่มหลัก คือ

1. กลุ่มลูกค้าขาประจำ กลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้จะมาซื้อเป็นประจำทุกวัน เพราะทำงานอยู่ที่บริเวณโดยส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการ เนื่องจากร้านตั้งสะพานนั้นได้ตั้งอยู่ใกล้กับศูนย์ราชการหลายๆแห่ง เช่น ที่ว่าการอำเภอ, โรงเรียน, ศาลประจำจังหวัด และสถานีดังเพลิง เป็นต้น อีกทั้งยังมีผู้คนที่ย้ายมาอาศัยอยู่ในบริเวณร้านมาอุดหนุนเป็นประจำอีกด้วย

2. กลุ่มลูกค้าขาจร ลูกค้าในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างจังหวัดและจังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากทำเลที่ตั้งร้านของตั้งสะพานนั้น ตั้งอยู่บริเวณที่นักท่องเที่ยวสัญจรผ่านเพื่อมาสักการะองค์พระปฐมเจดีย์ ทำให้มีลูกค้ากลุ่มนี้เป็นจำนวนมาก และยังมีลูกค้าอีกส่วนหนึ่งที่มาจับจ่ายใช้สอยเพื่อซื้อของในตลาดตอนเช้า เพราะว่าร้านตั้งสะพานนั้นได้มีการเปิดประตูหน้าร้านทั้ง 2 ด้าน ทำให้ผู้ที่มาเดินในตลาดตอนเช้าสามารถสังเกตและเข้ามาอุดหนุนร้านได้ง่าย

1.4 พนักงานของร้าน

พนักงานร้านอาหารตั้งสะพานมีจำนวนทั้งสิ้น 3 คน โดยเป็นเพศหญิงทั้งหมด พนักงานทุกคนจะต้องเข้ามาทำงานเวลา 6.00 น. เพื่อมาเตรียมของสำหรับค้าขายในแต่ละวัน และจะเลิกงานประมาณ 15.00 น. เมื่อทำหน้าที่ของแต่ละคนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงจะสามารถกลับบ้านได้

พนักงานแต่ละคนจะมีนามสมมติคือ A,B และ C ข้อมูลทั่วไปของพนักงานของแต่ละคน มีดังนี้ พนักงานแต่ละคนมีอายุ 54,39 และ 57 ปี ตามลำดับ เงินเดือนที่ได้รับเป็นจำนวนโดยประมาณ 10,000 , 9,500 และ 9,000 บาทตามลำดับ ระยะเวลาในการทำงานของแต่ละคนคือ 11 ปี,7 ปี และ 8 เดือน ตามลำดับ จบการศึกษาระดับ ประถมศึกษาปีที่ 4,มัธยมศึกษาปีที่ 3 และ ประถมศึกษาปีที่ 4 ตามลำดับ ปัจจุบันมีพนักงาน B เพียงคนเดียวที่ยังไม่ได้แต่งงาน

พนักงาน A นั้นจะมีหน้าที่หลักคือ ต้อนรับลูกค้า,เสริฟน้ำและอาหารให้แก่ลูกค้า,เก็บจานชาม รวมถึงจัดการล้างแก้วน้ำที่ได้ถูกใช้แล้วด้วย หน้าที่ของพนักงาน B จะมีหน้าที่หลักคือ ต้อนรับลูกค้า

,บริการน้ำและอาหารให้แก่ลูกค้า,จัดน้ำขวดเข้าตู้แช่,เก็บจานชาม และทำความสะอาดพื้นของร้านเมื่อถึงเวลาปิดร้าน ส่วนหน้าที่ของพนักงาน C จะมีหน้าที่หลักคือ ล้างชาม และช่วยเก็บจานชามเมื่อมีเวลาว่างจากหน้าที่หลักของตน

จากการที่ผู้วิจัยได้เข้าไปทำการสังเกตการณ์ทำงานของพนักงาน ทำให้พบว่า ในช่วงเวลาที่มีลูกค้าเป็นจำนวนมาก จะเห็นการทำงานของพนักงานทั้งหมดพบว่า พนักงาน A นั้นมีการเคลื่อนไหวในการทำงานที่ไม่เร็วมากนัก เนื่องจากมีอาการปวดขาและมีอายุมากแล้ว พนักงาน B มีความคล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน และมีเรี่ยวแรงในการทำงานมาก เนื่องจากเป็นผู้หญิงที่มีร่างกายที่ดูแข็งแรงและเป็นคนที่มีนิสัยหัวเหมือนผู้ชายอีกด้วย ส่วนพนักงาน C นั้นดูมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ตนได้รับเป็นอย่างดีและมีความขยันขันแข็งในการทำงาน

และยังพบอีกว่าพนักงานทั้งสามคนนั้น มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะได้มีการพูดคุยหยอกล้อกันตลอดเวลา อีกทั้งยังไม่ได้มีความขัดแย้งกันในเรื่องของการทำงานอีกด้วย และพบอีกว่าพนักงาน A ให้ความสำคัญในการทำงานมากที่สุดอีกทั้งยัง มีการพูดคุยกับลูกค้าที่ดีต่างกับพนักงาน B ที่ชอบใช้น้ำเสียงห้วนๆคุยกับลูกค้าแสดงให้เห็นว่า พนักงาน A นั้นดูมีความรับผิดชอบในหน้าที่ตนมากกว่าพนักงาน B จากข้อมูลทั้งหมดจะแสดงให้เห็นถึงการทำงานของพนักงานแต่ละคนและปฏิสัมพันธ์ของพนักงานซึ่งกันและกันว่าเป็นอย่างไรบ้าง

1.5 การควบคุมดูแลพนักงาน

ในขั้นตอนของการรับพนักงานเข้ามาทำงานนั้น ภรรยาเจ้าของร้านจะเป็นผู้คัดเลือกคนเข้ามาทำงานเอง แต่ในส่วนของการควบคุมดูแลพนักงาน คุณ M ซึ่งเป็นผู้ดูแลร้านและเป็นมารดาของเจ้าของร้านจะเป็นผู้มีหน้าที่ดูแล โดยในแต่ละวันคุณ M จะต้องเก็บเงินตามโต๊ะลูกค้าและคอยกำกับดูแลการทำงานของพนักงานภายในร้าน ถ้าหากมีพนักงานคนใดทำผิดพลาดหรือไม่ถูกต้อง คุณ M จะเป็นผู้ที่คอยชี้แนะและตักเตือนให้พนักงานทำในสิ่งที่ถูกต้องตรงตามหน้าที่ แต่ในส่วนของเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานนั้น ทางเจ้าของร้านจะเป็นผู้ดูแลเองทั้งหมด

พบว่า การดูแลร้านในลักษณะนี้มีข้อดีตรงที่ พนักงานของร้านสามารถทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้องตามที่ทางร้านต้องการ เพราะได้มีการดูแลอย่างใกล้ชิดของผู้ดูแลร้าน ทำให้ลดการเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

2. ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์

2.1 ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลร้าน

ขณะที่ผู้วิจัยได้เข้าไปในสนามเพื่อเก็บข้อมูลพนักงานของร้านตั้งหะเส็งโดยการสังเกตการณ์ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณ M ซึ่งเป็นผู้ดูแลร้านนี้ไปด้วย ทำให้ได้รับข้อมูลต่างๆโดยมีประเด็นสำคัญๆ ดังต่อไปนี้

เมื่อผู้วิจัยได้ถามถึงการทำงานของพนักงานแต่ละคนในแต่ละวันว่าเป็นอย่างไรบ้าง คุณ M ได้ให้คำตอบมาว่า “พนักงานทั้งสามคนก็ทำงานดี โดยเฉพาะพนักงานใหม่นั้นทำงานได้ดีกว่าพนักงาน

เก่าที่ออกไป” แสดงให้เห็นว่าในมุมมองของผู้ดูแลร้านนั้นพนักงานทุกคนสามารถทำงานได้ตามเกณฑ์ของร้าน

ต่อมาได้ถามถึงการค้าขายในแต่ละวันของร้านโดยเทียบกับอดีตที่ผ่านมาว่าเป็นอย่างไร ผู้ดูแลได้ให้คำตอบว่า “เมื่อก่อนที่ร้านนั้นขายดีกว่านี้มาก” ทำให้ทราบว่าสาเหตุหนึ่งที่ทางร้านมีจำนวนพนักงานงานน้อยลงจากสมัยก่อน เนื่องจากมีปริมาณการขายที่ลดลงทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องลดจำนวนพนักงานลง

หลังจากนั้นผู้วิจัยยังได้รับข้อมูลที่สำคัญของพนักงานแต่ละคนจากผู้ดูแล ดังนี้ ผู้วิจัยได้ทราบว่า พนักงาน A เคยหยุดไปช่วงเวลาหนึ่งเนื่องจากปัญหาสุขภาพ หลังจากนั้นสักระยะหนึ่งลูกชายของพนักงาน A ได้เข้ามาบอกว่าจะให้แม่ของตนลาออกจากงาน แต่พนักงาน A ไม่อยากออก จึงยังทำงานอยู่ในเวลาปัจจุบัน แสดงให้เห็นว่าพนักงาน A นั้นมีแนวโน้มที่จะออกจากงานเนื่องจากปัญหาสุขภาพ และบุคคลในครอบครัวอยากให้ออกจากงานเพื่อไปพักผ่อน ส่วนพนักงาน B ผู้วิจัยได้รับข้อมูลมาว่า เมื่อประมาณ 3 ปีก่อนพนักงาน B เคยลาออกจากงานที่นี้ไปแล้วครั้งหนึ่ง เพื่อไปช่วยน้องชายทำงาน และในส่วนของพนักงาน C นั้นผู้วิจัยได้รับข้อมูลมาว่า สามารถทำงานตามหน้าที่ได้เรียบร้อยก่อนเลิกงานเป็นประจำ

ผู้วิจัยได้ถามผู้ดูแลถึง อายุงาน เงินเดือน และสวัสดิการของพนักงานแต่ละคน ได้รับข้อมูลมาว่า พนักงาน A ทำงานมาประมาณ 11 ปี พนักงาน B ประมาณ 7 ปี และพนักงาน C ประมาณ 8 เดือน โดยที่เงินเดือนของแต่ละคนนั้น จะประมาณ 9,000 บาท โดยจะบวกเพิ่มขึ้นตามอายุการทำงานและนอกเหนือจากเงินเดือนปกติแล้ว ทางร้านจะมีอาหารกลางวันให้รับประทาน อีกทั้งในวันหยุดสำคัญต่างๆ และวันเสาร์อาทิตย์ ซึ่งทางร้านนั้นจะมีลูกค้าเป็นจำนวนมาก จึงทำให้พนักงานไม่มีเวลารว่างในการรับประทานอาหารเช้า ทางร้านก็จะให้เงินเป็นจำนวน 80 บาท ให้แก่พนักงานแต่ละคน เป็นค่าอาหารกลางวันแทน

จากการสอบถามคุณ M เกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานแต่ละคน ทำให้ทราบว่า พนักงาน A จะมีหน้าที่บริการและต้อนรับลูกค้า ถ้าหากมีเวลารว่าง จากหน้าที่หลักก็จะต้องมาล้างแก้วน้ำที่ลูกค้าใช้แล้ว และเมื่อถึงเวลาปิดร้านพนักงาน A จะต้องถูพื้นของร้านก่อนเลิกงาน ส่วนพนักงาน B นั้นมีหน้าที่บริการและต้อนรับลูกค้า แต่ถ้าหากมีงานที่ต้องใช้แรงมาก พนักงาน B จะเป็นผู้รับผิดชอบในส่วนนี้ และเมื่อถึงเวลาปิดร้านพนักงาน B จะต้องช่วยพนักงาน A ถูพื้นของร้านก่อนเลิกงาน ในส่วนของพนักงาน C นั้นจะมีหน้าที่ล้างจานซามที่ใช้แล้วทั้งหมด และเมื่อมีเวลารว่างจากการล้างจาน ก็จะต้องมาหน้าร้านเพื่อมาช่วยพนักงานคนอื่นเก็บจานซามที่ใช้แล้ว

และเมื่อผู้วิจัยได้ถามคำถามเกี่ยวกับการไล่พนักงานออกจากผู้ดูแลร้าน ได้รับคำตอบมาว่า ทางร้านนั้นไม่เคยมีประวัติไล่พนักงานที่ทำงานดีและทำงานได้ตามหน้าที่ออกมาก่อน นอกเสียจากว่าพนักงานคนนั้นจะทำผิดกฎเกณฑ์ของร้าน

ข้อมูลทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้รับมาจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลร้าน รวบรวมกับข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์นั้น ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลในปัจจัยต่างๆเกือบจะครบถ้วน แต่ยังขาดข้อมูลในอีก 2 ปัจจัย คือ ความสำเร็จในงาน และการยอมรับนับถือ แต่อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ได้อาจทั้งหมดนี้สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์และการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์พนักงานได้

2.2 ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงาน

ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการสัมภาษณ์พนักงานแต่ละคน มีข้อมูลที่เป็นประเด็นสำคัญดังนี้

ปัจจัยกระตุ้น

ลักษณะของงาน

ขณะที่ผู้วิจัยได้เข้าไปในสนามเพื่อทำการสังเกตนั้น ผู้วิจัยพบว่าในเวลาที่ทำงานนั้น พนักงาน ทั้ง 3 คน มีการทำงานในหน้าที่ของตนที่ดี และมีเวลาบางช่วงเวลาที่พนักงานแต่ละคนสามารถคุยเล่นเรื่องอื่นที่นอกเหนือจากงานได้ และไม่มีพนักงานคนใดบ่นเรื่องปริมาณงานที่ตนได้รับให้ผู้อื่นรับฟังเลย ซึ่งจากการสัมภาษณ์พนักงานทั้ง 3 คน พนักงานแต่ละคน ได้ให้คำตอบในประเด็นนี้ดังต่อไปนี้ พนักงาน A ได้ให้คำตอบว่า “เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง” พนักงาน B ได้ให้คำตอบว่า “เราเองมีความสามารถในด้านนี้อยู่แล้ว งานที่ทำที่นี้ก็ได้ยากเท่าไรนัก” ส่วนพนักงาน C ได้ให้คำตอบว่า “ถนัดทำงานแบบนี้อยู่แล้ว” ทำให้ผู้วิจัยพบว่า พนักงานทั้ง 3 คนนั้น มีความพึงพอใจในปริมาณของตนเอง เมื่อถามคำถามว่าถ้าหากให้ลดหน้าที่ลงคุณคิดว่าควรลดหน้าที่ใด แต่พนักงานทั้ง 3 คนกลับตอบมาเหมือนกัน คือ ไม่ต้องการให้ลดหน้าที่ลงแต่อย่างใด แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้ง 3 คนมีความพึงพอใจในปัจจัยลักษณะของงาน

การยอมรับนับถือ

ในช่วงที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตนั้น ผู้วิจัยไม่พบถึงสิ่งที่แสดงถึง การยอมรับนับถือที่มีต่อพนักงานในร้านนี้ เช่น คำชมจากเจ้าของร้านหรือครอบครัว ทำให้ผู้วิจัยคิดว่า ในร้านนั้นยังขาดในส่วนนี้ซึ่งจะเป็นสิ่งที่สามารถจูงใจพนักงานให้ทำงานกับตน และสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้ แต่จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้น พนักงาน A ได้พูดถึงประเด็นนี้ว่า “บางที่เราก็กทำเสร็จเร็ว เขาก็ชมว่าเราทำไว” และ “แค่เขาชมเราบ้างในเวลาที่เราทำงาน จันคิดว่าก็เพียงพอแล้ว” ในขณะที่พนักงาน A กล่าวประโยคนี้ผู้วิจัยสังเกตพบว่า สีหน้าของพนักงาน A ดูมีความพึงพอใจมาก ในขณะที่พูดไปก็ยิ้มไป แสดงให้เห็นว่า พนักงาน A มีความพึงพอใจในปัจจัยนี้ ในส่วนของพนักงาน B และ C นั้นเมื่อถามคำถามถึงปัจจัยนี้ พนักงานทั้งสองคนได้ตอบคำถามไปในทิศทางเดียวกัน คือ ไม่เคยได้รับคำชมหรือรางวัลใดๆ และเมื่อถามต่อว่าต้องการรางวัลอะไรบ้าง พนักงาน B ได้ให้คำตอบว่า “ถ้ามีเงินรางวัลให้พิเศษบ้างก็ดี มันจะทำให้เรามีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น” ส่วนพนักงาน C ได้ให้คำตอบว่า “ควรมีเงินรางวัลพิเศษถ้าหากว่าเราทำงานได้ดี” จากคำตอบของพนักงานทั้งสองคนสะท้อนให้เห็นว่า ต้องการให้มีรางวัลที่นอกเหนือจากสิ่งที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงเห็นว่า พนักงาน B และ C ไม่มีความพึงพอใจในปัจจัยการยอมรับนับถือ

ความรับผิดชอบ

จากการเฝ้าสังเกต คุุณพนักงานทั้งสามคน พบว่า A และ C มีความรับผิดชอบในงานของตนสูง เนื่องจากทำหน้าที่ของตนได้ดีในทุกครั้ง ที่ต้องทำหน้าที่ แต่กับ B ในบางครั้งพบว่า มีการเกี่ยงงาน ที่ตนต้องรับผิดชอบในบ้างครั้ง โดยชอบที่จะให้ พนักงาน A ทำแทนงานในส่วนของตน เมื่อได้สัมภาษณ์พนักงานแต่ละคน พนักงาน A ได้ให้คำตอบมาว่า “ฉันต้องทำเต็มทีกับความสามารถ เพราะเป็นงานของเรา” และ “ฉันก็ทำไปเรื่อยๆจนกว่าจะเสร็จ แต่ในบางครั้งเขาก็ส่งงานมาหลายอย่างฉันก็ทำไม่ทันฉันก็จะทำงานที่จำเป็นมากที่สุดให้เสร็จก่อน” จากคำตอบของพนักงาน A แสดงให้เห็นว่า พนักงาน A มีความรับผิดชอบกับงานของตนมาก และสามารถแยกแยะได้ว่าสิ่งใดควรทำก่อนหรือทำทีหลังซึ่งทำให้การทำงานในแต่ละวันนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนพนักงาน B นั้นได้ให้คำตอบมาว่า “เราก็มัวแต่ไปให้เสร็จตามหน้าที่ของเรา”, “ก็ทำให้เสร็จๆไป จะได้ไม่มีคนมาว่าเราได้ว่าทำงานช้า” แสดงให้เห็นว่า ถึงพนักงาน B จะสามารถทำงานได้ไวกว่าพนักงานคนอื่น ๆ ก็ตาม แต่เป็นการทำงานให้เสร็จๆไปในแต่ละวัน แสดงให้เห็นว่าพนักงาน B ไม่ได้มีความพึงพอใจในปัจจัยนี้ และในส่วนของพนักงาน C ได้ให้คำตอบในประเด็นนี้ว่า “เขาให้งานอะไรเรามาเราก็ตองทำเพราะเราเป็นลูกจ้างเขา”, “เราก็มัวแต่ไปเรื่อยๆ แต่งานยามที่ล้าช้งจะต้องล้าช้งให้สะอาดเพราะเป็นงานของเราเอง” แสดงให้เห็นว่า พนักงาน C นั้นมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองดี ผู้วิจัยจึงเห็นว่าพนักงาน C มีความพึงพอใจในปัจจัยนี้

ความสำเร็จในงาน

จากการสังเกตของผู้วิจัยไม่พบข้อมูลของปัจจัยนี้ จึงต้องหาข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แทน จากการสอบถามพนักงาน แต่ละคนได้รับคำตอบดังนี้ พนักงาน A ได้ให้คำตอบว่า “ก็เป็นงานเดิมๆที่เคยทำมา ฉันไม่คิดว่าจะมีความท้าทายความสามารถอะไรนัก”, “ก็เรื่อยๆไม่ได้รู้สึกอะไรมาก “ ในส่วนของพนักงาน B ได้ให้คำตอบมาว่า “งานที่ทำก็งานเดิมๆ ไม่เห็นจะต่างจากงานอื่นๆ ไม่คิดว่าจะท้าทายอะไร”, “ก็เฉยๆไม่ได้รู้สึกอะไร” และพนักงาน C ได้ให้คำตอบว่า “งานที่ทำก็เป็นงานทั่วไปที่เราเคยทำเป็นประจำอยู่แล้ว ส่วนตัวคิดว่าไม่มีความท้าทายสักเท่าไร”, “ก็รู้สึกดีเมื่อทำงานสำเร็จในแต่ละวัน ถือว่าเราได้ทำหน้าที่ของเราเสร็จเรียบร้อยแล้ว” จากคำตอบของพนักงานทั้ง 3 คน จะเห็นได้ว่ามีเพียงพนักงาน C เพียงคนเดียวเท่านั้นที่ตอบแตกต่างจากคนอื่น แสดงให้เห็นว่าถึงแม้ว่าพนักงาน C จะไม่มีความรู้สึกว่าการงานมีความท้าทายความสามารถสักเท่าไรก็ตาม แต่ก็มีความรู้สึกที่ดีในการทำงานให้สำเร็จในแต่ละวัน ต่างจากพนักงานคนอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่ามีเพียงพนักงาน C เพียงคนเดียวเท่านั้นที่มีความพึงพอใจในปัจจัยความสำเร็จในงาน

ความก้าวหน้าในงาน

ผู้วิจัยได้รับข้อมูลมาจาก คุณ M ว่าพนักงานในร้านอาหารแห่งนี้ ไม่มีหัวหน้าและลูกน้อง เพราะฉะนั้นจึงไม่มีการขยับตำแหน่งไปตำแหน่งต่างๆ ทุกคนเป็นพนักงานเหมือนกันหมด แต่จะต่างกันที่หน้าที่ที่แบ่งกันทำเพียงเท่านั้น ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากผู้วิจัยได้จากการสัมภาษณ์พนักงานทั้งสามคน ทุกคนล้วนพูดเหมือนกันว่า งานที่ทำอยู่ที่นี่ไม่ได้มีการเติบโตในส่วนของการดำเนินงานแต่อย่างใด และ

พนักงานแต่ละคนได้ตอบคำถามที่ผู้วิจัยถามถึงการพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองดังนี้ พนักงาน A ได้ให้คำตอบว่า “ฉันก็ทำงานแบบนี้มาก่อนที่จะมาทำที่นี่อยู่แล้ว งานก็คล้ายๆกัน ไม่ได้ต่างกับงานที่ผ่านมาสักเท่าไร มีงานบางอย่างที่ทำเป็นประจำ ฉันก็ทำได้ไวขึ้นกว่าเดิมบ้าง แต่งานส่วนใหญ่ก็เป็นงานเดิมๆ” ส่วนพนักงาน B ได้ให้คำตอบว่า “ไม่มี เหมือนเดิมทุกวัน เพียงแต่เราได้ใช้สมองในการจำ แต่ไม่เห็นว่าจะมีการพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง มีแต่สิ่งเดิมๆทุกวัน” และพนักงาน C ได้ให้คำตอบว่า “ก็เหมือนๆเดิมกับการทำงานที่อื่นไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง ไม่ได้มีการพัฒนาทักษะอะไรเพิ่มเติม” ผู้วิจัยสังเกตพบว่าในขณะที่พนักงานแต่ละคนกำลังตอบคำถามนี้ พนักงานทั้ง 3 คนไม่ได้แสดงสีหน้าที่แสดงถึงความพึงพอใจแต่อย่างใด ผู้วิจัยจึงเห็นว่า พนักงานทั้งสามคนนั้น ไม่ได้มีความพึงพอใจในปัจจัยความก้าวหน้าในงาน ถึงแม้ว่าพนักงานทั้งสามคนนั้น ไม่มีความพึงพอใจในปัจจัยนี้ แต่ผู้วิจัยเห็นว่าการทำงานของทั้งสามคนในแต่ละวันนั้นย่อมเป็นการพัฒนาทักษะในการทำงานของแต่ละคนโดยที่พนักงานอาจจะไม่รู้ตัว ไม่ว่าจะเป็นการบริการลูกค้า หรือล้างจานซามก็ตาม พนักงานแต่ละคนที่ผ่านการทำงานมาในแต่ละวันจะสามารถทำหน้าที่ของตนเอง ได้เร็วขึ้นเรื่อยๆตามประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา จึงเป็นการพัฒนาทักษะในการทำงานอย่างหนึ่ง สังเกตได้จากคำตอบในประเด็นนี้ของพนักงาน A และ B ที่ตอบออกมา

ปัจจัยคำจูน

นโยบายและการบริหาร

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามคุณ M เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารของร้าน ทำให้ทราบว่่านโยบายและการบริหารร้านแห่งนี้มีการแบ่งหน้าที่และการบริหารที่ดี โดยมีรายละเอียดคือ เจ้าของร้านนั้นจะมีการแบ่งหน้าที่โดยตนเอง ภรรยาและลูกๆของตนจัดการในส่วนของการทำอาหาร เพื่อบริการลูกค้า และจะให้พนักงานทั้งสามคนนั้น ทำหน้าที่โดยแบ่งเป็น สองหน้าที่ใหญ่ๆ คือ พนักงาน A และ B จัดการในส่วนของการต้อนรับลูกค้า การบริการ และการจัดเก็บจานซามที่ซึ่งลูกค้าได้ทานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ส่วนพนักงาน C จะจัดการในส่วนของการล้างจาน ซาม ที่ได้ถูกใช้แล้ว ในส่วนของการจัดเก็บเงินนั้น เจ้าของร้านจะให้แม่ของตน(คุณ M) เป็นผู้จัดเก็บ จึงทำให้ไม่มีปัญหาเรื่องการเงินภายในร้าน ซึ่งผู้วิจัยมองว่าการแบ่งหน้าที่แบบนี้จัดทำได้เป็นอย่างดีชัดเจน ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ทำให้ทราบว่า ทั้งสามคน พุดเหมือนกันคือร้านนี้ได้มีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน ไม่มีการก้าวก่าย งานต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่คุณ M ได้มาจากการสอบถามคุณ M และเมื่อผู้วิจัยถามต่อไปว่ามีสิ่งใดบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไข พนักงานทั้งสามคนได้ตอบกลับมาเหมือนกันคือ ไม่ต้องแก้ไขสิ่งใด แสดงให้เห็นว่าพนักงานทั้งสามคนนั้น พึงพอใจในนโยบายและการบริหารของร้าน

ความมั่นคง

จากการสอบถามคุณ M ซึ่งเป็นผู้ดูแลร้านทำให้ทราบว่า ทางร้านนั้นไม่เคยมีประวัติไล่นักงานที่ทำงานดี และทำงานได้ตามหน้าที่ออกมา ก่อน นอกเสียจากว่าพนักงานคนนั้นจะมีการทำผิดกฎเกณฑ์ของร้าน ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่า ถ้าหากพนักงานสามารถทำตามหน้าที่และกฎเกณฑ์ของทางร้านได้นั้น จะมีความมั่นคงในการทำงานโดยไม่ต้องถูกไล่ออกจากร้าน เมื่อนำมารวมกับข้อมูลที่คุณวิจัยได้จากการสัมภาษณ์ของแต่ละคน โดยมีรายละเอียดดังนี้ พนักงาน A ได้ให้สัมภาษณ์ในประเด็นนี้ “ฉันทำงานอยู่ที่นี่มานานแล้ว ส่วนใหญ่ที่เข้าไล่ออก จะเป็นคนที่ไม่ค่อยจะทำงาน ชอบอู้บ้าง มาสายบ้าง ถ้าฉันทำงานได้ดีก็ไม่ได้คิดว่าเขาจะไล่ออก”, “ตอนนี้เขาก็ฝึกลูกชายให้มารับช่วงต่ออยู่”, “ช่วงไหนที่ฉันเดือนร้อนเขาก็ให้ฉันหยิบยืมเงินได้” จากคำตอบของพนักงาน A ทั้งหมดแสดงให้เห็นว่าไม่ว่าจะเรื่องงาน เรื่องเงิน หรือ เรื่องความมั่นคงของร้าน พนักงานคนนี้มีความเห็นว่ามี ความมั่นคงในทุกๆด้าน แสดงว่าพนักงาน A มีความพึงพอใจในปัจจุบันความมั่นคงตรงกันข้ามกับพนักงาน B ที่ให้คำตอบในคำถามของการถูกไล่ออกว่า “ไม่คิดนะ มีแต่เราจะออกเอง” ผู้วิจัยจึงอยากทราบสาเหตุที่พนักงาน B ตอบเช่นนี้ โดยการใช้ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามคุณ M ที่ทราบมาว่าพนักงาน B เคยลาออกไปครั้งหนึ่งถามแก่พนักงาน B จึงได้คำตอบมาว่า พนักงาน B เคยออกไปเปิดคาร์แคร์กับน้องชายครั้งหนึ่งซึ่งมีรายได้ดีกว่างานที่ร้านแห่งนี้ แต่เกิดปัญหาด้านสุขภาพขึ้นมา จึงต้องกลับมาทำงานที่ร้านแห่งนี้อีกครั้ง ผู้วิจัยเห็นว่าพนักงาน B นั้นต้องการเงินมาเลี้ยงดูตนเองและหลานของตน มากขึ้นกว่าการทำงานที่นี้ จึงมองว่าการทำงานที่ร้านอาหารแห่งนี้นั้น ไม่ได้สร้างความมั่นคงทางการเงินให้ชีวิตของตน แสดงให้เห็นว่าพนักงาน B นั้นไม่ได้มีความพึงพอใจในปัจจุบัน ถึงแม้ว่าพนักงาน B จะเห็นว่าร้านมีความมั่นคงก็ตามที่ และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงาน C คือ พนักงาน C กล่าวว่า “ถ้าเราทำงานได้ดี ถ้าแก่ก็คงไม่ไล่ออก”, “คิดว่าอยู่ได้อีกนาน เพราะเขาก็เปิดมานานแล้ว ลูกค้าที่เข้ามาก็เยอะอยู่พอสมควร” และ “มีอาหารกลางวันให้เราก็ออใจแล้ว” แสดงให้เห็นว่าพนักงาน C มีความพึงพอใจในปัจจุบันความมั่นคง

เงินเดือนและสิ่งตอบแทน

ในปัจจุบันนี้ ผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานทั้งสามคนมาว่า เงินเดือนของพนักงาน A และ B จะอยู่ที่ประมาณ 9,500-10,000 บาท ส่วนพนักงาน C จะอยู่ที่ประมาณ 9 พันบาท โดยที่ทุกคนจะได้รับเงินค่า อาหารในวันเสาร์, อาทิตย์ เป็นจำนวนเงิน 80 บาท และอาจจะได้รับเงินค่าอาหารในวันธรรมดาเป็นบางวัน ถ้าหากวันนั้นที่ร้านค้าขายดีจนไม่มีเวลาให้พนักงานได้รับประทานอาหาร ทางร้านยังมีการทำประกันสังคมให้ พนักงานทั้ง 3 คน ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้นั้น ตรงกับข้อมูลที่คุณวิจัยได้รับมาจาก คุณ M และเมื่อผู้วิจัยได้ถามถึงความเหมาะสมของเงินเดือนกับพนักงานแต่ละคน พนักงานทั้ง 3 คนได้ให้คำตอบเหมือนกันว่า เหมาะสมกับหน้าที่ของตนที่อยู่แล้ว และเมื่อถามถึงสิ่งตอบแทนอื่นๆที่ได้รับ พนักงานทุกคนจะพูดถึงสิ่งที่เหมือนกันคือ เงินค่าอาหารกลางวันในวันที่ลูกค้า

เยอะเป็นพิเศษ แสดงให้เห็นว่าพนักงานทั้งสามคน มีความพอใจในสิ่งที่ตนได้รับอยู่ในปัจจุบัน แสดงให้เห็นว่าพนักงานทั้งสามคนมีความพึงพอใจในปัจจัยเงินเดือนและสิ่งตอบแทน

สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

ในขณะที่ผู้วิจัยอยู่ในสนามนั้น ผู้วิจัยพบว่าพนักงานทั้งสามคน นั้นมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมีการพูดจาต่อกันตลอดเวลา และผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากผู้ดูแลว่าทั้งสามคนนั้น ไม่เคยทะเลาะเบาะแว้งซึ่งกันและกันเลย ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว เมื่อผู้วิจัยสัมภาษณ์พนักงานทั้งสามคนในประเด็นนี้ พนักงานแต่ละคนได้ให้คำตอบดังนี้ พนักงาน A ตอบว่า “เพื่อนร่วมงานตอนนี้ดีแล้ว ก่อนหน้านี้ไม่ค่อยดี ในตอนที่คนล้างจานคนเก่าทำงานอยู่ เขาไม่ค่อยช่วยงาน ตอนนี้นั้นคิดว่าดีแล้วได้คนล้างจานคนใหม่มา(พนักงาน C) และเข้ากันได้ดี” แสดงให้เห็นว่าพนักงาน A มีความพึงพอใจเพื่อนร่วมงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน ส่วนพนักงาน B ได้ให้คำตอบว่า “เราก้เข้ากับทุกคนได้ดีกับพนักงาน A เราก้ทำงานมาด้วยกันนานแล้วบางครั้งก็หยอ่เล่นกันบ้าง ส่วนกับพนักงาน C ก็ไม่ค่อยมีอะไร เค้ก็ล้างของเค้ก็อยู่หลังบ้าน บางครั้งก็มาช่วยงานหน้าบ้าน เราก้พูดคุยกันเป็นปกติ กับคนอื่นก้เข้ากันได้ดีไม่ได้มีอะไรขัดแย้งกัน” และพนักงาน C ได้ให้คำตอบว่า “เราไม่เคยมีปัญหากับใครเขาหรอก เราก้รู้จักกับพนักงาน B อยู่แล้ว เขาเป็นคนชวนเรามาทำงานเองละ เพราะคนล้างจานคนเก่าออกพอดี กับเพื่อนร่วมงานเราก้คุยกันดี” คำตอบที่ได้รับมาจากพนักงานทั้งสามคนนั้นตรงกับข้อมูลที่ได้มาจากการสังเกต ผู้วิจัยจึงเห็นว่าพนักงานทั้ง 3 คนมีความพึงพอใจในปัจจัยนี้

สภาพการทำงาน

จากข้อมูลที่ได้จากการสังเกตพบว่า ร้านอาหารแห่งนี้นั้นในช่วงเวลา ประมาณ 3.00 น.- 9.00 น. จะมีตลาดมาเปิดอยู่ข้างร้านซึ่งเป็นถนนสามเลน ทำให้มีเสียงดังของพ่อค้าแม่ค้าในบริเวณนั้นอยู่พอสมควร และจากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่าพ่อค้าแม่ค้า ในละแวกนั้นจะเก็บร้านเสร็จสิ้นเวลาก้ล่วงเลยจนมาถึง 11.00 น. เป็นประจำ ทำให้ทางร้านไม่มีที่ให้ลูกค้าจอดรถ เพียงพอ ผู้ดูแลร้านจึงต้องให้พนักงาน A ไปเรียกให้พ่อค้าแม่ค้าในละแวกร้าน รีบๆเก็บของที่เกะกะหน้าร้านออกไปเป็นประจำ สิ่งนี้นั้นเองเป็นสาเหตุให้ พนักงาน A ให้สัมภาษณ์ว่า “ในตอนเช้ามีเสียงดังหนวกหูนิดหน่อย แม่ค้าหน้าร้านเก็บของกันช้าบ้างอะไรบ้าง เราก้ต้องไปเรียกให้เขามาเก็บ บางครั้งเขาก็ไม่มา ส่วนใหญ่อยู่จน 11 โมงครึ่ง”แสดงถึงความไม่พอใจในสภาพการทำงานเช่นนี้เพราะตนต้องเป็นคนออกไปเร่งให้พ่อค้าแม่ค้าในระแวกร้านให้รีบเก็บของเป็นประจำ ในขณะที่ พนักงาน C ก็ได้แสดงความคิดเห็นออกมาว่า “ไม่ชอบตลาดตอนเช้า น่ารำคาญนิดหน่อยมีเสียงเจี๊ยวจ๊าวหนวกหู” แต่พนักงาน B กลับให้สัมภาษณ์ว่า “มีตลาดตอนเช้ามันก็รู้สึกสนุกดี อยู่แล้วคึกคักดีไม่น่าเบื่อ” แสดงให้เห็นว่าพนักงาน A และ C ไม่ชอบเสียงดังของตลาดในตอนเช้า ต่างกับพนักงาน B ที่มีบุคคลิชอบความสนุกสนานมากกว่า พนักงานคนอื่นผู้วิจัยจึงมองว่าพนักงาน A และ C นั้น มีความไม่พึงพอใจในสภาพการทำงานของตนต่างกับพนักงาน B ที่มีความพึงพอใจในปัจจัยนี้

ความตั้งใจในการลาออก

ส่วนของความตั้งใจในการลาออกนั้น ผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของพนักงานแต่ละคน ดังนี้

พนักงาน A ได้พูดถึงสุขภาพของตนที่ไม่ค่อยจะดีเท่าไรนัก แต่ยังคิดที่จะทำงานต่อไป จนกว่าร่างกายของตนจะทำไม่ไหว ในประเด็นนี้นั้นเองผู้วิจัยได้ทราบมาจากการสอบถามคุณ M ว่า เคยมีอยู่ครั้งหนึ่งเมื่อไม่นานมานี้ ลูกชายของพนักงาน A เคยมาคุยว่าอยากที่จะให้แม่ของตนลาออกจากงานเพราะว่าสุขภาพของแม่นั้นไม่ค่อยจะดีแล้ว แต่จากการสัมภาษณ์พนักงาน A ในประเด็นนี้ ได้ความว่า “ไม่เคย ฉันคิดว่าเราอยากช่วยที่นี้ เราคิดว่าเราอยากที่จะมุ่งมั่นทำงานที่เดียวแทนที่จะไปทำอย่างอื่น เคยมีคนแนะนำให้เราเปิดร้านขายของตัวเอง แต่เราไม่ทำถ้าเราออกไปขายของตัวเอง แล้วขายไม่ดีทุนก็จะจมลงไปจมลงไป เราไม่เก่งจริง ถ้าเราเก่งจริงเราก็เปิดได้ เขาก็เปิดกันให้เยอะแยะนะ แต่ฉันเป็นคนกลัว ฉันเลยไม่ทำ ทำงานเป็นลูกจ้างแบบนี้ได้เงินแน่นอนกว่า” แสดงให้เห็นว่าพนักงาน A ได้เคยคิดถึงทางเลือกใหม่ๆ แล้วแต่ยังไม่คิดที่จะออกไปทำเนื่องจากเห็นว่าการลาออกนั้นมีผลเสียมากกว่า พนักงาน A จึงยังไม่คิดที่จะหางานใหม่อย่างจริงจังๆ อีกทั้งอายุของตนเองก็มากแล้วจึงไม่จำเป็นที่จะหางานใหม่ทำ ทำให้ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าความตั้งใจในการลาออกของ พนักงาน A นั้นอยู่ในระดับการประเมินค่าของการแสวงหางานใหม่และการลาออก แต่จากคำพูดของพนักงาน A ที่ว่า “แต่ถ้าลูกมีหลานให้ฉันเมื่อไร ฉันก็คิดจะออกทันที เพราะฉันก็ต้องไปดูแลที่บ้านด้วย ที่บ้านไม่มีใครดูแลแล้ว ฉันก็ต้องรับผิดชอบครอบครัวของตัวเอง” แสดงให้เห็นว่าครอบครัวของพนักงาน A มีส่วนในการตัดสินใจลาออกนั่นเอง

ในส่วน of พนักงาน B นั้น เมื่อผู้วิจัยได้ตั้งคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน B ได้รับคำตอบในแต่ละประเด็นดังนี้ ในประเด็นของความคิดที่จะลาออก พนักงาน B ได้ตอบมาว่า “อยากเปลี่ยนอยู่แต่ยังไม่พร้อม” แสดงให้เห็นว่ามีความคิดที่จะลาออกอยู่แล้ว ต่อมาเมื่อถามเกี่ยวกับการประเมินค่าการหางานใหม่และการลาออก พนักงาน B ได้ให้คำตอบว่า “ยังไม่กล้าที่จะออกไปขายนะ กลัวที่จะขาดทุน” แสดงว่าพนักงาน B ได้ประเมินการหางานใหม่และการลาออกแล้ว และจากคำพูดของพนักงาน B หลายๆ คำพูด คือ “อยากขายกาแฟ”, “ยังไม่กล้าที่จะออกไปขายนะ กลัวที่จะขาดทุน”, “ไม่รู้สิ ด้วยสภาพเศรษฐกิจแบบนี้ไม่ค่อยจะดีด้วย และเราก็ต้องอาศัยระยะเวลาในการตั้งลูกค้า”, “ถ้าเราไปตั้งขายเราก็เหมือนกับร้านค้าใหม่ เราก็ต้องใช้เวลาในการหาลูกค้าประจำของเรา”, “มีแล้ว ที่สนามจันทร์ตรงหน้าบ้านย่า ตรงข้ามกับสวนสัตว์ ทางแยกไปกั๊กบ๊วย ใกล้สระน้ำรางทอง บ้านติดกับสระน้ำเลย” คำพูดเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่าพนักงาน B นั้นได้มีความตั้งใจที่จะแสวงหาทางเลือกใหม่แล้ว เมื่อเกิดความตั้งใจก็ทำการแสวงหาทางเลือกใหม่ ดูได้จากการพูดถึงสถานที่ทำเลที่ตั้งของร้านและงานที่อยากทำ และจากคำพูดของพนักงาน B ที่ตอบคำถามของผู้วิจัยเกี่ยวกับข้อดีและข้อเสียของการลาออก ว่า “ก็เคยคิด แต่มันต้องรับผิดชอบตัวเองนะมันมีรายจ่าย ถ้าเราทำงานอยู่

ที่นี่ มันก็ดีนะเราก็ได้ของเราเต็มๆอยู่แล้ว ไม่ต้องไปลงทุนอะไร” แสดงให้เห็นว่าพนักงาน B ได้มีการเปรียบเทียบทางเลือกใหม่กับงานปัจจุบันแล้ว สุดท้ายเมื่อผู้วิจัยถามว่าจะลาออกเมื่อใดถ้าหากได้งานใหม่แล้ว พนักงาน B ได้ตอบว่า “ถ้าได้เรียนรู้วิธีการทำกาแฟเรียบร้อยแล้ว และพร้อมที่จะทำร้านเป็นของตัวเองแล้วก็คิดจะลาออกทันทีเลย เพราะเราเสียขาดทุนที่ลงทุนไปเรียบร้อยแล้ว ออกไปทำงานของเราเองเลยดีกว่า” แสดงให้เห็นว่าระดับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน B นั้นอยู่ถึงระดับมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

และในส่วนของพนักงาน C นั้นได้ตอบคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกว่า “ไม่ได้คิดที่จะหางานอื่นนะ เพราะตัวเราเองก็เพิ่งจะเริ่มงานที่นี่ได้ไม่นาน แต่ก็คิดว่าถ้าเลิกจากงานที่นี่แล้วก็จะกลับไปอยู่บ้านมากกว่า” แสดงให้เห็นว่าพนักงาน C นั้นไม่ได้มีความตั้งใจในการลาออกจากงาน แต่เมื่อดูจากอายุ และสภาพร่างกายแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าพนักงาน C นั้นมีอายุมากแล้ว ถ้าหากมีปัญหาเรื่องสุขภาพเมื่อใดพนักงาน C คงจะคิดที่จะลาออกจากงานเพื่อกลับไปอยู่บ้านที่แพร่ เนื่องจากคำพูดต่างๆ ที่พนักงาน C พูดว่ามักจะพูดถึง การกลับไปอยู่ที่บ้านถ้าหากไม่ได้ทำงานอยู่ที่นี่แล้ว แสดงว่าถ้าหากมีปัญหาเรื่องงาน หรือเรื่องสุขภาพ พนักงาน C ก็พร้อมที่จะออกเพื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าพนักงาน C มีความตั้งใจในการลาออกอยู่ที่ระดับ มีความคิดที่จะลาออก เพียงเท่านั้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและสนามศึกษา

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานในร้านอาหาร ตั้งหะเล้ง มีประชากร จำนวนทั้งสิ้น 3 คน ให้มีชื่อเป็นนามสมมติ A,B และ C โดยประชากรมีอายุโดยเฉลี่ยเท่ากับ 50 ปี ได้รับเงินเดือนเฉลี่ย 9,000 บาท มีระยะเวลาในการทำงานที่ 11 ปี, 7 ปี, 8 เดือน ตามลำดับระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างคือ ประถมศึกษาปีที่ 4,มัธยมศึกษาปีที่3 และ ประถมศึกษาปีที่ 4 ตามลำดับ

1.2 สนามศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากร้านอาหาร ตั้งหะเล้ง ซึ่งมีลักษณะเป็นตึกแถว 3 ห้องติดกัน โดยมีความลึกประมาณ 16เมตร หน้ากว้างประมาณ 12 เมตร โดยทางร้านจะขายอาหารประเภท ข้าวหน้าต่างๆ และมีก๊วยเตี๋ยวหมู,ปลา,เป็ด อีกด้วย เวลาที่ร้านเปิดบริการประมาณ 7.00 น. ถึง 15.00 น. ในช่วงเวลาเช้าช่วงร้านจะมีตลาดนัดจึงทำให้มีเสียงดังรบกวนการทำงานของพนักงานร้าน โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานร้าน จำนวน 3 คน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ความพึงพอใจทั้งสิบปัจจัยสามารถสรุปออกมาในรูปแบบของตารางได้ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละปัจจัยของพนักงานในแต่ละคน

ความพึงพอใจในการทำงาน	พนักงาน A	พนักงาน B	พนักงาน C
ลักษณะของงาน	√	√	√
การยอมรับนับถือ	√	x	x
ความรับผิดชอบ	√	x	√
ความสำเร็จในงาน	x	x	√
ความก้าวหน้าในงาน	x	x	x
นโยบายและการบริหาร	√	√	√
ความมั่นคง	√	x	√
เงินเดือนและสิ่งตอบแทน	√	√	√
สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	√	√	√
สภาพการทำงาน	x	√	x

√ หมายถึง พึงพอใจ

x หมายถึง ไม่พึงพอใจ

จากการที่ผู้วิจัยได้ลงไปเก็บข้อมูลในสนามโดยใช้การสังเกต และการสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูล ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลซึ่งสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ผลได้ครบถ้วน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น ดังนี้

ปัจจัยกระตุ้น

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยกระตุ้นนั้นทำให้พบว่ามีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นที่พนักงานทั้งสามคนมีความพึงพอใจคือ ลักษณะของงาน แต่กลับมีปัจจัยหนึ่งที่ไม่มีพนักงานคนใดมีความพึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าในงาน แสดงว่าทางร้านตั้งหะเส็งควรที่จะดูแลปัจจัยนี้กับพนักงานทั้งสามคน ในส่วนของปัจจัยการยอมรับนับถือนั้น มีพนักงานไม่พึงพอใจจำนวน 2 คนอื่น พนักงาน B และ

C ส่วนปัจจัยความรับผิดชอบมีพนักงาน B เพียงคนเดียวที่ไม่พึงพอใจ และในส่วนของปัจจัยความสำเร็จในงาน มีพนักงานที่ไม่พึงพอใจคือ A และ B

สรุปได้ว่าในส่วนของปัจจัยกระตุ้นนี้ ปัจจัยที่จะต้องดูแลของพนักงานแต่ละคนมีดังนี้ พนักงาน A มีปัจจัยความสำเร็จในงาน และความก้าวหน้าในงาน ส่วนพนักงาน B มีปัจจัย การยอมรับนับถือ, ความรับผิดชอบ, ความสำเร็จในงาน และความก้าวหน้าในงาน และในส่วนของพนักงาน C มีปัจจัยการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยค้ำจุน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยค้ำจุนนั้นทำให้พบว่าพนักงานแต่ละคนนั้นมีความไม่พึงพอใจในปัจจัยเพียงคนละปัจจัย ดังนี้ พนักงาน A และ C มีความไม่พึงพอใจในปัจจัยสภาพการทำงาน ส่วนพนักงาน B มีความไม่พึงพอใจในปัจจัยความมั่นคง

สรุปได้ว่าในส่วนของปัจจัยค้ำจุนนี้ ปัจจัยที่จะต้องดูแลของพนักงานแต่ละคน คือ พนักงาน A และ C จะต้องดูแลในส่วนของปัจจัยสภาพการทำงาน และในส่วนของพนักงาน B มีปัจจัยที่จำเป็นจะต้องดูแลคือ ปัจจัยความมั่นคง

ความตั้งใจในการลาออก

จากผลของการสัมภาษณ์ทำให้ทราบถึงระดับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานทั้งสามคน โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความตั้งใจในการลาออก ดังนี้ พนักงาน A มีความตั้งใจในการลาออกอยู่ที่ระดับ 2 คือการประเมินค่าของการแสวงหางานใหม่และการลาออก ซึ่งอยู่ในระดับที่ต่ำ ส่วนพนักงาน B มีความตั้งใจในการลาออกอยู่ที่ระดับ 7 คือมีความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งอยู่ในระดับที่สูง และพนักงาน C มีความตั้งใจในการลาออกอยู่ที่ระดับ 1 คือมีความคิดที่จะลาออกแสดงว่าอยู่ในระดับที่ต่ำ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของปัจจัยทั้งหมดสิบปัจจัยซึ่งแบ่งออกเป็นสององค์ประกอบหลัก ตามทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน จะเห็นได้ว่าพนักงานแต่ละคนนั้นมีจำนวนปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนดังนี้ พนักงาน A มีความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้น 3 ปัจจัย ในปัจจัยค้ำจุนจำนวน 4 ปัจจัย ส่วนพนักงาน B มีความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้น 1 ปัจจัย ในปัจจัยค้ำจุน 4 ปัจจัย และพนักงาน C มีความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้น 3 ปัจจัย ในปัจจัยค้ำจุน 4 ปัจจัย ส่วนความตั้งใจในการลาออกนั้นพนักงาน A มีความตั้งใจในการลาออกอยู่ที่ระดับ 2 คือการประเมินค่าของการแสวงหางานใหม่และการลาออก ซึ่งอยู่ในระดับที่ต่ำ ส่วนพนักงาน B มีความตั้งใจในการลาออกอยู่ที่ระดับ 7 คือมีความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งอยู่ในระดับที่สูง และพนักงาน C มีความตั้งใจในการลาออกอยู่ที่ระดับ 1 คือมีความคิดที่จะลาออกแสดงว่าอยู่ในระดับที่ต่ำ

ผู้วิจัยได้นำความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงาน A และ C มาเปรียบเทียบกับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน B พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน A และ C มีจำนวนปัจจัยมากกว่าของพนักงาน B และเมื่อนำระดับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน A และ

C มาเปรียบเทียบกับระดับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน B พบว่าพนักงาน B มีระดับความตั้งใจในการลาออกสูงกว่าพนักงาน A และ C จึงจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจในการลาออก คือ เมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานมาก จะมีระดับความตั้งใจในการลาออกที่ระดับต่ำ แต่ถ้ามีความพึงพอใจในการทำงานน้อย จะมีระดับความตั้งใจในการลาออกอยู่ในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Spector คือ ความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อความตั้งใจในการลาออก แสดงว่ายิ่งมีความไม่พึงพอใจในการทำงานมาก ก็จะส่งผลให้มีความตั้งใจในการลาออกที่สูงขึ้นตาม สรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพตรงกับสมมติฐานของการวิจัยคือความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร

แต่เมื่อสังเกตผลการวิเคราะห์ของความพึงพอใจในการทำงานโดยแบ่งเป็นปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในปัจจัยค้ำจุนของพนักงานทุกคนนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่สูง แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจภายนอกที่ไม่ได้เกี่ยวเนื่องกับงานโดยตรงของร้านตั้งฮะเล็งนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก โดยอาจจะต้องแก้ไขในบางเรื่อง แต่ความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้นของพนักงานทุกคนนั้นกลับอยู่ในระดับที่ไม่ดีนัก แสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ทางร้านควรปรับปรุงก็คือ แรงจูงใจภายในที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับของความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ของพนักงานร้านอาหาร

สมมติฐานในการวิจัย

ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของร้านอาหาร ตั้งยะเล็ง จำนวนทั้งสิ้น 3 คน โดยทุกคนยินยอมที่จะให้ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยการสังเกตและสัมภาษณ์ ซึ่งพนักงานแต่ละคนจะทำหน้าที่ของตนเป็นปกติในขณะที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลในขณะที่ทำการสังเกต และผู้วิจัยได้ขออนุญาตสัมภาษณ์ในขณะที่ประชากรได้เสร็จจากการทำงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ขึ้นด้วยตนเอง ตามความหมายของนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย โดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งได้แบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 4 ส่วน ส่วนแรกคือข้อมูลทั่วไป ส่วนที่สองคือปัจจัยกระตุ้น ส่วนที่สามคือ ปัจจัยค้ำจุน และส่วนที่สี่คือ ความตั้งใจในการลาออก ในส่วนของการสังเกตการณ์นั้นผู้วิจัยจะใช้แบบบันทึกการสังเกตเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จะเห็นได้ว่าผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัย 2 ชนิด เนื่องจากผู้วิจัยต้องการข้อมูลเชิงคุณภาพระดับลึกมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจในอนาคต และมีประชากรที่มีจำนวนไม่มากจึงสามารถทำได้ในระยะเวลาที่ไม่นาน โดยที่ผู้วิจัยจะเป็นผู้ที่เก็บข้อมูลด้วยตัวเองทั้งในการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทำการถอดเทปการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatim) ด้วยตนเอง จากนั้นพิมพ์สคริปการสัมภาษณ์ (Transcription) ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนลงในโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด (Microsoft Word)

2. อ่านบันทึกการสังเกต และอ่านสคริปการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาหัวข้อเรื่อง (Theme) ที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนให้ความคิดเห็นไว้

3. จัดระบบข้อมูลจากบันทึกการสังเกต และสคริปการสัมภาษณ์ในรูปของหัวข้อเรื่อง (Theme) และหัวข้อย่อย (Category) เพื่อสรุปผลการวิจัยในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร กรณีศึกษา ร้านตั้งฮะเล็ง

4. นำข้อมูลซึ่งเป็นสคริปการสัมภาษณ์ และบันทึกการสังเกต มาใช้ประกอบการเขียนผลการศึกษาและอภิปรายผล

5. คัดเลือกข้อความ หรือความเห็นที่กลุ่มตัวอย่างได้อธิบายไว้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับหัวข้อเรื่องที่สรุปเพื่อประกอบการเขียนผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานในร้านอาหารกรณีศึกษา ร้านตั้งฮะเล็ง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

ประชากรที่ทำการศึกษาคือเป็นเพศหญิงทั้งหมดมีจำนวนทั้งสิ้น 3 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 4 มีอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป เงินเดือนปัจจุบัน 9 พันบาทขึ้นไป

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในส่วนของบริษัท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในส่วนของบริษัทของพนักงานร้านอาหารตั้งฮะเล็งจำนวน 3 คน สามารถจำแนกผลของพนักงานแต่ละคนได้ดังนี้ พนักงาน A มีความพึงพอใจในสามปัจจัยคือ ลักษณะของงาน, การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ และมีความไม่พึงพอใจในสองปัจจัยคือ ความสำเร็จในงาน และความก้าวหน้าในงาน ส่วนพนักงาน B มีความพึงพอใจเพียงปัจจัยเดียวคือ ลักษณะของงาน และมีความไม่พึงพอใจในสองปัจจัยคือ การยอมรับนับถือ, ความรับผิดชอบ, ความสำเร็จในงาน และความก้าวหน้าในงาน และในส่วนของบริษัท C มีความพึงพอใจในสามปัจจัยคือ ลักษณะของงาน, ความรับผิดชอบ และความสำเร็จในงาน และมีความไม่พึงพอใจในสองปัจจัยคือ การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในงาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในส่วนของบริษัท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในส่วนของบริษัทของพนักงานร้านอาหารตั้งฮะเล็งจำนวน 3 คน สามารถจำแนกผลของพนักงานแต่ละคนได้ดังนี้ พนักงาน A มีความพึงพอใจใน

สี่ปัจจัยคือ นโยบายและการบริหาร, ความมั่นคง, เงินเดือนและสิ่งตอบแทน และสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีความไม่พึงพอใจในปัจจัยเดียวคือ สภาพการทำงาน ส่วนพนักงาน B มีความพึงพอใจในสี่ปัจจัยคือ นโยบายและการบริหาร, เงินเดือนและสิ่งตอบแทน, สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และสภาพการทำงาน และมีความไม่พึงพอใจในปัจจัยเดียวคือ ความมั่นคง และในส่วนของพนักงาน C มีความพึงพอใจในสี่ปัจจัยคือ นโยบายและการบริหาร, ความมั่นคง, เงินเดือนและสิ่งตอบแทน และสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีความไม่พึงพอใจในปัจจัยเดียวคือ สภาพการทำงาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความตั้งใจในการลาออกจากงาน พบว่าพนักงาน A มีความตั้งใจในการลาออกจากงานอยู่ในระดับที่สองคือ ระดับการประเมินค่าของการแสวงหางานใหม่และการลาออก ส่วนพนักงาน B มีความตั้งใจในการลาออกจากงานอยู่ในระดับเจ็ดคือ ระดับมีความตั้งใจที่จะลาออก และในส่วนของพนักงาน C มีความตั้งใจในการลาออกจากงานอยู่ในระดับที่หนึ่งคือ ระดับมีความคิดที่จะลาออก

5. การทดสอบสมมติฐาน

จากการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยคำจูงกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกนั้น มีทิศทางเป็นลบต่อกัน กล่าวคือ เมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานมากจะมีความตั้งใจในการลาออกต่ำ แต่ถ้าหากมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยจะมีความตั้งใจในการลาออกสูงซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานร้านอาหาร กรณีศึกษา ร้านตั้งฮะเล็งมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ตามแนวคิดของ Spector ได้กล่าวถึงกระบวนการลาออกจากงานว่า ความไม่พึงพอใจในงาน ที่นำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออก ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการค้นหางาน และสุดท้ายนำไปสู่การลาออกในที่สุด ซึ่งตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ได้แบ่งสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้น “เป็น ตัวสร้างความพึงพอใจในงาน” และปัจจัยคำจูง “เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน” จากการอบแนวคิดนี้ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลแบ่งเป็นแต่ละประเด็นคือ

1. ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในงาน

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระตุ้นพบว่าพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในแต่ละปัจจัยดังนี้ พนักงาน A มีความพึงพอใจในสามปัจจัยคือ ลักษณะของงาน, การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ และมีความไม่พึงพอใจในสองปัจจัยคือ ความสำเร็จในงาน และความก้าวหน้าในงาน ส่วนพนักงาน B มีความพึงพอใจเพียงปัจจัยเดียวคือ ลักษณะของงาน และมีความไม่พึงพอใจในสี่ปัจจัยคือ การยอมรับนับถือ, ความรับผิดชอบ, ความสำเร็จในงาน และความก้าวหน้าในงาน และในส่วนพนักงาน C มีความพึงพอใจในสามปัจจัยคือ ลักษณะของงาน, ความรับผิดชอบ และ ความสำเร็จในงาน และมีความไม่พึงพอใจในสองปัจจัยคือ การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยความก้าวหน้าในงานเป็นปัจจัยที่พนักงานทั้งสามคนไม่มีความพึงพอใจแสดงให้เห็นว่าทางร้านตั้งหะเล็งควรจะแก้ไขปัญหาในส่วนนี้ก่อนเป็นอันดับแรก โดยอาจจะให้มีการสร้างตำแหน่งหัวหน้าพนักงานขึ้นมา เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยากที่จะก้าวหน้าขึ้นมาถึงจุดนี้ได้ เป็นต้น แต่ความเป็นจริงแล้วพนักงานทุกคนที่ทำงานอยู่ทุกวันนี้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานอยู่ทุกวันอยู่แล้วโดยที่ตนเองไม่รู้ตัวหรืออาจจะไม่ได้ใส่ใจในส่วนนี้จึงมองว่าการเติบโตของตำแหน่งงานเป็นสิ่งที่มองเห็นถึงความก้าวหน้าในงานได้ง่ายและชัดเจนกว่าทักษะการทำงาน

ปัจจัยต่อมาที่มีพนักงานสองคนไม่พึงพอใจคือปัจจัยความสำเร็จในงาน เนื่องจากงานที่ทำอยู่ในตอนนี้ไม่มีความท้าทายในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าทางร้านสามารถแก้ปัญหาในปัจจัยนี้โดยการสร้างความท้าทายในการทำงานให้แก่พนักงานทุกคน โดยการให้พนักงานลองแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเอง เช่น การมอบหมายงานที่ไม่เคยทำมาก่อนให้แก่พนักงานและให้พนักงานลองทำด้วยตนเอง เพื่อสร้างความรู้สึกที่สามารถทำงานสำเร็จได้ด้วยตนเอง เป็นต้น จะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีสิ่งท้าทายใหม่ๆทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายจากการทำงานแบบเดิมๆทุกวัน

ปัจจัยต่อมาที่มีพนักงานไม่พึงพอใจถึงสองคนคือ ปัจจัยการยอมรับนับถือ จากผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าความไม่พึงพอใจในปัจจัยนี้เกิดขึ้นมาจากการไม่ได้รับคำชมหรือรางวัลพิเศษตอบแทนการทำงานให้กับร้าน สามารถแก้ปัญหาได้โดยจะต้องหมั่นให้คำชมแก่พนักงานเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน และมีการให้เงินพิเศษแก่พนักงานที่ขยันทำงานหรือสามารถทำงานได้ตามหน้าที่ของตนได้ดี หรืออาจจะมีการให้เงินพิเศษในเทศกาลต่างๆเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในส่วนนี้ได้อีกด้วย

และปัจจัยสุดท้ายที่พนักงาน B ไม่พึงพอใจ คือปัจจัยความรับผิดชอบผู้วิจัยคิดว่าสามารถแก้ไขปัญหาได้โดยการสร้างความผูกพันในงานให้แก่พนักงานแต่ละคน ซึ่งจะต้องให้พนักงานแต่ละคนมีงานหนึ่งอย่างที่จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบเอง จะเป็นการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่างานของตนเองจะต้องรับผิดชอบทำให้สำเร็จ จากทั้งหมดที่กล่าวมามีเพียงปัจจัยเดียวที่ทุกคนพึงพอใจคือ

ลักษณะของงานแสดงว่างานของทางร้านตั้งหะเส็งนั้นไม่หนักหนาเกินความสามารถของพนักงานแต่ละคน

2. ปัจจัยคำจูน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ความมั่นคง เงินเดือนและสิ่งตอบแทน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และสภาพการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยคำจูน ซึ่งสามารถจำแนกผลของพนักงานแต่ละคนได้ดังนี้ พนักงาน A มีความพึงพอใจในสี่ปัจจัยคือ นโยบายและการบริหาร, ความมั่นคง, เงินเดือนและสิ่งตอบแทน และสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีความไม่พึงพอใจในปัจจัยเดียวคือ สภาพการทำงาน ส่วนพนักงาน B มีความพึงพอใจในสี่ปัจจัยคือ นโยบายและการบริหาร, เงินเดือนและสิ่งตอบแทน, สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และสภาพการทำงาน และมีความไม่พึงพอใจในปัจจัยเดียวคือ ความมั่นคง และในส่วนของพนักงาน C มีความพึงพอใจในสี่ปัจจัยคือ นโยบายและการบริหาร, ความมั่นคง, เงินเดือนและสิ่งตอบแทน และสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีความไม่พึงพอใจในปัจจัยเดียวคือ สภาพการทำงาน

จะเห็นได้ว่ามีเพียงสองปัจจัยที่มีพนักงานไม่พึงพอใจคือ ปัจจัยความมั่นคง และสภาพการทำงาน โดยที่ปัจจัยสภาพการทำงานนั้น มีพนักงานถึงสองคนที่ไม่พึงพอใจ เนื่องจากด้านข้างของร้านตั้งหะเส็งนั้นในตอนช่วงเวลา 3.00 น.-9.00 น. จะมีตลาดนัดมาตั้งทุกๆเช้าทำให้มีเสียงดังหนวกหู พนักงาน A และ C ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ต่างกับพนักงาน B ที่มีนิสัยเป็นคนชอบความสนุกเป็นทุนเดิมอยู่แล้วจึงไม่คิดว่าเสียงนั้นหนวกหูแต่กลับมองว่าสนุกดีอีกต่างหาก แสดงให้เห็นว่าความไม่พึงพอใจในส่วนนี้เกิดได้จากนิสัยโดยพื้นฐานของพนักงานแต่ละคน ซึ่งทางร้านไม่สามารถที่จะควบคุมได้ จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ในปัจจุบัน แต่สามารถแก้ไขปัญหานี้ในอนาคตได้โดยการรับพนักงานที่มีนิสัยชอบความสนุกครั้นแควง เป็นต้น

เรื่องของความมั่นคง พบว่ามีเพียงพนักงาน B คนเดียวเท่านั้นที่ไม่พึงพอใจในปัจจัยนี้ เนื่องจากพนักงาน B เห็นว่ารายได้ที่ได้รับจากการทำงานที่นี้นั้นไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงดูหลานของตนจึงตัดสินใจลาออกเพื่อไปประกอบธุรกิจกับน้องชายมาแล้วหนึ่งครั้ง แต่ได้รับบาดเจ็บทางร่างกายจึงต้องกลับมาทำงานที่นี้ อีกครั้ง แต่ในใจจริงๆแล้วพนักงาน B อยากที่จะประกอบธุรกิจเป็นของตนเองมากกว่าเพราะทำให้มีรายได้ที่มากกว่าเป็นลูกจ้างให้คนอื่น ซึ่งเหตุผลนี้ได้ไปเชื่อมโยงกับระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของพนักงาน B นั้นเอง ซึ่งปัญหานี้ทางร้านตั้งหะเส็งนั้น อาจจะสามารแก้ไขได้โดยการปรับเพิ่มเงินเดือนให้แก่พนักงาน B ในอัตราที่สูงขึ้น ซึ่งจะสามารถจูงใจให้พนักงาน B นั้นสามารถทำงานกับทางร้านได้นานยิ่งขึ้น

ในเรื่องปัจจัยที่เหลือนั้นพนักงานทั้งสามคนได้มีความพึงพอใจอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย และการบริหาร เงินเดือนและสิ่งตอบแทน และสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเหล่านี้ นั้น ทางร้านตั้งหะเส็งสามารถทำได้ดีอยู่แล้ว จึงยังไม่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข

เมื่อผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่พนักงานทั้งสามคนมีความไม่พึงพอใจ ทั้งในปัจจัยค่าจ้างและปัจจัย กระตุ้นมาเปรียบเทียบกันทำให้พบว่าปัจจัยค่าจ้างนั้น มีความไม่พึงพอใจของพนักงานมากกว่าในส่วน ของปัจจัยกระตุ้นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ทางร้านตั้งสงสัยควรจะปรับปรุงก่อนคือในส่วนของปัจจัยค่า จ้างนั่นเอง

3. ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ตามโมเดลความตั้งใจในการลาออกตามแนวคิดของโมเบลล์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มา ประยุกต์โดยสามารถแบ่ง ระดับความตั้งใจในการลาออก ออกเป็น 8 ขั้นตอน โดยเรียงจากระดับต่ำไป หาระดับสูง คือ 1.ความคิดที่จะลาออก 2. การประเมินค่าของการแสวงหางานใหม่และการลาออก 3. ความตั้งใจที่จะแสวงหาทางเลือกใหม่ 4. การแสวงหาทางเลือกใหม่ 5. การประเมินทางเลือกใหม่ 6. เปรียบเทียบทางเลือกกับงานปัจจุบัน 7. ความตั้งใจที่จะลาออก 8. การตัดสินใจ จากผลการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แสดงถึงระดับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานแต่ละคนดังนี้

พนักงาน A ได้มีความตั้งใจในการลาออกในระดับที่ 2 คือ การประเมินค่าของการแสวงหา งานใหม่และการลาออก เนื่องจากในปัจจุบันพนักงาน A ได้มีอายุถึง 54 ปี แล้วทำให้ร่างกายไม่ค่อยจะ แข็งแรงสักเท่าไร จึงทำให้เกิดความคิดขึ้นมาว่าอยากจะกลับไปอยู่บ้านเมื่อลูกของตนมีหลานให้เลี้ยง แต่ที่ปัจจุบันยังไม่คิดที่จะลาออกจากงานเนื่องจากเห็นว่าถ้ากลับไปอยู่บ้านแล้วก็จะทำให้ไม่มีรายได้จึง ทำงานเพื่อหารายได้ให้แก่ครอบครัวอีกทางหนึ่งดีกว่า แสดงให้เห็นว่าพนักงาน A นั้นได้มีความคิด เกี่ยวกับข้อดีข้อเสียของการลาออกจากงานที่นี้แล้ว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าความตั้งใจในการลาออกของ พนักงาน A นั้นได้มาอยู่ในขั้นตอนที่ 2 คือ การประเมินค่าของการแสวงหางานใหม่และการลาออก แสดงว่าพนักงาน A มีระดับความตั้งใจในการลาออกอยู่ที่ระดับ 2 ซึ่งเป็นระดับที่ต่ำ จึงยังไม่ต้องเป็น ห่วงว่าพนักงาน A จะลาออกในเร็ววันนี้ นอกเสียจากสภาพร่างกายของพนักงาน A ไม่ไหวจริงๆ ซึ่งจะ ทำให้เกิดการลาออกได้

ส่วนพนักงาน B นั้นได้มีความตั้งใจในการลาออกอยู่ถึงระดับที่ 7 คือ มีความตั้งใจที่จะ ลาออก เนื่องจากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รับจากการสัมภาษณ์พนักงาน B มานั้น ได้ทราบถึงขนาดว่า พนักงาน B ได้คิดถึงงานที่อยากจะทำต่อไปแล้วในอนาคต และได้คิดจนไปถึงการหาทำเลต่างๆไว้แล้ว แต่ติด เพียงอยู่อย่างเดียวนั่นคือ พนักงาน B ยังไม่กล้าที่จะออกไปเสี่ยงเพื่อทำธุรกิจของตนเอง เนื่องจากกลัวว่า ออกไปทำธุรกิจเองแล้วจะไม่ประสบความสำเร็จ แต่ถ้าหากยังทำงานอยู่ที่นี่ก็ยังมีรายได้ที่แน่นอน ถึง จะไม่พบกับความต้องการของตนเองก็ไม่ใช่ไร ดีกว่าไม่มีรายได้เลย แสดงให้เห็นว่าพนักงาน B นั้นมี ความตั้งใจในการลาออกมาถึงขั้นตอนที่ 7 คือ มีความตั้งใจที่จะลาออก ถือได้ว่ามีความตั้งใจในการ ลาออกถึงระดับ 7 จาก 8 ระดับ จัดได้ว่าเป็นความตั้งใจในการลาออกที่อยู่ในระดับสูง แสดงว่า พนักงาน B นั้นมีแนวโน้มที่จะลาออกในอีกไม่นาน

และในส่วนของพนักงาน B นั้นได้มีความตั้งใจในการลาออกอยู่ที่ระดับแรก คือ มีความคิดที่จะลาออก เนื่องจากพนักงาน C นั้นมีอายุถึง 57 ปีแล้ว จึงมีความคิดแค่เพียงว่าถ้าหากออกจากการทำงานที่ร้านตั้งฮะเล็งแล้ว ก็จะกลับไปอยู่บ้านที่จังหวัดแพร่ แสดงว่าไม่ได้คิดที่จะแสวงหางานใหม่แล้ว คิดแค่เพียงถ้าหากตนเองทำงานไม่ไหวแล้วก็จะกลับไปอยู่บ้าน ผู้วิจัยจึงจัดให้พนักงาน C มีความตั้งใจในการลาออกอยู่ที่ขั้นตอนที่ 1 คือ มีความคิดที่จะลาออก ซึ่งเป็นระดับแรกของความตั้งใจในการลาออก จัดได้ว่าอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด จากข้อมูลของพนักงาน C ในส่วนนี้แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานไม่ได้เป็นเพียงสาเหตุเดียวที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการลาออก แต่ยังมีปัจจัยเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายของพนักงานอีกด้วย ที่สามารถนำไปสู่การลาออกจากร้านได้

4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน คือ ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากร้านของพนักงานร้านอาหาร

ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกนั้นมีความสัมพันธ์กันในทางลบต่อกัน กล่าวคือเมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานมากความตั้งใจในการลาออกจะมีระดับต่ำ ในทางตรงกันข้ามเมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยจะมีความตั้งใจในการลาออกที่อยู่ในระดับสูง โดยดูจากผลของการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานในร้านตั้งฮะเล็งพบว่า พนักงาน A และ C ที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากจะมีความตั้งใจในการลาออกที่อยู่ในระดับต่ำ แต่พนักงาน B นั้นมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยจะมีความตั้งใจในการลาออกที่อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสเปคเตอร์ ที่กล่าวว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานของตนก็จะเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากร้านนั้นและความตั้งใจนี้เองที่นำไปสู่พฤติกรรมการลาออก (Spector. 1996)

แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ผู้วิจัยพบว่าจากข้อมูลที่ได้รวบรวมมาทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น ไม่ได้เป็นเพียงสาเหตุเดียวที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการลาออกขึ้น แต่ยังพบว่ามีสาเหตุอื่นที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานร้าน ตั้งฮะเล็ง ซึ่งก็คือ ลูกชายของพนักงาน A นั้นมีผลต่อความตั้งใจในการลาออก และ สุขภาพของพนักงาน A และ C นั้นมีผลต่อความตั้งใจในการลาออก เช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเพียงสาเหตุหนึ่งที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานร้านตั้งฮะเล็ง

ข้อเสนอแนะ

ผลของการศึกษาทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในปัจจุบันได้บ้าง ที่พนักงานของร้าน ตั้งฮะเล็ง ไม่มีความพึงพอใจ ทางร้านสมควรที่จะปรับปรุงในส่วนนั้นๆ เพื่อช่วยในการรักษาพนักงานของตนไม่ให้

ลาออกไปจากร้านได้ อีกทั้งยังสามารถป้องกันการลาออกจากงานของพนักงานที่จะเข้ามาทำงานในอนาคตได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออก เพื่อให้ครอบคลุมมากกว่านี้ เช่น จากคำตอบของพนักงาน A จะเห็นได้ว่าสิ่งที่ทำให้เกิดการลาออกนั้นไม่ได้เกิดขึ้นเพราะความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน A เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีปัจจัยของคนในครอบครัวอีกคือ ลูกของพนักงาน A ที่เห็นว่าแม่ของตนเองแก่แล้ว และร่างกายไม่ค่อยจะแข็งแรง จึงอยากจะให้แม่ของตนเองลาออกได้แล้ว แสดงให้เห็นว่าคนในครอบครัวของพนักงานก็มีผลให้เกิดการลาออกเกิดขึ้นได้ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะกำหนดตัวแปรอื่นๆที่จะทำการศึกษา ที่นอกเหนือจากความพึงพอใจในการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมของพนักงาน สุขภาพของพนักงาน เป็นต้น





บรรณานุกรม

- จารุพร แสงเป่า. (2542). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัย
พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- นิศา ชูโต. (2545). *การวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: บริษัท แมทส์ปอยท์ จำกัด.
- สุภาวค์ จันทวานิช. (2531). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุษา ดวงสา. (2537). *การวิจัยเชิงคุณภาพทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ในการศึกษาและสังคมสมัยใหม่*.
กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- Coper, Alfred M. (1958). *How to Supervise People*. New York: McGraw-hill Book Company.
- Costley, Dan L; & Ralph Todd. (1983). *Human Relations in Organiazation*. 2nd ed.
St.Paul, Minnesato: West Publishing, Co..
- Frederick, Herzberg, Bernard Mansner and BabaraSynderman. (1959) *The Motivation to
work*. New York: John Wiley and Sons, Inc. .
- Gilmer, B., Von Haller; et al. (1971). *Industial and Organization Psychology*. New
York: Mc.Graw-Hill Book Company.
- Mowday, R. T; Porter, L. W; Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages*. New York:
Academics Press, Inc..
- Mobley, W. H. (1977). Immediately linkages in the relationship between job satisfaction
and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*. 62: 238.
- Muchinsky, P. M. (1997). *Psychology applied to work*. 5th ed. California: Brocks/Cole.
- Price, L. J. (1977). *The Study of Turnover*. Iowa: Iowa State University Press.
- Porter, L. W.; Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages*. New York: Academics
Press.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational Effectiveness*. California: Goodyear Publishing.
- Spector, P. E.; S.M. Jex. (1991, February). *Relations of Job Characteristics from Multiple
Data Source with Employee Affect, Absence, Turnover Intentions, and Health*. Journal of
Applied Psychology. 76: 46-53.
- Vroom, Victor H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons, Inc..
- White, Apple B. (1965). *organization Behavior*. New Jersy: Engle Wood Cliff, Printice-Hall.





ภาคผนวก ก
แนวทางการสัมภาษณ์

แนวทางในการสัมภาษณ์

1. ถามถึงลักษณะโดยทั่วไป

- 1.1 ปัจจุบันอายุเท่าไร
- 1.2 มีรายได้จากการทำงานที่เป็นจำนวนเงินเท่าไร
- 1.3 ทำงานอยู่ที่แห่งนี้นานเท่าใด
- 1.4 จบการศึกษาระดับใดสูงสุด
- 1.5 สถานภาพปัจจุบันเป็นอย่างไร

2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้น

- 2.1 งานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันมีสิ่งใดบ้าง
- 2.2 คิดว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นเหมาะสมกับความสามารถของตนเองหรือไม่อย่างไร
- 2.3 ถ้าหากให้ลดหน้าที่ลงคุณคิดว่าหน้าที่ใดควรที่จะลดลงเป็นอันดับแรก
- 2.4 คุณเคยได้รับคำชมหรือรางวัลจากเจ้านายหรือไม่อย่างไร
- 2.5 ถ้าหากว่าไม่มี คุณคิดว่าควรมีคำชมหรือรางวัลอะไรบ้างให้แก่พนักงาน เพราะเหตุใด
- 2.6 ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมานั้นคุณมีความรู้สึกอย่างไรต่องานที่ได้รับ
- 2.7 เมื่อคุณทำงานที่ได้รับมอบหมายมาสำเร็จลุล่วง คุณคิดว่าคุณทำงานได้ช้าหรือเร็วในความรู้สึกของคุณ
- 2.8 พนักงานคนอื่นที่ทำงานในหน้าที่ในลักษณะงานเดียวกันกับคุณ สามารถทำงานได้สำเร็จรวดเร็วหรือว่าช้ากว่าคุณ
- 2.9 งานที่ได้รับมอบหมายมานั้นมีความท้าทายต่อความสามารถของคุณหรือไม่อย่างไร
- 2.10 เมื่อทำงานสำเร็จในแต่ละวัน คุณมีความรู้สึกอย่างไรบ้าง
- 2.11 งานที่ทำอยู่นี้ช่วยพัฒนาทักษะหรือความสามารถของคุณหรือไม่อย่างไร
- 2.12 งานที่ทำอยู่นี้มีการเติบโตของตำแหน่งงานหรือไม่อย่างไร

3. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

- 3.1 ในสายตาของคุณ คิดว่าเจ้าของร้านมีการดูแลร้านอย่างไรบ้าง
- 3.2 คุณคิดว่าการดูแลร้านของเจ้าของร้านที่คุณอธิบายมานั้นมีสิ่งใดบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไข
- 3.3 โดยรวมแล้วการดูแลร้านของเจ้าของร้านนั้นคุณคิดว่าคุณพอใจหรือไม่อย่างไร
- 3.4 คุณคิดว่าคุณมีโอกาสที่จะถูกเจ้านายไล่ออกหรือไม่เพราะเหตุใด
- 3.5 คุณคิดว่าร้านแห่งนี้จะสามารถประกอบธุรกิจไปได้อีกนานเท่าใด เพราะเหตุใด

3.6 ทางร้านนั้นมีสวัสดิการใดบ้างที่ออกมารองรับการปฏิบัติหน้าที่ของคุณ และคุณมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับหรือไม่อย่างไร

3.7 เงินเดือนที่คุณได้รับในปัจจุบันนั้นมีความเหมาะสมกับความสามารถและหน้าที่ของคุณหรือไม่ เพราะเหตุใด

3.8 นอกจากเงินเดือนที่คุณได้รับแล้ว คุณได้รับสิ่งตอบแทนอย่างอื่นอีกหรือไม่ และคุณคิดว่าควรมีเพิ่มมากกว่าในปัจจุบันหรือไม่อย่างไร

3.9 คุณมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายในเรื่องใดบ้าง

3.10 ในการทำงานแต่ละวันนั้น คนแต่ละคนในที่ทำงานของคุณต้องร่วมมือกันทำงานในเรื่องใดบ้าง

3.11 ในความรู้สึกของคุณ คุณคิดว่าเพื่อนร่วมงานของคุณนั้น สามารถเข้ากับคุณได้ทุกคนหรือไม่ หากมีคนที่คุณคิดว่าเข้ากับคุณไม่ได้นั้น คุณคิดว่าเป็นเพราะสาเหตุใด

3.12 สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของคุณนั้น มีสิ่งใดบ้างที่คุณรู้สึกไม่ชอบและไม่ชอบเพราะสาเหตุใด

3.13 คุณคิดว่าสภาพแวดล้อมของร้านนี้ สิ่งใดที่จะต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก เพราะเหตุใด

4. คำถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากการงาน

4.1 คุณเคยมองหางานอื่นหรือไม่ ถ้าหากเคยคุณคิดว่าเป็นอย่างไรบ้างเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

4.2 คุณเคยคิดบ้างไหมว่าถ้าหากลาออกจากการทำงานที่นี่ จะมีข้อดีและข้อเสียอย่างไรบ้าง

4.3 ถ้าหากคุณพบงานที่อยากจะทำต่อไปแล้ว คุณคิดว่าจะไปทำงานใหม่เมื่อใด

4.4 คุณจะตัดสินใจลาออกเมื่อใด ถ้าหากได้งานใหม่แน่นอนแล้ว เพราะเหตุใด



แบบบันทึกการสังเกตการณ์

วันศุกร์ที่ 8 มีนาคม 2556

ส่วนที่หนึ่ง สิ่งที่เกิดขึ้นได้ตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยได้รับข้อมูลมา 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่งมาจากการสังเกตของผู้วิจัยเองและส่วนที่สองมาจากการซักถามจากคุณ M ซึ่งเป็นผู้ดูแลร้านแห่งนี้ ผู้วิจัยจะแบ่งพนักงานทั้งสามคนออกเป็น พนักงาน A, B และ C โดยข้อมูลที่ได้มานั้น เรียงตามลำดับเวลาโดยประมาณดังนี้

9.40 น. พนักงานทั้ง 3 คนนี้ทำงานตามหน้าที่ของตนอย่างขยันขันแข็งในระดับหนึ่ง เมื่อผู้วิจัยสอบถามคุณ M เกี่ยวกับการทำงานของทั้งสามคนได้คำตอบว่า “ทั้งสามคนก็ทำงานดีนะ โดยเฉพาะพนักงานใหม่นั้นทำงานได้ดีกว่าพนักงานเก่าที่ลาออกไป”

9.50 น. พนักงาน A มีการทำงานไปเรื่อยๆ, พนักงาน B นั่งพักผ่อนรอลูกค้าเข้าร้าน, พนักงาน C ทำเหมือนกับพนักงาน B

10.00 น. ผู้วิจัยได้ถามคุณ M เกี่ยวกับพนักงาน A ได้รับคำตอบว่า “คนคนนี้สั่งอะไรไปก็มักจะลืมบ่อยๆ แต่ก็ขยันทำงานดีนะ”

10.05 น. ผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากคุณ M ว่า “เมื่อก่อนที่ร้านนั้นขายดีกว่าตอนนี้มาก”

10.10 น. สังเกตพบว่าเมื่อมีเวลารว่างพนักงาน A จะมาล้างแก้วน้ำที่ใช้แล้วบริเวณอ่างล้างแก้ว

10.15 น. จากการสอบถามคุณ M เกี่ยวกับพนักงาน C ได้รับข้อมูลมาว่า พนักงาน C จะจัดการงานตามหน้าที่ของตนก่อนกลับบ้านได้เรียบร้อยทุกวัน

10.20 น. ได้ทราบข้อมูลมาจากคุณ M ว่าพนักงาน A เคยหยุดไปช่วงเวลาหนึ่งเนื่องจากปัญหาสุขภาพ หลังจากนั้นสักระยะหนึ่งลูกชายของพนักงาน A ได้เข้ามาบอกว่าจะให้แม่ของตนลาออกจากงาน แต่พนักงาน A ไม่อยากออก จึงยังทำงานอยู่ในเวลาปัจจุบัน

10.25 น. พนักงาน B ได้ยื่นทำน้ำตาลปี๊บสำหรับทำซอสข้าวหมูแดง ขณะเดียวกันก็พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานไปด้วย

10.27 น. พนักงานทั้ง 3 คนมีการสนทนากันในระหว่างทำงานทั้งในเรื่องงานและไม่ใช่ว่าเรื่องงาน

10.30 น. จากการสอบถามคุณ M เกี่ยวกับปัญหาการทำงานของพนักงานทั้ง 3 คน ทำให้ทราบว่าพนักงานทั้ง 3 คนนั้นไม่ค่อยจะมีปัญหากันในเรื่องงาน และเมื่อถามถึงการรับประทานอาหารกลางวัน ได้รับข้อมูลมาว่า พนักงาน A และ B นั้นจะนั่งกินอาหารร่วมกัน ส่วนพนักงาน C จะแยกไปนั่งกินบริเวณหลังร้าน

10.35 น. จากการสังเกตพบว่าพนักงาน B นั้นทำงานด้วยหน้าตาสดชื่นแจ่มใส ส่วนพนักงาน C หน้าตาจะขมวดอยู่ตลอดเวลา ในส่วนของพนักงาน A นั้นดูเหมือนจะอ่อนล้าอยู่ตลอดเวลา

10.40 น. พนักงาน C ขึ้นมาช่วยเก็บชามหน้าร้านบ้าง แต่จะทำงานแบบค่อยๆเป็น ค่อยๆไป จากการสอบถามจากคุณ M ทำให้ทราบว่าพนักงาน C นั้นเมื่อมีเวลาว่างจากการล้างชามหลังร้าน จะต้องมาช่วยเก็บจากชามด้วย

11.00 น. จากการสังเกตพบว่า พนักงาน C จะนำจากชามที่ใช้แล้วลงไปล้างอยู่เรื่อยๆ โดยไม่ต้องรอให้มีปริมาณชามที่ใช้แล้วมากเกินไปนัก

11.05 น. ได้รับข้อมูลจากคุณ M ว่า ในการจัดหาคนนั้นภรรยาของเจ้าของร้านจะเป็นคนจัดการ โดยจะรับแต่พนักงานหญิงเท่านั้น

11.10 น. จากการสอบถามทำให้ทราบว่า พนักงาน A ทำงานมาประมาณ 11 ปี พนักงาน B ประมาณ 7 ปี ส่วนพนักงาน C ประมาณ 8 เดือน

11.15 น. เริ่มมีลูกค้าเข้ามาในร้านมากขึ้นกว่าเดิม โดยพนักงาน A และ B มีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า ส่วนพนักงาน C จะทำงานล้างจานชาม อยู่หลังร้าน

11.20 น. พนักงาน A ถูพื้นบริเวณหน้าห้องน้ำเมื่อลูกค้าได้ทำเลอะไว้

11.22 น. พนักงาน B และ C นั่งสนทนากันเมื่อมีเวลาว่าง

11.24 น. สังเกตพบว่าพนักงาน B ยืนรับ order จากลูกค้าห่างกว่าพนักงาน A ซึ่งจะเข้าไปใกล้ลูกค้ามากกว่าในขณะที่รับ order

11.30 น. พนักงานแต่ละคนทำหน้าที่ของตนโดยไม่มีปัญหาใดๆเกิดขึ้น

11.35 น. เมื่อลูกค้าโต๊ะใหญ่ลุกออกไปจากร้าน พนักงานทั้ง 3 คน ได้ช่วยกันเก็บจานชามที่ใช้แล้วอย่างรวดเร็ว

11.40 น. ผู้วิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมของร้านนั้นดูสบายตาดีและมีแสงแดดส่องเข้าร้านตลอดเวลา ทำให้ร้านดูสว่าง ในขณะที่กำลังทำการเก็บข้อมูลอยู่นี้จะได้กลิ่นหอมของอาหารจากทางร้านโชยมาอยู่ตลอดเวลา

11.55 น. พนักงาน A ในขณะที่ทำงานนั้นจะยิ้มแย้มให้ลูกค้าส่วนพนักงาน B นั้นจะใช้คำพูดกับลูกค้าไม่ค่อยนิ่มนวลเท่าไรนัก

12.00 น. ปริมาณลูกค้าที่สังเกตในวันนี้ดูไม่มากนัก โดยจะมีเข้ามาในร้านเรื่อยๆ แต่ก็ดูไม่ยุ่งวุ่นวายจนเกินไป

12.15 น. พบว่าหน้าที่ของพนักงาน A ส่วนใหญ่จะทำงานเบ็ดเสร็จทั่วไป ส่วนพนักงาน B จะเป็นงานที่ใช้แรงและกำลังกายซะส่วนใหญ่ ส่วนพนักงาน C จะมีหน้าที่หลักคือล้างจากชามที่ใช้แล้ว

12.25 น. พนักงาน B ได้บ่นกับพนักงาน A ในเรื่องของการทำความสะอาดแก้วน้ำ

12.50 น. สังเกตพบว่า พนักงาน A นั้นจะทำหน้าที่ของตนเองไปเรื่อยๆ จนกว่าจะเสร็จแต่จะต้องใช้เวลาซักหน่อย

13.00 น. คุณ M ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน B มาว่าเมื่อประมาณ 3 ปีก่อนพนักงาน B เคยลาออกจากงานที่นี้ไปแล้วครั้งหนึ่ง เพื่อไปช่วยน้องชายทำงาน

13.30 น. พนักงาน A และ B จะขัดถูพื้นของร้านก่อนร้านเปิด และเมื่อเสร็จแล้วก็จะกลับบ้านได้

ส่วนที่สอง ดีความเบื้องต้น

จากทฤษฎีสององค์ประกอบของ เฮิร์ชเบอร์ก ผู้วิจัยจึงทำการสังเกตเพื่อเก็บข้อมูล ในส่วนของปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งข้อมูลที่ได้รับมาในวันนั้นทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆดังนี้ จากข้อมูลที่ได้จากการสอบถามและการสังเกตทำให้ทราบได้ว่าลักษณะงานของพนักงานแต่ละคนนั้นเป็นอย่างไรบ้างซึ่งในมุมมองของผู้วิจัยเห็นว่าปริมาณงานของพนักงานแต่ละคนนั้นมีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว และพนักงานทั้งสามคนนั้น มีความรับผิดชอบต่องานในระดับหนึ่งเนื่องจากพนักงานทุกคนได้ทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของตนได้เป็นอย่างดีนั่นเอง อีกทั้งยังสังเกตพบว่าพนักงานทั้งสามคนนั้นสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดียังไม่มีพบว่ามีทะเลาะกันในเวลาการทำงานและยังมีความสนิทสนมกันได้ดีในระดับหนึ่งอีกด้วย ในส่วนของสภาพแวดล้อมของร้านนั้นผู้วิจัยได้สังเกตเบื้องต้นเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานก็อยู่ในระดับที่ระดับหนึ่งเลยทีเดียว

ส่วนที่สาม ระเบียบวิธี

วิธีการเก็บข้อมูลในวันนี้ของผู้วิจัยถือได้ว่าดีในระดับหนึ่ง เนื่องจากผู้วิจัยไม่ได้ทำการสังเกตแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่ยังสอบถามถึงข้อมูลเชิงลึกจากผู้ดูแลร้านได้อีกด้วย ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่มีประโยชน์ซึ่งสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ให้ดียิ่งขึ้นได้ แต่สิ่งที่ผู้วิจัยยังขาดไปคือการเข้าไปพูดคุยหรือเข้าไปอยู่ใกล้ๆกับพนักงานทั้ง 3 คนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดขึ้นกว่าเดิม ในวันนี้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้น คือ ลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ในส่วนของปัจจัยค้ำจุน คือ สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและสภาพการทำงาน แต่ผู้วิจัยยังขาดข้อมูลในส่วนของปัจจัยอื่นๆอีกมาก จึงต้องทำการเก็บข้อมูลในส่วนที่เหลือในวันต่อไป

วันเสาร์ที่ 9 มีนาคม 2556

ส่วนที่หนึ่ง สิ่งที่เกิดขึ้นได้ตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยได้สอบถามคุณ M เกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆที่พนักงานได้รับ ทำให้ทราบว่าเงินเดือนแต่ละคน ประมาณ 9,000 บาท โดยจะบวกเพิ่มขึ้นตามอายุการทำงานและนอกเหนือจากเงินเดือนปกติแล้ว ทางร้านจะมีอาหารกลางวันให้รับประทาน อีกทั้งในวันหยุดสำคัญต่างๆ และวันเสาร์อาทิตย์ ซึ่งทางร้านนั้นจะมีลูกค้าเป็นจำนวนมาก จึงทำให้พนักงานไม่มีเวลารว่างในการรับประทาน อาหาร ทางร้านก็จะให้เงินเป็นจำนวน 80 บาท ให้แก่พนักงานแต่ละคน เป็นค่าอาหารกลางวันแทน ข้อมูลที่ได้มา เรียงตามลำดับเวลาโดยประมาณมีดังต่อไปนี้

8.30 น. ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าข้างร้านตั้งหะเล้ง มีตลาดนัด มาเปิด จึงสอบถามคุณ M เกี่ยวกับรายละเอียดของตลาดนัดแห่งนี้ ได้ความว่าตลาดนัดแห่งนี้จะเปิดในช่วงเวลาตั้งแต่ 3.00 น. – 9.00 น. โดยเปิดทำการทุกวัน ทำให้ช่วงเวลาดังกล่าวลูกค้าไม่สามารถจอดรถด้านข้างของร้านได้

10.30 น. พนักงาน A มีการยิ้มแย้มต้อนรับลูกค้า และทำงานอย่างขยันขันแข็ง , พนักงาน B มีการพูดคุยสนทนากับพนักงานคนอื่นๆ ในส่วนของพนักงาน C นั้นดูหน้าตาไม่ค่อยยิ้มแย้ม

11.00 น. พนักงาน B ทำงานตามหน้าที่อย่างขยันขันแข็ง และมีการพูดคุยกับลูกค้าที่รู้จักเป็นอย่างดี ส่วนพนักงาน C ก็ได้ทำหน้าที่ของตนตามปกติ

11.20 น. ผู้วิจัยได้ถามคุณ M เกี่ยวกับเวลาเข้ามาทำงานของพนักงานแต่ละคนได้ความว่า “ส่วนใหญ่ก็จะมาทำงานตรงเวลากัน แต่ในบางครั้งก็จะมาสายบ้างแต่ไม่บ่อยนัก”

11.30 น. จากการสอบถามคุณ M เกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานแต่ละคน ทำให้ทราบว่า พนักงาน A จะมีหน้าที่บริการและต้อนรับลูกค้า ถ้าหากมีเวลารว่าง จากหน้าที่หลักก็จะต้องมาล้างแก้วน้ำที่ลูกค้าใช้แล้ว และเมื่อถึงเวลาปิดร้านพนักงาน A จะต้องถูพื้นของร้านก่อนเลิกงาน ส่วนพนักงาน B นั้นมีหน้าที่บริการและต้อนรับลูกค้า แต่ถ้าหากมีงานที่ต้องใช้แรงมาก พนักงาน B จะเป็นผู้รับผิดชอบในส่วนนี้ และเมื่อถึงเวลาปิดร้านพนักงาน B จะต้องช่วยพนักงาน A ถูพื้นของร้านก่อนเลิกงาน ในส่วนของพนักงาน C นั้นจะมีหน้าที่ล้างจานซามที่ใช้แล้วทั้งหมด และเมื่อมีเวลารว่างจากการล้างจาน ก็จะต้องมาหน้าร้านเพื่อมาช่วยพนักงานคนอื่นเก็บจานซามที่ใช้แล้ว หลังจากนั้นเมื่อผู้วิจัยถามว่าเคยมีพนักงานคนไหนบ้างที่บ่นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำบ้าง คุณ M ได้ให้คำตอบว่า “ไม่เคยมีพนักงานมาบ่นให้ฟังนะ”

12.00 น. ปริมาณลูกค้าในวันนี้ดูมากกว่าเมื่อวานมาก แทบจะไม่มีโต๊ะว่างเหลืออยู่เลยในตอนนี้

12.30 น. ผู้วิจัยได้ถามคุณ M ถึงตำแหน่งของพนักงานแต่ละคนว่ามีการแบ่งเป็นหัวหน้าที่กับลูกน้องหรือไม่ ได้รับคำตอบว่าไม่มีการแบ่งตำแหน่งใดๆทั้งสิ้น

12.40 น. จากการสังเกตพบว่าร้านนี้นั้น เจ้าของร้านจะมีผู้ช่วยคือลูก 2 คน ภรรยา และพ่อแม่ ช่วยกันทำงาน โดยลูกและภรรยาจะมีหน้าที่ทำอาหารทั้งก๊วยเตี๋ยวและข้าว ส่วนพ่อแม่จะเป็นผู้เก็บเงินจาก

ลูกค้า และในส่วนของพนักงานนั้นจะมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า, บริการลูกค้า, เก็บจานซาม, ล้างแก้วน้ำ และล้างจานซาม เป็นต้น

13.00 น. พนักงาน A และ B มีการเกี่ยงงานกันเอง

13.30 น. ผู้วิจัยได้ถามคำถามเกี่ยวกับการไล่งพนักงานออกกับคุณ M ได้รับคำตอบมาว่า ทางร้านนั้นไม่เคยมีประวัติไล่งพนักงานที่ทำงานดีและทำงานได้ตามหน้าที่ออกมาก่อน นอกเสียจากว่าพนักงานคนนั้นจะทำผิดกฎเกณฑ์ของร้าน

14.00 น. พนักงานทั้งสามคนมีการสนทนาหยอกล้อกัน

14.20 น. ร้านปิดผู้วิจัยจึงออกจากสนาม

ส่วนที่สอง ติความเบื้องต้น

ผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากผู้ดูแลร้านเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานในร้านซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากในการวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งยังได้ข้อมูลของตำแหน่งงานของร้านซึ่งจะเห็นได้ว่าในส่วนของตำแหน่งงานนั้นไม่มีการเติบโตในตำแหน่งงานเลย จึงเห็นได้ว่าไม่มีความก้าวหน้าในส่วนของการงาน และผู้วิจัยยังได้ข้อมูลเกี่ยวกับการไล่งพนักงานออกของทางร้านซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความมั่นคง อีกทั้งยังสังเกตพบว่าการบริหารจัดการร้านของที่นี่เป็นอย่างไรบ้างซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสัมภาษณ์พนักงานแต่ละคนได้

ส่วนที่สาม ระเบียบวิธี

ในวันนี้ผู้วิจัยได้พยายามเข้าไปสังเกตพนักงานให้ใกล้มากขึ้นกว่าเดิม แต่ไม่ค่อยสะดวกนักเนื่องจากพนักงานต้องทำงานตามหน้าที่ของตนอยู่ตลอดเวลาทำให้การเข้าไปสังเกตใกล้ๆจะทำให้เกะกะเวลาทำงานและพนักงานจะเกิดความรู้สึกอึดอัดในการทำหน้าที่ของตนอีกด้วย ผู้วิจัยจึงเห็นว่าปัจจัยที่ยังขาดข้อมูลอยู่นั้นจำเป็นที่จะต้องไปเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานทั้งสามคนในภายหลัง ซึ่งการสังเกตในครั้งนี้ยังมีข้อมูลที่ยังขาดอยู่ดังนี้ ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จในงาน, การยอมรับนับถือ แต่อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดนี้สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์และการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์ได้



ภาคผนวก ค

รายละเอียดบทสนทนาของผู้วิจัยกับพนักงานร้านอาหารตั้งสะพาน

รายละเอียดบทสนทนาของผู้วิจัยกับพนักงาน A

1. ถามถึงลักษณะโดยทั่วไป

1.1 ผู้สัมภาษณ์: ปัจจุบันอายุเท่าไร

พนักงาน A: 54 ปี

1.2 ผู้สัมภาษณ์: มีรายได้จากการทำงานที่เป็นจำนวนเงินเท่าไร

พนักงาน A: ประมาณ 10,000 บาทต่อเดือน

1.3 ผู้สัมภาษณ์: ทำงานอยู่ที่แห่งนี้มานานเท่าใด

พนักงาน A: ประมาณ 11 ปี

1.4 ผู้สัมภาษณ์: จบการศึกษาระดับใดสูงที่สุด

พนักงาน A: จบสูงสุดประถมศึกษาปีที่ 4

1.5 ผู้สัมภาษณ์: สถานภาพปัจจุบันเป็นอย่างไร

พนักงาน A: แต่งงานแล้ว

2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้น

2.1 ผู้สัมภาษณ์: งานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันมีสิ่งใดบ้าง

พนักงาน A: ฉันก็มีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า, บริการลูกค้า, ล้างแก้วน้ำ, ถูพื้นก่อนกลับบ้าน และกึ่งงานเบ็ดเตล็ดทั่วไป

2.2 ผู้สัมภาษณ์: คิดว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นเหมาะสมกับความสามารถของตนเองหรือไม่อย่างไร

พนักงาน A: ฉันคิดว่าเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง เพราะฉันเรียนมาน้อย

2.3 ผู้สัมภาษณ์: ถ้าหากให้ลดหน้าที่ที่คุณคิดว่าหน้าที่ใดควรที่จะลดลงเป็นอันดับแรก

พนักงาน A: ไม่คิดว่าจะต้องลดหน้าที่อะไร แบบนี้ก็ดีอยู่แล้ว

2.4 ผู้สัมภาษณ์: คุณเคยได้รับคำชมหรือรางวัลจากเจ้านายหรือไม่อย่างไร

พนักงาน A: บางทีก็มีดี คนเราก็มั่ง บางทีก็มี บางทีเราเพลินแล้วฟังเขาไม่ได้ยิน เขาก็ติบ้างอะไรบ้าง บางทีเราก็อำนาจเร็วเขาก็ชมว่าเราทำไว

ผู้สัมภาษณ์: ในตอนที่ถูกติคุณมีความรู้สึกอย่างไร

พนักงาน A: บางครั้งเราก็ผิดจริง เราคุยกันไม่ได้ฟังที่เขาสั่งมาเราก็ไม่ได้ยิน เขาก็ว่าเราได้

ผู้สัมภาษณ์: มีบ้างไหมบางทีเราก็มองผิด แล้วทำไมถึงมาว่าเรา แล้วคุณมีความรู้สึกอย่างไรบ้าง

พนักงาน A: มีบางครั้งเราก็มองผิดใจว่าทำไมเราไม่ผิดถึงมาว่าเรา

2.5 ผู้สัมภาษณ์: นอกจากคำชมแล้วคุณคิดว่าควรมีรางวัลอย่างอื่นอีกหรือไม่เพราะเหตุใด

พนักงาน A: แค่ว่าผมเราบ้างในเวลาที่คุณทำงาน ฉันคิดว่าก็เพียงพอแล้ว ฉันก็มีความสุขในการทำงานแล้ว ไม่ได้คิดอยากจะได้รางวัลอะไรเพิ่มเติมกว่าปกติ

2.6 ผู้สัมภาษณ์: ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมานั้นคุณมีความรู้สึกอย่างไรต่องานที่ได้รับ

พนักงาน A: เขาให้งานฉันมาฉันก็ต้องทำเต็มทีกับความสามารถ เพราะเป็นงานของเรา

2.7 ผู้สัมภาษณ์: เมื่อคุณทำงานที่ได้รับมอบหมายมาสำเร็จลุล่วง คุณคิดว่าคุณทำงานได้ช้าหรือเร็วในความรู้สึกของคุณ

พนักงาน A: ฉันคิดว่าฉันทำงานไม่ช้าจนเกินไป ฉันก็ทำไปเรื่อยๆจนกว่าจะเสร็จ แต่ในบางครั้งเขาก็ส่งงานมาหลายอย่าง ฉันก็ทำไม่ทัน ฉันก็จะทำงานที่จำเป็นมากที่สุดให้เสร็จก่อน

2.8 ผู้สัมภาษณ์: พนักงานคนอื่นที่ทำงานในหน้าที่ในลักษณะงานเดียวกันกับคุณ สามารถทำงานได้สำเร็จรวดเร็วหรือว่าช้ากว่าคุณ

พนักงาน A: ฉันคิดว่าพนักงาน B ทำงานได้เร็วกว่าฉันในงานเก็บโต๊ะนะ

2.9 ผู้สัมภาษณ์: งานที่ได้รับมอบหมายมานั้นมีความท้าทายต่อความสามารถของคุณหรือไม่อย่างไร

พนักงาน A: ฉันว่าก็เป็นงานเดิมๆที่เคยทำมา ฉันไม่คิดว่าจะท้าทายความสามารถอะไรนัก ฉันเรียนมาน้อยความสามารถฉันก็ทำงานได้เพียงเท่านั้นละ

2.10 ผู้สัมภาษณ์: เมื่อทำงานสำเร็จในแต่ละวัน คุณมีความรู้สึกอย่างไรบ้าง

พนักงาน A: ก็เรื่อยๆไม่ได้รู้สึกอะไรมาก บางวันเห็นเขาขายดีฉันก็ดีใจไปกับร้านด้วย บางวันไม่มีคนฉันก็คิดว่าวันนี้ไม่ค่อยจะมีคนเลย

2.11 ผู้สัมภาษณ์: งานที่ทำอยู่นี้ช่วยพัฒนาทักษะหรือความสามารถของคุณหรือไม่อย่างไร

พนักงาน A: ฉันก็ทำงานแบบนี้มาก่อนที่จะมาทำที่นี่อยู่แล้ว งานก็คล้ายๆกัน ไม่ได้ต่างกับงานที่ผ่านมาสักเท่าไร มีงานบางอย่างที่ทำเป็นประจำ ฉันก็ทำได้ไวขึ้นกว่าเดิมบ้าง แต่งานส่วนใหญ่ก็เป็นงานเดิมๆ

2.12 ผู้สัมภาษณ์: งานที่ทำอยู่นี้มีการเติบโตของตำแหน่งงานหรือไม่อย่างไร

พนักงาน A: ฉันก็เป็นพนักงานเหมือนๆกับคนอื่น ที่ร้านไม่มีตำแหน่งหัวหน้าหรือลูกน้อง มีแต่เจ้านายกับลูกจ้างเท่านั้น จะแตกต่างกันก็เพียงแค่น้ำใจของแต่ละคนเท่านั้น

3. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจุน

3.1 ผู้สัมภาษณ์: ในสายตาของคุณ คิดว่าเจ้าของร้านมีการดูแลร้านอย่างไรบ้าง

พนักงาน A: เขาก็แบ่งหน้าที่กันดี ให้ลูกๆช่วยกันทำงาน ในส่วนงานต้อนรับลูกค้าก็จะให้พนักงานแบบฉันเป็นคนต้อนรับ

3.2 ผู้สัมภาษณ์: คุณคิดว่าการดูแลร้านของเจ้าของร้านที่คุณอธิบายมานั้นมีสิ่งใดบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

พนักงาน A: ฉันคิดว่าดีอยู่แล้ว ไม่รู้ว่าจะให้แก้ไขอะไรอีก

3.3 ผู้สัมภาษณ์: โดยรวมแล้วการดูแลร้านของเจ้าของร้านนั้นคุณคิดว่าคุณพอใจหรือไม่อย่างไร
พนักงาน A: เขาก็ดูแลร้านได้ดีไม่ค่อยจะมาจู้จี้จุกจิกกับฉันสักเท่าไร

3.4 ผู้สัมภาษณ์: คุณคิดว่าคุณมีโอกาสดูแลร้านได้บ้างหรือไม่เพราะเหตุใด
พนักงาน A: ฉันทำงานอยู่ที่นี่มานานแล้ว ส่วนใหญ่ที่เขาไล่ออก จะเป็นคนที่ไม่ค่อยจะทำงาน ชอบขี้บ่าง มาสายบ้าง ถ้าฉันทำงานได้ดีก็ไม่ได้คิดว่าเขาจะไล่ออก

3.5 ผู้สัมภาษณ์: คุณคิดว่าร้านแห่งนี้จะสามารถประกอบธุรกิจไปได้อีกนานเท่าใด เพราะเหตุใด
พนักงาน A: เขาก็เปิดมาตั้งแต่รุ่นพ่อแม่แล้ว ตอนนี้เขาก็ฝึกลูกชายให้มารับช่วงต่ออยู่ ฉันคิดว่าคงเปิดได้อีกนาน

3.6 ผู้สัมภาษณ์: ทางร้านนั้นมีสวัสดิการใดบ้างที่ออกมารองรับการปฏิบัติหน้าที่ของคุณ และคุณมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับหรือไม่อย่างไร

พนักงาน A: เขาก็มีการทำประกันสังคมให้ ช่วงไหนที่ฉันเดือดร้อนเขาก็ให้ฉันหยิบยืมเงินได้ แบบนี้ฉันก็พอใจแล้ว ทำให้ในเวลาทำงานฉันไม่ต้องมีเรื่องเครียดในหัวด้วย

3.7 ผู้สัมภาษณ์: เงินเดือนที่คุณได้รับในปัจจุบันนั้นมีความเหมาะสมกับความสามารถและหน้าที่ของคุณหรือไม่ เพราะเหตุใด

พนักงาน A: เงินเดือนเท่านี้ฉันก็พอใจอยู่แล้ว เมื่อก่อนฉันทำงานเดือนหนึ่ง ได้ห้าหกพันด้วยซ้ำไป หน้าที่ฉันก็ไม่มีอะไรมาหนักเท่าไร เท่านี้ฉันก็คิดว่าเหมาะสมอยู่แล้ว

3.8 ผู้สัมภาษณ์: นอกจากเงินเดือนที่คุณได้รับแล้ว คุณได้รับสิ่งตอบแทนอย่างอื่นอีกหรือไม่ และคุณคิดว่าควรมีเพิ่มมากกว่าในปัจจุบันหรือไม่อย่างไร

พนักงาน A: ตอนกลางวันเขาก็มีข้าวกลางวันให้กิน แต่ในวันที่ลูกค้าเยอะ เขาก็ให้ค่าอาหารกลางวันให้ฉันไปหากินเอง เท่านี้ฉันก็พอใจแล้ว

3.9 ผู้สัมภาษณ์: คุณมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายในเรื่องใดบ้าง

พนักงาน A: เพื่อนร่วมงานตอนนี้ดีแล้ว ก่อนหน้านี้ไม่ค่อยดี ในตอนที่คนล้างจานคนเก่าทำงานอยู่ เขาไม่ค่อยช่วยงาน ตอนนี้ฉันคิดว่าดีแล้วได้คนล้างจานคนใหม่มา(พนักงาน C) และเข้ากันได้ดี

3.10 ผู้สัมภาษณ์: ในการทำงานแต่ละวันนั้น คนแต่ละคนในที่ทำงานของคุณต้องร่วมมือกันทำงานในเรื่องใดบ้าง

พนักงาน A: ฉันต้องทำงานร่วมกับเถ้าแก่และลูกๆเขา โดยฉันต้องรับ ออเดอร์จากลูกค้า แล้วนำไปบอกเถ้าแก่เถ้าแก่หรือคนที่ทำอาหารอยู่ พอทำเสร็จฉันก็จะยกไปบริการลูกค้า ในตอนที่ลูกค้าลุกออกไปจากโต๊ะ ฉันก็จะช่วยกันกับพนักงานคนอื่นๆเก็บโต๊ะด้วย

3.11 ผู้สัมภาษณ์: ในความรู้สึกของคุณ คุณคิดว่าเพื่อนร่วมงานของคุณนั้น สามารถเข้ากับคุณได้ทุกคนหรือไม่ หากมีคนที่คิดว่าเข้ากับคุณไม่ได้ นั่น คุณคิดว่าเป็นเพราะสาเหตุใด
พนักงาน A: ทุกคนก็เข้ากันกับฉันได้ดี ทั้งพนักงานคนอื่นๆและก็คนในบ้านเก่าแก่ด้วย

3.12 ผู้สัมภาษณ์: สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของคุณนั้น มีสิ่งใดบ้างที่คุณรู้สึกไม่ชอบและไม่ชอบเพราะสาเหตุใด

พนักงาน A: ในตอนเช้ามีเสียงดังहनวหุนิดหน่อย แม่ค้าหน้าร้านเก็บของกันช้าบ้างอะไรบ้าง เราก็ต้องไปเรียกให้เขามาเก็บ บางครั้งเขาก็ไม่มา ส่วนใหญ่อยู่จน 11 โมงครึ่ง ทำให้ลูกค้าไม่มีที่จอดรถ ซึ่งไม่ดีกับการค้าขายของร้าน

3.13 ผู้สัมภาษณ์: คุณคิดว่าสภาพแวดล้อมของร้านนี้ สิ่งใดที่จะต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก เพราะเหตุใด

พนักงาน A: ฉันอยากจะให้พวกแม่ค้าที่ขายของตอนเช้า เก็บของให้เสร็จก่อน 10 โมง ฉันจะได้ไม่ต้องไปเรียกให้รีบมาเก็บของไป

4. คำถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

4.1 ผู้สัมภาษณ์: คุณเคยมองหางานอื่นหรือไม่ ถ้าหากเคยคุณคิดว่าเป็นอย่างไรบ้างเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

พนักงาน A: ไม่เคย ฉันคิดว่าเราอยากช่วยที่นี่ เราคิดว่าเราอยากที่จะมุ่งมั่นทำงานที่เดียวแทนที่จะไปทำอย่างอื่น เคยมีคนแนะนำให้เราเปิดร้านขายของตัวเอง แต่เราไม่ทำถ้าเราออกไปขายของตัวเอง แล้วขายไม่ดีทุนก็จะจมลงไปจมลงไป เราไม่เก่งจริง ถ้าเราเก่งจริงเราก็เปิดได้ เขาก็เปิดกันให้เยอะแยะนะ แต่ฉันเป็นคนกลัว ฉันเลยไม่ทำ ทำงานเป็นลูกจ้างแบบนี้ได้เงินแน่นอนกว่า

ผู้สัมภาษณ์: เคยมีอยู่ช่วงหนึ่งที่คุณ M (นามสมมติ) เล่าว่า มีลูกชายมาให้เลิกทำงาน เราทำอย่างไรและมีความรู้สึกอย่างไร

พนักงาน A: ลูกบอกว่าให้หยุดทำงาน แต่ตัวเราก็บอกว่าทำไหวก็ทำไปช่วยๆกัน

ผู้สัมภาษณ์: แสดงว่าตัวเรานั้นก็มีความคิดว่าจะออกจากร้านแล้วใช่ไหม

พนักงาน A: แบบว่าลูกอยากให้อยู่ เราบอกทำไหวก็ทำไป ตอนนั้นขายดีมากเป็นเส้นเลือดขาดทำให้เดินไม่ไหว หลังจากนั้นก็ไปรักษามันก็ดีขึ้นกว่าเดิม

ผู้สัมภาษณ์: คิดว่าเราจะทำงานอีกนานไหม

พนักงาน A : ลูกๆก็อยากให้อยู่ อยากให้เราอยู่บ้าน แต่เราคิดว่าทำไหวก็ทำไป อยู่บ้านแล้วจะเครียดอยู่เฉยๆ ไม่รู้จะทำสิ่งใด

ผู้สัมภาษณ์: แสดงว่าเราไม่มีความคิดที่จะออกเลยหรอ

พนักงาน A : ถ้าสู้ไหวก็สู้ไป เราไม่ต้องไปทำธุรกิจตัวเองไปรับผิดชอบสิ่งใด วันๆเราก็กลับไปบ้านไปหุงหาอาหารให้ลูกก็พอ

ผู้สัมภาษณ์ : ถ้าเกิดต่อไปเราต้องออกไปดูแลลูกแทนจะดีกว่างานในปัจจุบันไหม

พนักงาน A : ต่อไปถ้าลูกมีลูกของตน เราก็ต้องออกไปดูแลหลาน แต่ปัจจุบันยังไม่มีหลานเราก็มารทำงานได้

ผู้สัมภาษณ์ : แสดงว่าในปัจจุบันนั้นเราก็มีความคิดที่จะลาออกแล้วใช่ไหม

พนักงาน A : ไม่ได้คิดซึกเท่าไหร่นะ แต่ลูกอยากให้อยู่บ้านแล้ว อายุเยอะแล้ว

4.2 ผู้สัมภาษณ์: คุณเคยคิดบ้างไหมว่าถ้าหากลาออกจากการทำงานที่นี่ จะมีข้อดีและข้อเสียอย่างไรบ้าง

พนักงาน A: ถ้าฉันลาออกจากที่นี่ ฉันก็มีเวลารว่างไปดูแลลูกหลาน ไปดูแลบ้านได้ แต่ถ้าทำงานแบบนี้ฉันก็มีรายได้ด้วย แต่ต่อไปถ้าลูกมีหลานให้ฉัน ฉันคิดว่าอยากที่จะออกไปดูแลหลานอยู่เหมือนกัน

4.3 ผู้สัมภาษณ์: ถ้าหากคุณพบงานที่อยากจะทำต่อไปแล้ว คุณคิดว่าจะไปทำงานใหม่เมื่อใด

พนักงาน A: ฉันก็อายุเยอะแล้ว สุขภาพร่างกายก็ไม่ค่อยจะแข็งแรงดี ฉันไม่คิดที่จะหางานใหม่แล้ว แต่ถ้าลูกมีหลานให้ฉันเมื่อไร ฉันก็คิดจะออกทันที เพราะฉันก็ต้องไปดูแลที่บ้านด้วย ที่บ้านไม่มีใครดูแลแล้ว ฉันก็ต้องรับผิดชอบครอบครัวของตัวเอง

ผู้สัมภาษณ์ : สุดท้ายอยากจะแสดงความคิดเห็นสิ่งใดเพิ่มเติมไหมครับเช่น อยากได้สิ่งใดเพิ่มเติมจากการทำงานในปัจจุบันบ้าง เป็นต้น

พนักงาน A: ไม่มี ฉันคิดว่าในปัจจุบันก็ดีอยู่แล้ว

หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงกล่าวขอบคุณแก่พนักงาน A และจบการสัมภาษณ์

รายละเอียดบทสนทนาของผู้วิจัยกับพนักงาน B

1. ถามถึงลักษณะโดยทั่วไป

- 1.1 ผู้สัมภาษณ์: ปัจจุบันอายุเท่าไร
พนักงาน B: อายุ 39 ปี
- 1.2 ผู้สัมภาษณ์: มีรายได้จากการทำงานที่เป็นจำนวนเงินเท่าไร
พนักงาน B: ประมาณ 9,500 บาทต่อเดือน
- 1.3 ผู้สัมภาษณ์: ทำงานอยู่ที่แห่งนี้มานานเท่าใด
พนักงาน B: 7 ปี
- 1.4 ผู้สัมภาษณ์: จบการศึกษาระดับใดสูงสุด
พนักงาน B: มัธยมศึกษาปีที่ 3
- 1.5 ผู้สัมภาษณ์: สถานภาพปัจจุบันเป็นอย่างไร
พนักงาน B: โสด

2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้น

- 2.1 ผู้สัมภาษณ์: งานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันมีสิ่งใดบ้าง
พนักงาน B: ก็มีต้อนรับลูกค้า, บริการลูกค้า, เช็คโต๊ะ, เก็บโต๊ะ, ถูพื้น และยกของบ้างในบางครั้ง
- 2.2 ผู้สัมภาษณ์: คิดว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นเหมาะสมกับความสามารถของตนเองหรือไม่อย่างไร
พนักงาน B: เราก็ทำได้ดีในงาน เราเองมีความสามารถในด้านนี้อยู่แล้ว งานที่ทำที่นี้ก็ได้ยากเท่าไรนัก
- 2.3 ผู้สัมภาษณ์: ถ้าหากให้ลดหน้าที่ลงคุณคิดว่าหน้าที่ใดควรที่จะลดลงเป็นอันดับแรก
พนักงาน B: ไม่รู้ว่าจะให้ลดหน้าที่อะไรเพราะว่างานก็ไม่ได้หนักหนาอะไรมาก
- 2.4 ผู้สัมภาษณ์: คุณเคยได้รับคำชมหรือรางวัลจากเจ้านายหรือไม่อย่างไร
พนักงาน B: ไม่เคยได้รับคำชมหรือรางวัลอะไร เราก็รู้สึกว่ายากก็ดี
- 2.5 ผู้สัมภาษณ์: ถ้าหากว่าไม่มี คุณคิดว่าควรมีคำชมหรือรางวัลอะไรบ้างให้แก่พนักงาน เพราะเหตุใด
พนักงาน B: ถ้ามีเงินรางวัลให้พิเศษบ้างก็ดี มันจะทำให้เรามีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น
- 2.6 ผู้สัมภาษณ์: ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมานั้นคุณมีความรู้สึกอย่างไรต่องานที่ได้รับ
พนักงาน B: ก็ไม่ได้รู้สึกอะไรเราก็ทำไปให้เสร็จตามหน้าที่ของเรา บางวันเราก็รู้สึกสนุก แต่บางวันก็เบื่อๆ เซงๆ

2.7 ผู้สัมภาษณ์: เมื่อคุณทำงานที่ได้รับมอบหมายมาสำเร็จลุล่วง คุณคิดว่าคุณทำงานได้ช้าหรือเร็ว ในความรู้สึกของคุณ

พนักงาน B: ก็ทำให้เสร็จไป จะได้ไม่มีคนมาว่าเราได้ทำงานช้า

2.8 ผู้สัมภาษณ์: พนักงานคนอื่นที่ทำงานในหน้าที่ในลักษณะงานเดียวกันกับคุณ สามารถทำงาน ได้สำเร็จรวดเร็วหรือว่าช้ากว่าคุณ

พนักงาน B: เราทำงานได้ไวกว่าพนักงาน A คงเป็นเพราะเราชอบทำอะไรไวๆด้วยละ

2.9 ผู้สัมภาษณ์: งานที่ได้รับมอบหมายมานั้นมีความท้าทายต่อความสามารถของคุณหรือไม่ อย่างไร

พนักงาน B: งานที่ทำก็งานเดิมๆ ไม่เห็นจะต่างจากงานอื่นๆ ไม่คิดว่าจะท้าทายอะไร

2.10 ผู้สัมภาษณ์: เมื่อทำงานสำเร็จในแต่ละวัน คุณมีความรู้สึกอย่างไรบ้าง

พนักงาน B: ก็เฉยๆไม่ได้รู้สึกอะไร

2.11 ผู้สัมภาษณ์: งานที่ทำอยู่นี้ช่วยพัฒนาทักษะหรือความสามารถของคุณหรือไม่อย่างไร

พนักงาน B: ไม่มี เหมือนเดิมทุกวัน เพียงแต่เราได้ใช้สมองในการจำ แต่ไม่เห็นว่าจะมีการพัฒนาทักษะ การทำงานของตนเอง มีแต่ทำสิ่งเดิมๆทุกวัน

2.12 ผู้สัมภาษณ์: งานที่ทำอยู่นี้มีการเติบโตของตำแหน่งงานหรือไม่อย่างไร

พนักงาน B: ก็ไม่เห็นว่าจะมีการเติบโตอะไร

3. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้าง

3.1 ผู้สัมภาษณ์: ในสายตาของคุณ คิดว่าเจ้าของร้านมีการดูแลร้านอย่างไรบ้าง

พนักงาน B: ก็มีการแบ่งงานเป็นส่วนๆดี แต่ละคนก็รับผิดชอบงานคนละอย่าง

3.2 ผู้สัมภาษณ์: คุณคิดว่าการดูแลร้านของเจ้าของร้านที่คุณอธิบายมานั้นมีสิ่งใดบ้างที่ต้อง ปรับปรุงแก้ไข

พนักงาน B: ไม่เห็นว่าจะต้องแก้ไขอะไร แบบนี้ก็ดีอยู่แล้ว

3.3 ผู้สัมภาษณ์: โดยรวมแล้วการดูแลร้านของเจ้าของร้านนั้นคุณคิดว่าคุณพอใจหรือไม่อย่างไร

พนักงาน B: โดยรวมเรารู้สึกพอใจ

3.4 ผู้สัมภาษณ์: คุณคิดว่าคุณมีโอกาสที่จะถูกเจ้านายไล่ออกหรือไม่เพราะเหตุใด

พนักงาน B: ไม่คิดนะ มีแต่เราจะออกเอง ผู้สัมภาษณ์: ผมได้ทราบมาแล้วเมื่อก่อนคุณเคยลาออกไปแล้ว ครั้งหนึ่งจริงหรือไม่

พนักงาน B: เมื่อก่อนเคยออกจากงานที่นี้ไปครั้งหนึ่ง ไปช่วยน้องชายเปิดคาร์แคร์ล้างรถ งานใหม่มันก็ดี นะแต่ไม่ถึงกับดีมาก พอได้นะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วทำไมถึงเลิกมีปัญหาหรือ

พนักงาน B: ก็ทำกันเองกับน้องชายไม่ได้จ้างใคร แล้วตนเองขี่รถไปชนกับคนอื่น พอดีมีรถเครื่องมาตัดหน้าทำให้นั่งล้ารถไม่ได้ ขาบวมนะ เข้าเจ็บจนถึงปัจจุบัน ทำให้คุกเข้าไม่ได้

ผู้สัมภาษณ์: ทำให้เราไม่สามารถล้ารถได้แล้วเหรอ

พนักงาน B: อืม ก็ล้าไม่ได้ เพราะเราต้องเป็นคนล้าล้อล้าอะไร คุณเข้าด้วย

ผู้สัมภาษณ์: รายได้ดีไหม

พนักงาน B: ก็ดีระดับหนึ่งเลยละ มีรถให้ล้าทุกวัน จักราคาล้ารถไม่ได้ละ ประมาณไม่ถึง 200 นะ เราก็จะมีลูกค้าประจำของเรา และมีลูกค้าจากอู่ส่งมาก็มี โดยเราจะคิดราคาให้เขาถูกกว่าล้าปกติ

ผู้สัมภาษณ์: แสดงว่าเดือนหนึ่งเราก็ได้เยอะนะซี ชัก 4 ถึง 5 หมื่นเลยละสิ

พนักงาน B: ไม่ถึงนะ เราก็ต้องจ่ายค่าเช่าเขาด้วย ตก 3,500 ต่อเดือน

ผู้สัมภาษณ์: เช่าที่ไหนนะ

พนักงาน B: แถววัดเกาะใกล้ๆ สรรพสามิตนะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วมีลูกค้าขาจรเยอะไหม

พนักงาน B: เราเปิดร้านล้าอยู่นะเข้าไปในซอยลึก 100 เมตร

ผู้สัมภาษณ์: แล้วลูกค้าจะรู้ได้ไงว่ามีร้านล้ารถข้างใน

พนักงาน B: ก็จะเป็นคนในละแวกนั้นซะส่วนใหญ่ และก็จะมีส่งมาจากอู่ด้วย

ผู้สัมภาษณ์: พอเราบาดเจ็บจนทำไม่ได้แล้ว เป็นอย่างไรต่อ

พนักงาน B: เราก็อยู่บ้านเพราะเจ็บอยู่ไง หลังจากนั้นไม่นานเราก็กลับมาทำงาน พาร์ทไทม์ที่ร้านนี้ บางครั้ง จนมาทำประจำเหมือนเมื่อก่อน

3.5 ผู้สัมภาษณ์: คุณคิดว่าร้านแห่งนี้จะสามารถประกอบธุรกิจไปได้อีกนานเท่าใด เพราะเหตุใด

พนักงาน B: ก็เปิดได้นานแล้ว คงจะเปิดไปได้อีกหลายสิบปี เขาก็มีลูกค้าเก่าๆ เป็นประจำอยู่แล้ว

3.6 ผู้สัมภาษณ์: ทางร้านนั้นมีสวัสดิการใดบ้างที่ออกมารองรับการปฏิบัติหน้าที่ของคุณ และคุณมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับหรือไม่อย่างไร

พนักงาน B: มีค่าอาหารกลางวันเสาร์อาทิตย์เย็นพื้น บางวันก็มีอีกถ้าทางร้านขายดีเราไม่ได้กินข้าวกลางวันเนี่ย เขาจะให้เงินไปหากินเอง ก็พอใจกับสิ่งที่ได้

3.7 ผู้สัมภาษณ์: เงินเดือนที่คุณได้รับในปัจจุบันนั้นมีความเหมาะสมกับความสามารถและหน้าที่ของคุณหรือไม่ เพราะเหตุใด

พนักงาน B: มันก็พอได้อยู่ ก็ได้ตามหน้าที่ของเรา แต่เราก็คอยากทำธุรกิจของตัวเองมากกว่า มันได้เงินมากกว่า แต่บางทีเราก็อหารายได้โดยการตามรถด้วย

ผู้สัมภาษณ์: ตามรถเป็นอย่างไรเหรอ

พนักงาน B: ก็ตามไปขี่รถกลับเราก็จะได้ค่าจ้าง ก็เป็นคนที่ไม่ยึดรถ

ผู้สัมภาษณ์: ขอคำอธิบายหน่อยได้ไหม

พนักงาน B: ทำให้ร้านรถเครื่อง พวกไฟแนนซ์ พวกที่ขาดส่งเราก็ไปเอารถกลับ ไปยึดแล้วเราก็มีรายได้เสริมทำให้มีรายได้มากขึ้น

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วมีรายได้มากขึ้นไหม

พนักงาน B: อยู่ที่บ้านครั้งเราสามารถตามเจอๆ เยอะไหม บางครั้งไปที่แล้วเจอเลยเราก็สามารถทำได้ง่าย

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วไปยึดที่ไหนหรือ

พนักงาน B: ก็ไปที่บ้านค่านั่นละบางที่ถ้าเราเจอนะ เราก็สามารถไปได้อีกที่

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วเมื่อเจอเราจะทำอย่างไรต่อ

พนักงาน B: ต้องดูว่าสองเดือนเราก็ไปตาม ถ้าขาดส่งเกินสองเดือนเราก็ไปตามต่อ ถ้าขาดส่งสามเดือนเราก็ไปยึด บางที 7 เดือน 8 เดือนก็มี

ผู้สัมภาษณ์ : ทำไ้มาระยะเวลายึดต่างกันละ

พนักงาน B: ก็บางครั้งตามไม่เจอ โดยเอารถซ่อน เอาไปจอดที่อื่นแอบเรา

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วเราทำอย่างไรละ

พนักงาน B: เราก็เดินไปสะแวกแถวๆบ้านเค้าเราก็เดินตามทาง คอยดูทะเบียนรถและสีรถ ก็เจอ บางครั้งขี่รถสวนกันก็มี

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วอาชีพนี้ไม่สามารถทำเป็นอาชีพหลักได้หรือ

พนักงาน B: เมื่อก่อนมันดี แต่เดี๋ยวนี้ไม่ค่อยจะดี ตามรถยากบางทีไปหลายทีก็ไม่เจอก็มี ทำเป็นอาชีพหลักได้แต่อาชีพนี้มันต้อง ไปตามรถแตรร้อนๆ เราทำไม่ไหวหรอก

3.8 ผู้สัมภาษณ์: นอกจากเงินเดือนที่คุณได้รับแล้ว คุณได้รับสิ่งตอบแทนอย่างอื่นอีกหรือไม่ และคุณคิดว่าควรมีเพิ่มมากกว่าในปัจจุบันหรือไม่อย่างไร

พนักงาน B: ที่ได้นอกจากเงินเดือนก็มีอาหารกลางวัน กับประกันสังคม ถ้ามีเบี้ยขยันให้เพิ่มก็จะดี

3.9 ผู้สัมภาษณ์: คุณมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายในเรื่องใดบ้าง

พนักงาน B: ไม่มีทะเลาะกัน แต่บางครั้งก็แหย่เล่นกันกับพนักงาน A แต่ไม่ได้ทะเลาะกัน กับเจ้านายถ้าเราทำงานตามหน้าที่ได้ดี เขาก็ไม่มายุ่งกับเราหรอก

3.10 ผู้สัมภาษณ์: ในการทำงานแต่ละวันนั้น คนแต่ละคนในที่ทำงานของคุณต้องร่วมมือกันทำงานในเรื่องใดบ้าง

พนักงาน B: ในส่วนของหน้าร้านที่ทำอาหาร เราก็ต้องยกของไปให้เขาทำกันหน้าร้าน เช่น พวกข้าว, ซอสข้าวหมูแดง เป็นต้น แล้วก็ต้องช่วยกันกับพนักงาน A ต้อนรับลูกค้า, บริการลูกค้า แล้วก็เก็บโต๊ะ

3.11 ผู้สัมภาษณ์: ในความรู้สึกของคุณ คุณคิดว่าเพื่อนร่วมงานของคุณนั้น สามารถเข้ากับคุณได้ทุกคนหรือไม่ หากมีคนที่คุณคิดว่าเข้ากับคุณไม่ได้นั้น คุณคิดว่าเป็นเพราะสาเหตุใด

พนักงาน B: เราก็เข้ากับทุกคนได้ดีกับพนักงาน A เราก็ทำงานมาด้วยกันนานแล้วบางครั้งก็หยอกล้อกันบ้าง ส่วนกับพนักงาน C ก็ไม่ค่อยมีอะไร เค้าก็ล้างของเค้าอยู่หลังบ้าน บางครั้งก็มาช่วยงานหน้าบ้าน เราก็พูดคุยกันเป็นปกติ กับคนอื่น ๆ ก็เข้ากันได้ดีไม่ได้มีอะไรขัดแย้งกัน

3.12 ผู้สัมภาษณ์: สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของคุณนั้น มีสิ่งใดบ้างที่คุณรู้สึกไม่ชอบและไม่ชอบเพราะสาเหตุใด

พนักงาน B: ไม่รู้ว่าวันนี้รู้สึกโอเค มีตลาดตอนเช้ามันก็รู้สึกสนุกดี อยู่แล้วก็คึกคักดีไม่น่าเบื่อ

3.13 ผู้สัมภาษณ์: คุณคิดว่าสภาพแวดล้อมของร้านนี้ สิ่งใดที่จะต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก เพราะเหตุใด

พนักงาน B: ไม่เห็นว่าจะต้องปรับปรุงอะไร ทำงานแบบนี้ก็สนุกดีอยู่แล้ว

4. คำถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

4.1 ผู้สัมภาษณ์: คุณเคยมองหางานอื่นหรือไม่ ถ้าหากเคยคุณคิดว่าเป็นอย่างไรบ้างเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

พนักงาน B: ก็อยากเปลี่ยนอยู่แต่ยังไม่พร้อม

ผู้สัมภาษณ์: อยากเป็นอะไรบ้าง

พนักงาน B: อยากขายกาแฟนะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วทำไมถึงยังไม่ทำละ ขาดเรื่องอะไรหรือ เงิน หรือ ทำเล

พนักงาน B: ยังไม่กล้าที่จะออกไปขายนะ กลัวที่จะขาดทุน

ผู้สัมภาษณ์: ถ้าเปรียบเทียบกับงานในปัจจุบันคิดว่าจะดีกว่าไหม

พนักงาน B: ไม่รู้สิ ด้วยสภาพเศรษฐกิจแบบนี้ ไม่ค่อยจะดีด้วย และเราก็ต้องอาศัยระยะเวลาในการตั้งลูกค้า

ผู้สัมภาษณ์: ยังไงละ

พนักงาน B: ถ้าเราไปตั้งขายเราก็เหมือนกับร้านค้าใหม่ เราก็ต้องใช้เวลาในการหาลูกค้าประจำของเรา

ผู้สัมภาษณ์: แล้วเราเคยคิดไหมว่าจะไปตั้งขายที่ไหน

พนักงาน B: มีแล้ว ที่สนามจันทร์ตรงหน้าบ้านย่า ตรงข้ามกับสวนสัตว์ ทางแยกไปกึ่งบ๊วย ใกล้สระน้ำรางทอง บ้านติดกับสระน้ำเลย

ผู้สัมภาษณ์: แล้วตอนนี้อยู่ที่นั่นหรือ

พนักงาน B: เมื่อก่อนอยู่ เป็นบ้านย่าเก่าแต่ตอนนี้ไม่อยู่แล้ว ไปอยู่บ้านแม่

ผู้สัมภาษณ์: อยากจะลองไปเสี่ยงไหม คิดว่าจะดีไหม

พนักงาน B: ไม่รู้สิ ถ้าเสี่ยงไปแล้วทำไม่ไหวเราจะไปทำอะไรต่อละ เศรษฐกิจมันก็ไม่ค่อยจะดีด้วย

4.2 ผู้สัมภาษณ์: คุณเคยคิดบ้างไหมว่าถ้าหากลาออกจากการทำงานที่นี่ จะมีข้อดีและข้อเสียอย่างไรบ้าง

พนักงาน B: ก็เคยคิด แต่มันต้องรับผิดชอบตัวเองนะมันมีอย่างง่าย ถ้าเราทำงานอยู่ที่นี่ มันก็ดีนะเราก็ได้ของเราเต็มๆอยู่แล้ว ไม่ต้องไปลงทุนอะไร

4.3 ผู้สัมภาษณ์: ถ้าหากคุณพบงานที่อยากจะทำต่อไปแล้ว คุณคิดว่าจะไปทำงานใหม่เมื่อใด

พนักงาน B: มันมีสองอย่างนะที่คิด เราอยากขายแกง หรือกาแฟดี แต่ขายแกงมันต้องใช้คนเยอะไง ทำคนเดียวไม่ไหว แต่ถ้าเป็นกาแฟจะสามารถทำคนเดียวได้

ผู้สัมภาษณ์: คิดขนาดนี้แล้วทำไมยังไม่ลองไปทำดูละ

พนักงาน B: มันก็ต้องลงทุนนะ ไปเรียนรู้วิธีการทำกาแฟ และก็ซื้อของต่างๆ เรายังไม่กล้าไปลงทุนไปไม่รอด

ผู้สัมภาษณ์: แสดงว่ามันก็ดีกว่างานปัจจุบันที่เราทำอยู่แค่เรายังไม่กล้าออกไปเท่านั้นเอง

พนักงาน B: ก็ดีกว่างานที่ทำในปัจจุบันนะ ถ้ามันไปรอด

4.4 คุณจะตัดสินใจลาออกเมื่อใด ถ้าหากได้งานใหม่แน่นอนแล้ว เพราะสาเหตุใด

พนักงาน B: ถ้าได้เรียนรู้วิธีการทำกาแฟเรียบร้อยแล้ว และพร้อมที่จะทำร้านเป็นของตัวเองแล้วก็คิดจะลาออกทันทีเลย เพราะเราเสียค่าต้นทุนที่ลงทุนไปเรียบร้อยแล้ว ออกไปทำงานของเราเองเลยดีกว่า

ผู้สัมภาษณ์: สุดท้ายอยากจะแสดงความคิดเห็นสิ่งใดเพิ่มเติมไหมครับเช่น อยากได้สิ่งใดเพิ่มเติมจากการทำงานในปัจจุบันบ้าง เป็นต้น

พนักงาน B: ก็ดีอยู่แล้วนะ ถ้าแก่แก่ก็ขึ้นเงินเดือนเร็ว ตอนที่มาทำงานใหม่ๆ ได้ 4,500 บาทเองนะ

ผู้สัมภาษณ์: ก็มันนานแล้วนิ ตั้ง 6-7 ปี แล้วนะ

พนักงาน B: ก็ถือว่ามันก็ขึ้นเร็วนะ 3-4 เดือนเขาก็ขึ้นให้ที

ผู้สัมภาษณ์: แล้วอยากได้คนมาช่วยงานเพิ่มไหม

พนักงาน B: ช่วงนี้นะมันไม่ค่อยดี ว่างมาก มันจะยุ่งช่วงตอนเช้าๆหน่อยนึง พอสายๆก็จะว่าง แล้วจะมายุ่งตอนเที่ยงๆบ่ายๆ 10 11 โมงก็จะว่าง

ผู้สัมภาษณ์: ตอนที่มาดูก็รู้สึกว่างๆนะ

พนักงาน B: อืมว่างเปื้อ เชง

ผู้สัมภาษณ์: มันก็ดีกว่าเรานะไม่ต้องทำงานหนักมาก

พนักงาน B: ไม่ดีอะ มันเปื้อ แล้วว่างไง ทำให้เราเบื่อเซงไม่อย่างทำ ชอบแบบว่าลูกค้าเข้ามาเยอะๆ แล้วขายตูมเดียว มันสนุกดีมีวันเดียวจบ มันส์ดี

ผู้สัมภาษณ์: แสดงว่าตอนนี้ไม่อยากจะอะไรเพิ่มเติมจากร้านแล้วใช่ไหม

พนักงาน B: ก็คิดว่าดีอยู่แล้วนะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วเบื่อไหมเวลามีคนมาจ้ำจี้จ้ำไชเราหลายๆ เช่น คุณ M ชอบมาสั่งนู่นสั่งนี่ให้เราทำนะ

พนักงาน B: เราก็คิดว่าเป็นความเคยชินของแกนะ

ผู้สัมภาษณ์ : แล้วเรารู้สึกอย่างไร

พนักงาน B: เอาง่ายๆนะบางที่เรามีงานของเราอยู่ แล้วเรามาทำให้แก่ไม่ได้เราก็ต้องบอกว่าเดี๋ยวก่อนๆ
เดี๋ยวไปทำให้เอง

หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงกล่าวคำขอบคุณแก่พนักงาน B และจบการสัมภาษณ์



รายละเอียดบทสนทนาของผู้วิจัยกับพนักงาน C

1. ถามถึงลักษณะโดยทั่วไป

1.1 ผู้สัมภาษณ์: ปัจจุบันอายุเท่าไร

พนักงาน C: 57 ปี

1.2 ผู้สัมภาษณ์: มีรายได้จากการทำงานที่เป็นจำนวนเงินเท่าไร

พนักงาน C: ประมาณ 9,000 บาทต่อเดือน

1.3 ผู้สัมภาษณ์: ทำงานอยู่ที่แห่งนี้มานานเท่าใด

พนักงาน C: ประมาณ 8 เดือนได้

1.4 ผู้สัมภาษณ์: จบการศึกษาระดับใดสูงสุด

พนักงาน C: จบสูงสุดประถมศึกษาปีที่ 4

1.5 ผู้สัมภาษณ์: สถานภาพปัจจุบันเป็นอย่างไร

พนักงาน C: แต่งงานแล้ว

2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้น

2.1 ผู้สัมภาษณ์: งานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันมีสิ่งใดบ้าง

พนักงาน C: ก็มีงานหลักๆเลย คือล้างจานซามที่ใช้แล้ว และเก็บโต๊ะตอนที่ลูกค้าออกไป

2.2 ผู้สัมภาษณ์: คิดว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นเหมาะสมกับความสามารถของตนเองหรือไม่อย่างไร

พนักงาน C: ก็เหมาะสมนะ เราก็ถนัดทำงานแบบนี้อยู่แล้ว

2.3 ผู้สัมภาษณ์: ถ้าหากให้ลดหน้าที่ลงคุณคิดว่าหน้าที่ใดควรที่จะลดลงเป็นอันดับแรก

พนักงาน C: ไม่มีนะ ก็ทำงานแบบนี้เป็นปกติอยู่แล้ว

2.4 ผู้สัมภาษณ์: คุณเคยได้รับคำชมหรือรางวัลจากเจ้านายหรือไม่อย่างไร

พนักงาน C: ไม่เคยได้รับคำชมใดๆเป็นพิเศษแต่ฉันก็รู้สึกเฉยๆ

2.5 ผู้สัมภาษณ์: ถ้าหากว่าไม่มี คุณคิดว่าควรมีคำชมหรือรางวัลอะไรบ้างให้แก่พนักงาน เพราะเหตุใด

พนักงาน C: คิดว่าควรมีเงินรางวัลให้พิเศษถ้าหากว่าเราทำงานได้ดี ไม่ขาดลามาสายเพราะจะทำให้เรามีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

2.6 ผู้สัมภาษณ์: ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมานั้นคุณมีความรู้สึกอย่างไรต่องานที่ได้รับ

พนักงาน C: ก็เฉยๆเขาให้งานอะไรเรามาเราก็ต้องทำเป็นเพราะเราเป็นลูกจ้างเขา

2.7 ผู้สัมภาษณ์: เมื่อคุณทำงานที่ได้รับมอบหมายมาสำเร็จลุล่วง คุณคิดว่าคุณทำงานได้ช้าหรือเร็ว

ในความรู้สึกของคุณ

พนักงาน C:เราก็จะทำงานไปเรื่อยๆ แต่งานยามที่ล้าจะต้องล้าให้สะอาดเพราะเป็นงานของเราเอง ถ้าล้าไม่สะอาดเขาก็จะมารำเราได้

2.8 ผู้สัมภาษณ์: พนักงานคนอื่นที่ทำงานในหน้าที่ในลักษณะงานเดียวกันกับคุณ สามารถทำงานได้สำเร็จรวดเร็วหรือว่าช้ากว่าคุณ

พนักงาน C:ถ้าเป็นงานล้างชามจะทำเพียงคนเดียว แต่ถ้าเป็นงานเก็บโต๊ะ คนอื่นทำได้เร็วกว่า

2.9 ผู้สัมภาษณ์: งานที่ได้รับมอบหมายมานั้นมีความท้าทายต่อความสามารถของคุณหรือไม่อย่างไร

พนักงาน C:งานที่ทำก็เป็นงานทั่วไปที่เราเคยทำเป็นประจำอยู่แล้ว ส่วนตัวคิดว่าไม่มีความท้าทายสักเท่าไร

2.10 ผู้สัมภาษณ์: เมื่อทำงานสำเร็จในแต่ละวัน คุณมีความรู้สึกอย่างไรบ้าง

พนักงาน C:ก็รู้สึกดีเมื่อทำงานสำเร็จในแต่ละวัน ถือว่าเราได้ทำหน้าที่ของเราเสร็จเรียบร้อยแล้ว

2.11 ผู้สัมภาษณ์: งานที่ทำอยู่นี้ช่วยพัฒนาทักษะหรือความสามารถของคุณหรือไม่อย่างไร

พนักงาน C:ก็เหมือนๆเดิมกับการทำงานที่อื่นไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง ไม่ได้มีการพัฒนาทักษะอะไรเพิ่มเติม จบจากงานนี้ก็เลยไม่ทำงานละ จะกลับไปอยู่บ้านนอก ที่จังหวัดแพร่

2.12 ผู้สัมภาษณ์: งานที่ทำอยู่นี้มีการเติบโตของตำแหน่งงานหรือไม่อย่างไร

พนักงาน C:ก็ไม่เห็นว่าจะมีการเติบโตนะ

3. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้าง

3.1 ผู้สัมภาษณ์: ในสายตาของคุณ คิดว่าเจ้าของร้านมีการดูแลร้านอย่างไรบ้าง

พนักงาน C:ถ้าแก่เขาก็มีลูกเมียและพ่อแม่ช่วยกันทำงาน เราก็คิดว่าดีนะทำงานกันตามหน้าที่ดี

3.2 ผู้สัมภาษณ์: คุณคิดว่าการดูแลร้านของเจ้าของร้านที่คุณอธิบายมานั้นมีสิ่งใดบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

พนักงาน C:ก็คิดว่าดีอยู่แล้วในปัจจุบัน ไม่เห็นว่าจะต้องแก้ไขอะไร

3.3 ผู้สัมภาษณ์: โดยรวมแล้วการดูแลร้านของเจ้าของร้านนั้นคุณคิดว่าคุณพอใจหรือไม่อย่างไร

พนักงาน C:เราก็พอใจนะมีการแบ่งหน้าที่กันดี

3.4 ผู้สัมภาษณ์: คุณคิดว่าคุณมีโอกาสที่จะถูกเจ้านายไล่ออกหรือไม่เพราะเหตุใด

พนักงาน C:ถ้าเราทำงานได้ดี แก่แก่ก็คงไม่ไล่ออกหรอก

3.5 ผู้สัมภาษณ์: คุณคิดว่าร้านแห่งนี้จะสามารถประกอบธุรกิจไปได้อีกนานเท่าใด เพราะเหตุใด

พนักงาน C:คิดว่าอยู่ได้อีกนานนะ เพราะเขาก็เปิดมานานแล้ว ลูกค้าที่เข้ามาก็เยอะอยู่พอสมควร

3.6 ผู้สัมภาษณ์: ทางร้านนั้นมีสวัสดิการใดบ้างที่ออกมารองรับการปฏิบัติงานหน้าที่ของคุณ และคุณมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับหรือไม่อย่างไร

พนักงาน C: ที่ร้านก็มีประกันสังคม มีอาหารกลางวันให้ และก็มีค่าอาหารกลางวันให้ในวันที่คนเยอะ เราก็พอใจแล้ว

3.7 ผู้สัมภาษณ์: เงินเดือนที่คุณได้รับในปัจจุบันนั้นมีความเหมาะสมกับความสามารถและหน้าที่ของคุณหรือไม่ เพราะเหตุใด

พนักงาน C: ก็คิดว่าเหมาะสมดี เพราะหน้าที่เราก็แค่ล้างชาม กับเก็บโต๊ะนิดหน่อย

3.8 ผู้สัมภาษณ์: นอกจากเงินเดือนที่คุณได้รับแล้ว คุณได้รับสิ่งตอบแทนอย่างอื่นอีกหรือไม่ และคุณคิดว่าควรมีเพิ่มมากกว่าในปัจจุบันหรือไม่อย่างไร

พนักงาน C: เสาร์อาทิตย์ เขาไม่ได้เลี้ยงข้าว เขาก็ให้เราพิเศษ 80 บาท ในวันธรรมดาเขาก็มีข้าวกลางวันให้กิน เท่านั้นเราก็พอใจอยู่แล้ว

3.9 ผู้สัมภาษณ์: คุณมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายในเรื่องใดบ้าง

พนักงาน C: เราไม่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับใครเขาหรอก เราก็รู้จักกับพนักงาน B อยู่แล้ว เขาเป็นคนชวนเรามาทำงานเองละ เพราะคนล้างชามคนเก่าออกพอดี กับเพื่อนร่วมงานเราก็คุยกันดี

3.10 ผู้สัมภาษณ์: ในการทำงานแต่ละวันนั้น คนแต่ละคนในที่ทำงานของคุณต้องร่วมมือกันทำงานในเรื่องใดบ้าง

พนักงาน C: เราก็มีหน้าที่ล้างจานชาม พอเราล้างเสร็จก็ต้องเรียกให้พนักงานคนอื่นมาช่วยกันยกไปหน้าร้าน

3.11 ผู้สัมภาษณ์: ในความรู้สึกของคุณ คุณคิดว่าเพื่อนร่วมงานของคุณนั้น สามารถเข้ากับคุณได้ทุกคนหรือไม่ หากมีคนที่คุณคิดว่าเข้ากับคุณไม่ได้นั้น คุณคิดว่าเป็นเพราะสาเหตุใด

พนักงาน C: เพื่อนร่วมงานกับเค้าเราก็เข้ากับเราได้ดี

3.12 ผู้สัมภาษณ์: สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของคุณนั้น มีสิ่งใดบ้างที่คุณรู้สึกไม่ชอบและไม่ชอบเพราะสาเหตุใด

พนักงาน C: ไม่ชอบตลาดตอนเช้า น่ารำคาญนิดหน่อยมีเสียงจิ้งจกจิ้งจกหวนหวน

3.13 ผู้สัมภาษณ์: คุณคิดว่าสภาพแวดล้อมของร้านนี้ สิ่งใดที่จะต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก เพราะเหตุใด

พนักงาน C: คิดว่าควรกวาดหยากไย่เพดานให้หมด จะดูสะอาดกว่าตอนนี้

4. คำถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

4.1 ผู้สัมภาษณ์: คุณเคยมองหางานอื่นหรือไม่ ถ้าหากเคยคุณคิดว่าเป็นอย่างไรบ้างเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

พนักงาน C: ก็ไม่ได้คิดที่จะหางานอื่นนะ เพราะตัวเราเองก็เพิ่งจะเริ่มงานที่นี่ได้ไม่นาน แต่ก็คิดว่าถ้าเลิกจากงานที่นี่แล้วก็จะกลับไปอยู่บ้านมากกว่า

4.2 ผู้สัมภาษณ์: คุณเคยคิดบ้างไหมว่าถ้าหากลาออกจากการทำงานที่นี่ จะมีข้อดีและข้อเสียอย่างไรบ้าง

พนักงาน C: ไม่เคยคิด คิดแต่ว่าถ้าออกจากงานที่นี่ ก็จะกลับไปอยู่บ้าน

4.3 ผู้สัมภาษณ์: ถ้าหากคุณพบงานที่อยากจะทำต่อไปแล้ว คุณคิดว่าจะไปทำงานใหม่เมื่อใด
พนักงาน C: ไม่คิดจะหางานใหม่แล้ว

ผู้สัมภาษณ์ : สุดท้ายอยากจะแสดงความคิดเห็นสิ่งใดเพิ่มเติมไหมครับเช่น อยากได้สิ่งใดเพิ่มเติมจากการทำงานในปัจจุบันบ้าง เป็นต้น

พนักงาน C: คิดว่าแบบนี้ก็ดีอยู่แล้ว ไม่ได้อยากได้อะไรมากขึ้น

หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงกล่าวคำขอบคุณแก่พนักงาน C และจบการสัมภาษณ์





ภาคผนวก ง
ตารางแสดงข้อมูลเชิงปริมาณ

ตารางแสดงข้อมูลเชิงปริมาณนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกตมาแปลงเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งจะกำหนดให้ความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยนั้นมีคะแนน เท่ากับ 1 คะแนน มีทั้งหมด 10 ปัจจัยดังนั้นคะแนนเต็มเท่ากับ 10 คะแนน ส่วนความตั้งใจในการลาออกนั้น จะกำหนดให้มี 8 ระดับ โดยให้คะแนนไล่จากระดับแรกถึงระดับสุดท้าย เป็นระดับละ 1 คะแนน รวมแล้ว จะมีคะแนนเต็มเท่ากับ 8 คะแนน หลังจากนั้นจะนำคะแนนทั้งหมดที่ได้มาจัดทำเป็นตาราง ตาราง 2 แสดงคะแนนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแต่ละคน

ความพึงพอใจในการทำงาน	พนักงาน A	พนักงาน B	พนักงาน C
ปัจจัยกระตุ้น			
ลักษณะของงาน	1	1	1
การยอมรับนับถือ	1	0	0
ความรับผิดชอบ	1	0	1
ความสำเร็จในงาน	0	0	1
ความก้าวหน้าในงาน	0	0	0
รวมปัจจัยกระตุ้น	3	1	3
ปัจจัยค้ำจุน			
นโยบายและการบริหาร	1	1	1
ความมั่นคง	1	0	1
เงินเดือนและสิ่งตอบแทน	1	1	1
สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	1	1	1
สภาพการทำงาน	0	1	0
รวมปัจจัยค้ำจุน	4	4	4
รวมปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน	7	5	7

ตาราง 3 แสดงคะแนนความตั้งใจในการลาออกของพนักงานแต่ละคน

ความตั้งใจในการลาออก	พนักงาน A	พนักงาน B	พนักงาน C
ความคิดที่จะลาออก	1	1	1
การประเมินค่าของการแสวงหาทางใหม่ และการลาออก	1	1	0
ความตั้งใจที่จะแสวงหาทางเลือกใหม่	0	1	0
การแสวงหาทางเลือกใหม่	0	1	0
การประเมินทางเลือกใหม่	0	1	0
เปรียบเทียบทางเลือกกับงานปัจจุบัน	0	1	0
ความตั้งใจที่จะลาออก	0	1	0
การตัดสินใจ	0	0	0
รวม	2	7	1



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายอัครเดช บุญญกานนท์
วันเดือนปีเกิด	26 เมษายน 2530
สถานที่เกิด	นครปฐม
สถานที่อยู่ในปัจจุบัน	337/33 ถ.ราชดำเนิน ต.พระปฐมเจดีย์ อ.เมือง จ.นครปฐม 73000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2547	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนนาครประสิทธิ์
พ.ศ.2551	เศรษฐศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ.2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ