

ความตั้งใจที่จะลาออกจากราชการของเจ้าหน้าที่
ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์
เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่

ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์
เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย

สัณฐาน ชวตระการ

นางสาวสัณฐาน ชวตระการ
ผู้วิจัย



รองศาสตราจารย์ปิยธิดา ศรีเดช,
บช.บ.(เกียรตินิยม), M.P.H., ศ.ค.
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก



ผู้ช่วยศาสตราจารย์พีระ กรีกกรีนจิตร,
วท.ม.(ชีวสถิติ)

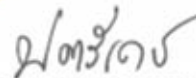
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม



รองศาสตราจารย์วงศ์เดือน ปั่นดี,
วท.ม.(ชีวสถิติ),
วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์), ศ.ค.
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

พงษ์ ธร

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,
พ.บ.
คณบดี
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล



รองศาสตราจารย์ปิยธิดา ศรีเดช,
บช.บ.(เกียรตินิยม), M.P.H., ศ.ค.
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่

ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์

เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

วันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2552

..... สิ้นอายุ ขาวตระกูล

นางสาวสินีนฏ ขาวตระกูล

ผู้วิจัย

..... วิมล

รองศาสตราจารย์จินตนาถ อนันต์วรณิษฐ์,

พ.บ., Ph.D.

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พระ กรีกครันจิต,

วท.ม.(ชีวสถิติ)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

รองศาสตราจารย์วงเดือน ปันดี,

วท.ม.(ชีวสถิติ),

วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์), ศ.ด.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ.

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

รองศาสตราจารย์ปิยธิดา ตรีเดช,

บช.บ.(เกียรตินิยม), M.P.H., ศ.ด.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุมาลี สิงหนิม,

วท.ม.(ชีวสถิติ)

รักษาการแทนคณบดี

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดีของ ศาสตราจารย์กิตติคุณนายแพทย์ประพันธ์ ภาณุภาค ผู้อำนวยการศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่าง ไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงจินตนาถ อนันต์วรนิษฐ์ ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยธิดา ตรีเดช ผู้ช่วยศาสตราจารย์พีระ ครีกกรีนจิตร และ รองศาสตราจารย์ ดร.วงเดือน ปันดี ที่ได้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ตรวจสอบข้อบกพร่อง ให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์แพทย์หญิงจินตนาถ อนันต์วรนิษฐ์ รองผู้อำนวยการ ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้าน โรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย คุณพรชัย ศรีสุนทรไท อดีตผู้จัดการทั่วไปศูนย์ ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรค เอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย และคุณกอบแก้ว เลาหะจินดา หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบข้อมูล วิจัย ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิก ด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ที่ได้กรุณาตรวจสอบความตรงของเนื้อหาของ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาด ไทยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี รวมทั้งเพื่อน ๆ นักศึกษาศาสา วิชาเอกบริหารสาธารณสุข (ภาคพิเศษ) ทุกท่านที่ให้งำลังใจมาโดยตลอด

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณมารดา และญาติพี่น้อง ที่คอยเป็นกำลังใจและสนับสนุน ทุนการศึกษามาโดยตลอด ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สินีนากู ชาวตระการ

ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิก ด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย

TURNOVER INTENTION OF EMPLOYEES: A STUDY OF THE HIV NETHERLANDS AUSTRALIA THAILAND RESEARCH COLLABORATION, THAI RED CROSS AIDS RESEARCH CENTRE

สิรินาฏ ชาวตระการ 4936320 PHPH/M

วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ปิยธิดา ตรีเดช, ศ.ด., พิระ กรีกกรีนจิตร, วท.ม., วงเดือน ปันดี, ศ.ด.

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสามารถใช้ทำนายอัตราการลาออกจากงานได้ ปัญหาการสูญเสียบุคลากรจากการลาออกจากงานนี้ถือเป็นปัญหาที่สำคัญและส่งผลกระทบต่ออย่างมากต่อการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ระยะเวลาการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน – 15 สิงหาคม 2551 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แจกแบบสอบถามทั้งหมด 86 ชุด ได้รับคืน 84 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.67 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ t-test, One-way ANOVA, Correlation และ Multiple Regression

ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.7) มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 53.6 มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 76.1 มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกันและหน่วยงานต่างกัน พบว่ามีระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยความพึงพอใจในงานโดยรวม และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$ และ $P < 0.001$ ตามลำดับ) ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้ร้อยละ 26 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ นำหลักการการจัดการด้านความสำเร็จในงานอาชีพโดยโดยมีการพัฒนาความสำเร็จด้านอาชีพของเจ้าหน้าที่ในองค์กรให้ชัดเจนมากขึ้น ให้เจ้าหน้าที่รู้สึกมั่นใจว่าตนสามารถเติบโตในสายงานและมีความก้าวหน้าในองค์กรได้ และการใช้เทคนิคการจูงใจในองค์กรโดยการจูงใจด้วยงาน, ด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน, ด้วยผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน, ด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้วยสวัสดิการต่าง ๆ ร่วมกับการส่งเสริมให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยเพิ่มความสำคัญของงาน การกำหนดผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กร และรับเจ้าหน้าที่ที่มีแนวคิด ค่านิยมที่ใกล้เคียง สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรเข้ามาทำงานในองค์กร

คำสำคัญ: ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน / ความพึงพอใจในงาน / ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

TURNOVER INTENTION OF EMPLOYEES: A STUDY OF THE HIV
NETHERLANDS AUSTRALIA THAILAND RESEARCH COLLABORATION,
THAI RED CROSS AIDS RESEARCH CENTRE

SINEENART CHAUTRAKARN 4936320 PHPH/M

M.Sc. (PUBLIC HEALTH) MAJOR PUBLIC HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: PIYATHIDA TRIDECH, Dr.P.H.
PEERA KRUGKRUNJIT, M.Sc. (BIOSTAT). WONGDYAN PANDII, Dr.P.H.

ABSTRACT

Job satisfaction and organization commitment of the workforce can predict turnover rate. The loss of workforce caused by turnover is a critical problem and drastically impacts the organization. This is an analytical research with the objectives of measuring the levels of turnover intention, job satisfaction and organization commitment of the staff at HIV NETHERLANDS AUSTRALIA THAILAND RESEARCH COLLABORATION, THAI RED CROSS AIDS RESEARCH CENTRE (HIV-NAT) in order to compare the characteristics of the population with turnover intention and to find out the relationship between job satisfaction and organization commitment factors and turnover intention. The data collection was carried out from the 15th of June until the 15th of August 2008 by employing a questionnaire. A total of 86 questionnaires were distributed and 84 were returned, accounting for 97.67 percent. T-test, One-way ANOVA, correlation and multiple regression were used to analyze data.

The research outcome demonstrated that most HIV-NAT staff (60.7 %) had a low level of turnover intention, 53.6 % had a moderate level of job satisfaction and 76.1 % had a moderate level of organization commitment. Age group and agency had a significant relationship to turnover intention ($P < 0.05$). The overall job satisfaction and organization commitment were significant negatively related to turnover intention ($P < 0.05$ and $P < 0.01$, respectively). Job satisfaction and organization commitment together influence over turnover intention could predict 26 percent of turnover intention. The research recommendation is to more clearly apply the principles of successful career management to ensuring that the staff can attain growth and advancement in their career path, and to use the techniques of organizational motivation - through the job itself, financial compensation, non-financial compensation, working environment, and fringe benefits together with promoting organization commitment - to reinforcing the importance of the job, to ensure that staff benefits match those of the organization, and to recruit staff with concepts and values compatible with those of the organizational.

KEY WORDS: TURNOVER INTENTION/JOB SATISFACTION/ORGANIZATION
COMMITMENT

122 pages

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	10
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	11
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
สรุปผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	
รูปแบบของการวิจัย.....	35
ประชากร.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การประเมินคุณภาพของเครื่องมือ.....	41
การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	43
บทที่ 5 อภิปรายผล.....	56
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	62
บทสรุปแบบสมบูรณภาษาไทย.....	67
บทสรุปแบบสมบูรณภาษาอังกฤษ.....	78
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	93
ประวัติผู้วิจัย.....	122

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของลักษณะประชากร.....	44
2	จำนวนและร้อยละของระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน.....	46
3	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจในงาน.....	47
4	จำนวนและร้อยละของระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร.....	48
5	เปรียบเทียบลักษณะประชากรกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน.....	49
6	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับ ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน.....	51
7	ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับ ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน.....	52
8	อิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน.....	53
9	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน.....	54

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	11
2	กระบวนการลาออกจากงานตามแนวคิดของสเปกเตอร์.....	26
3	แบบจำลองกระบวนการลาออกตามแนวคิดของอิริคและคณะ.....	27

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรเป็นหน่วยทางสังคมที่มีกลุ่มคนมาร่วมกันทำงาน ร่วมกันทำกิจกรรม และร่วมกันตัดสินใจแก้ไขปัญหา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน จึงนับได้ว่าองค์กรเป็นสถาบันทางสังคมที่สร้างขึ้นเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ องค์กรเป็นหน่วยงานของสังคมที่เพิ่มพูนความรู้ให้แก่คนในสังคม ช่วยรักษาเสถียรภาพทางสังคม และช่วยให้คนในสังคมประยุคต์ทักษะบางอย่างมาดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายเร็วขึ้น จุดประสงค์ทั่วไปขององค์กรทุกรูปแบบก็เพื่อบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจทั้งในด้านผลผลิตและการให้บริการ (ธงชัย สันติวงษ์, 2533: 3-5)

การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ขององค์กรจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารจัดการภาระหน้าที่ต่าง ๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายได้ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน การจัดการงบประมาณ ซึ่งในกระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ ถือว่าปัจจัยด้านคนมีบทบาทสำคัญที่สุด ที่จะขับเคลื่อนให้กระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรดำเนินไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และบทบาทของทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้ถูกมองเป็นเพียงผู้ใช้แรงงานเท่านั้น แต่ถือว่าเป็นทุนทางสังคม และทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร ที่มีผลต่อการพัฒนาและสร้างโอกาสความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2549: 1)

ดังนั้นจึงควรที่จะมีการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะกำลังความรู้ ความสามารถของมนุษย์นั้นจะก่อให้เกิดผลผลิตต่อองค์กร และเป็นหลักประกันที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดปลอดภัยและเจริญเติบโตก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์กร หาหนทางที่จะรักษามนุษย์เหล่านี้ทำงานเพื่อองค์กรและอยู่กับองค์กรให้นานที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้ หากองค์กรใดสามารถสรรหาค้นคว้า มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน และสามารถดึงดูดผู้มีความรู้ให้สามารถอยู่ปฏิบัติงานให้ องค์กรได้นานที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ก็จะเป็นที่แน่ใจได้ว่าการบริหารงานในองค์กรจะต้อง

เจริญก้าวหน้า สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุธี สุทธิสมบุญ และสมาน รัชสิโยภยกุล, 2533)

องค์ประกอบที่สำคัญในการที่จะดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุดอย่างหนึ่ง คือความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ วิลาวรรณ รพีพิศล (2549 : 261) ที่ว่าปัจจุบันการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มิได้จำกัดขอบเขตอยู่แค่ที่การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรเท่านั้น แต่สิ่งสำคัญที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปด้วยคือ การปลูกฝังหรือการสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพัน จงรักภักดี และพึงพอใจที่จะร่วมมือปฏิบัติงานตลอดไป โดยองค์การจะต้องใส่ใจดูแลรักษาความก้าวหน้าในงานอาชีพ จึงจะส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างชื่อเสียง และความสำนึกให้องค์กร โดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย แต่การจะมุ่งผลให้บุคลากรปฏิบัติเช่นนั้นได้ จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เป็นแรงเสริม เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร และเกิดความพึงพอใจในงาน

เมื่อบุคลากรเกิดความความพึงพอใจในงาน บุคลากรจะตั้งใจปฏิบัติงาน จริ่งใจกับองค์กร มุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และจะลดอัตราการลาออกจากงานของบุคลากรได้ สอดคล้องกับ วินัย ไชยทอง (2547: 80) ที่ว่าเมื่อพนักงานมีความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ก็จะพยายามลดการทำงานให้น้อยลงด้วยการเลี้ยงงาน เกิดพฤติกรรมการขาดงาน และการสมัครใจลาออกจากงาน เช่นเดียวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือเมื่อบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร บุคลากรนั้นจะเกิดความจงรักภักดี กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน เต็มใจเสียสละ พร้อมทั้งจะทุ่มเทแรงกายแรงใจผสมผสานกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่มีอยู่ทั้งหมด ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายให้ได้ (วิลาวรรณ รพีพิศล, 2549: 261) แต่หากบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำ บุคลากรจะไม่เต็มใจที่จะเสียสละ หรือมีส่วนรับผิดชอบใด ๆ ต่อส่วนรวม จะอยู่ในลักษณะค่อนข้างเห็นแก่ตัว พยายามทำงานน้อยหรือหลบเลี่ยงงานเท่าที่จะทำได้ และมักจะมีแนวโน้มที่จะขาดงาน และสมัครใจลาออกจากงานสูง (วินัย ไชยทอง, 2547: 86-87)

ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรจึงสามารถใช้เป็นเครื่องทำนายอัตราการลาออกจากงานได้ดี บุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานสูงและมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานต่ำและมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำ และผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำนั้น จะมีอัตราการลาออกจากองค์กรที่สูงกว่า ซึ่งปัญหาการสูญเสียบุคลากรจากการลาออกจากงานของบุคลากรนี้ถือเป็นปัญหาที่สำคัญ เนื่องจากสามารถส่งผลกระทบอย่างมากต่อองค์กร ประการแรกเป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจ เนื่องจากต้องมีค่าใช้จ่ายในกระบวนการลาออก ค่าใช้จ่ายในการสรรหา

หาบุคลากรมาทดแทน ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมต่าง ๆ ประการที่สองการสูญเสียความสามารถในการผลิตและการบริการ ประการที่สามการส่งผลกระทบต่อคุณภาพงาน เนื่องจากกำลังบุคลากรมีไม่เพียงพอ และบุคลากรใหม่อาจยังไม่มีความรู้ความชำนาญ และอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรได้ ประการที่สี่การสูญเสียโอกาสในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าเนื่องจากบุคคลที่เป็นกำลังสำคัญอาจลาออกไปแล้ว ประการที่ห้าการเพิ่มภาระงานของการบริหารงาน เนื่องจากต้องมาแก้ปัญหาที่ตามมาจากการลาออกของบุคลากร และประการสุดท้ายการสูญเสียขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่ยังอยู่ (ฮอม และกริฟเฟด, 1991)

ผู้บริหารจึงเป็นบุคคลที่มีหน้าที่สำคัญในการที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในงาน และเกิดความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กรนั้น อยู่ปฏิบัติงานในองค์กรให้นานที่สุด ไม่ละทิ้งองค์กรไป

ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นภายใต้ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนกรกฎาคม 2539 ด้วยแนวคิดที่อยากให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ซึ่งคล้ายคลึงกับ The National Centre of HIV Epidemiology and Clinical Research (NCHECR) ในซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย และ The National Antiviral Therapy Evaluation Centre (NATEC) ในอัมสเตอร์ดัม ประเทศเนเธอร์แลนด์ โดยได้มีการทำข้อตกลงร่วมกันโดยตัวแทนของ 3 ประเทศ (ประเทศไทย ประเทศออสเตรเลีย และประเทศเนเธอร์แลนด์) เมื่อเดือนตุลาคม 2538 โดยในเบื้องต้นได้รับการสนับสนุนจากองค์การด้านเภสัชกรรมและการประสานงานร่วมกันของ 3 สถาบัน ซึ่งในขณะนั้นมีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเพียง 4 คน โดยประกอบด้วยแพทย์ 1 คน พยาบาลวิจัย 1 คน นักเทคนิคการแพทย์ 1 คน และเลขานุการ 1 คน

ในระยะเวลาต่อมาองค์กรศูนย์ประสานความฯ ได้เจริญเติบโตขึ้น มีการเพิ่มขนาดองค์กรเป็นองค์กรที่ใหญ่ขึ้นและมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมากขึ้น จนถึงปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทั้งหมด 93 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2550) จากฝ่ายแพทย์ ฝ่ายพยาบาล ฝ่ายห้องปฏิบัติการ ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายตรวจสอบข้อมูลวิจัย ฝ่ายจัดการข้อมูลวิจัย ฝ่ายจัดการคุณภาพ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปและทรัพยากรบุคคล มีโครงการวิจัยมากกว่า 70 โครงการ โดยมี 35 โครงการวิจัยที่อยู่ระหว่างการศึกษา และมีอาสาสมัครที่เข้าร่วมโครงการแล้วทั้งสิ้นกว่า 1,000 คน โดยจำแนกเป็น โครงการเด็ก โครงการผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นโครงการวิจัยเกี่ยวกับการรักษาผู้ติดเชื้อเอชไอวี การวิจัยทางเภสัชจลศาสตร์ การวิจัยวัคซีนป้องกันเอชไอวี และการทดสอบทางพฤติกรรม จิตวิทยา และทางระบบประสาท ซึ่งได้ถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยทางด้านเอชไอวี ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเหล่านี้ถูกนำเสนอในการประชุมที่สำคัญหลายแห่งทั้งในระดับประเทศ และระดับ

นานาชาติ รวมถึงการลงตีพิมพ์ในวารสารการแพทย์ต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้ศูนย์ประสานฯ มีชื่อเสียงเพิ่มขึ้นฐานะเป็นศูนย์กลางขนาดใหญ่ของการศึกษาอันเกี่ยวกับเอชไอวีในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ในขณะเดียวกันกับที่องค์กรกำลังเจริญเติบโตมากขึ้น โดยเฉพาะในระยะ 2-3 ปีนี้ ทางผู้บริหารได้มีการจัดทำโครงสร้างองค์กรขึ้นใหม่ให้มีความชัดเจนขึ้น มีการปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการต่าง ๆ และมีการรับเจ้าหน้าที่ใหม่เข้ามาร่วมปฏิบัติงานเป็นจำนวนมากขึ้นตามการขยายตัวขององค์กรนั้น มีปัญหาหนึ่งที้องค์การประสบ ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญและเป็นอุปสรรคอย่างมากในการดำเนินการในองค์กร นั่นคือปัญหาการลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีอัตราการลาออกจากงานที่ค่อนข้างสูง จากสถิติการลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ ในช่วงเดือนมกราคม 2547 – เดือนตุลาคม 2550 พบว่ามีจำนวน 66 คน (จากบันทึกข้อมูลเจ้าหน้าที่จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2550) ซึ่งเฉลี่ยแล้วในทุก ๆ 1 เดือน จะมีเจ้าหน้าที่ลาออกจากงานประมาณ 1-2 คน

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยลักษณะประชากร ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ที่อาจส่งผลถึงความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ได้ โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ก็เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารศูนย์ประสานฯ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับการบริหารจัดการองค์กร ในด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อที่จะสามารถดำรงรักษาเจ้าหน้าที่ขององค์กรให้อยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรให้นานขึ้น และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อลดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลถึงการลดอัตราการลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ เป็นอย่างไร
2. ลักษณะประชากร ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อความความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ หรือไม่ และอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวัดระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ
2. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน ระดับตำแหน่ง และหน่วยงาน กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ
4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

สมมติฐานของการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน จะมีความความตั้งใจที่จะลาออกจากงานแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ได้ดังต่อไปนี้คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ลักษณะประชากร ประกอบด้วย

- เพศ

- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- อัตราเงินเดือน
- อายุงาน
- ระดับตำแหน่ง
- หน่วยงาน

1.2 ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย

- ความสำเร็จในงาน
- การยอมรับนับถือ
- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- ความรับผิดชอบ
- ความก้าวหน้าในงาน
- นโยบายและการบริหารงาน
- โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- สัมพันธภาพในการทำงาน
- เงินเดือน และสวัสดิการ
- สถานะทางอาชีพ
- ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว
- ความมั่นคงในงาน
- สภาพการทำงาน
- การปกครอง บังคับบัญชา

1.3 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย

- ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ
- ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่
- ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ

2.1 ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย

- พฤติกรรมการลาออกโดยตรง
- พฤติกรรมการค้นหาทางเลือก
- พฤติกรรมด้านอื่น

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน หมายถึง ความคิดของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ที่จะลาออกจากงาน โดยจะแสดงออกทางพฤติกรรม 3 ลักษณะ ตามแนวคิดของ มาวเคย์และคณะ (1982) ประกอบด้วย

1.1 พฤติกรรมการลาออกโดยตรง หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ เกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และตัดสินใจลาออกจากงานโดยทันที

1.2 พฤติกรรมการค้นหาทางเลือก หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ เกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และพยายามหาทางเลือกอื่นมารองรับหลังจากลาออกจากงานนี้ไปแล้ว โดยการสมัครงานในองค์กรอื่น ๆ

1.3 พฤติกรรมด้านอื่น หมายถึง หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ เกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน แต่ไม่สามารถค้นหาทางเลือกที่ตนปรารถนาได้ หรือมีทางเลือกน้อยจะยังคงไม่ลาออกจากงาน แต่จะมีพฤติกรรมอื่นเกิดขึ้นแทน คือการขาดงาน การเถียงงาน การหลบเลี่ยงงาน การใช้ยาเสพติดต่าง ๆ การใช้กลไกป้องกันตนเอง เพื่อลดความวิตกกังวลหรือความคับข้องใจที่เกิดจากการไม่สามารถลาออกจากงานได้

2. ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย หมายถึง หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นภายใต้ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย เพื่อเป็นศูนย์กลางการการวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ที่มีมาตรฐาน ทั้งการวิจัยด้านไวรัสเอชไอวี วิจัยวัคซีนป้องกันเอชไอวี วิจัยวิธีการรักษาเอชไอวี การวิจัยทางเภสัชศาสตร์

3. เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งปฏิบัติงานในศูนย์ประสานฯ ในตำแหน่งต่าง ๆ และได้รับคำตอบแทนจากศูนย์ประสานความ

ร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย เป็นรายเดือน

4. เพศ หมายถึง ลักษณะที่ติดตัวมาแต่กำเนิดของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ แบ่งได้เป็น เพศหญิง กับเพศชาย

5. อายุ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ปีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม หากเลขวันเกิด 6 เดือนขึ้นไปให้ปัดขึ้น

6. สถานภาพสมรส หมายถึง ลักษณะการใช้ชีวิตคู่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ แบ่งได้เป็น โสด สมรส หย่า หม้าย หรือแยกกันอยู่

7. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ได้รับจากสถาบันการศึกษาชั้นสูงสุด นับถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

8. อัตราเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ได้รับจากศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย เป็นรายเดือนตามอัตราที่ได้ตกลงไว้ร่วมกัน

9. อายุงาน หมายถึง ช่วงระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ปฏิบัติงานที่ศูนย์ประสานฯ นับตั้งแต่ปีที่เริ่มทำงานจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม หากเลขวันเริ่มงานวันแรก 6 เดือนขึ้นไปให้ปัดขึ้น

10. ระดับตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งงานในศูนย์ประสานฯ ที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ปฏิบัติงานประจำในตำแหน่งนั้น ๆ แบ่งได้เป็นระดับบริหารงานหรือหัวหน้าฝ่าย และระดับปฏิบัติการ

11. หน่วยงาน หมายถึง ฝ่ายต่าง ๆ ในศูนย์ประสานฯ ซึ่งแบ่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างองค์การ แบ่งได้เป็นฝ่ายแพทย์ ฝ่ายพยาบาล ฝ่ายห้องปฏิบัติการ ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายตรวจสอบข้อมูลวิจัย ฝ่ายจัดการข้อมูลวิจัย ฝ่ายจัดการคุณภาพ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปและทรัพยากรบุคคล

12. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ระดับของความรู้สึก หรือความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ที่มีต่อการปฏิบัติงานในศูนย์ประสานฯ โดยอาศัยทฤษฎีปัจจัยคู่ ของเฟรดเดอริก เฮอร์เบอร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งประกอบด้วย

12.1 ความสำเร็จในงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายได้บรรลุผลสำเร็จ หรือสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับงานได้ เป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา

12.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ยินดี หรือการได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน หรือผู้รับบริการ เมื่อได้ปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ

12.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความยากง่าย ตรงกับความรู้ความสามารถ รวมถึงปริมาณงานและความเหมาะสมของงาน

12.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง งานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ทั้งงานที่ต้องรับผิดชอบโดยตรง หรืองานที่ได้รับมอบหมายนอกเหนืองานในหน้าที่

12.5 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับความก้าวหน้า การได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ การได้มีโอกาสเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

12.6 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายการบริหารงานของศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิชาทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

12.7 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การได้รับการส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ และการมีโอกาสรับการอบรมหรือศึกษาต่อเนื่อง เพื่อช่วยเอื้อต่ออาชีพ

12.8 สัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง การอยู่ร่วมกัน การทำงานร่วมกัน การปรึกษาหารือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน การเห็นอกเห็นใจกัน รวมถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

12.9 เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับประจำเป็นรายเดือน และเงินค่าตอบแทนพิเศษอื่น ๆ รวมถึงสวัสดิการที่การรักษาพยาบาล วันลาและวันหยุดต่าง ๆ

12.10 สถานะทางอาชีพ หมายถึง องค์ประกอบของอาชีพที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และความเป็นวิชาชีพต่าง ๆ

12.11 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ของการทำงานที่อาจมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผลกระทบที่มีต่อครอบครัว

12.12 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความยั่งยืนในอาชีพ รวมถึงความยั่งยืนขององค์กร

12.13 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และอุปกรณ์การทำงาน

12.14 การปกครอง บังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะของหัวหน้างานในการบังคับบัญชา การเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพ การให้คำปรึกษา การให้กำลังใจ มีความเป็นผู้นำและมีความยุติธรรม

13. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ที่มีต่อศูนย์ประสานฯ ซึ่งแสดงออกในความเชื่ออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ มีความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะดำรงไว้ซึ่งสมาชิกภาพในองค์การ ไม่ละทิ้งจากองค์การไป ตามแนวคิดของ Meyer และคณะ (1993) ซึ่งประกอบด้วยความยึดมั่นผูกพัน 3 ด้าน คือ

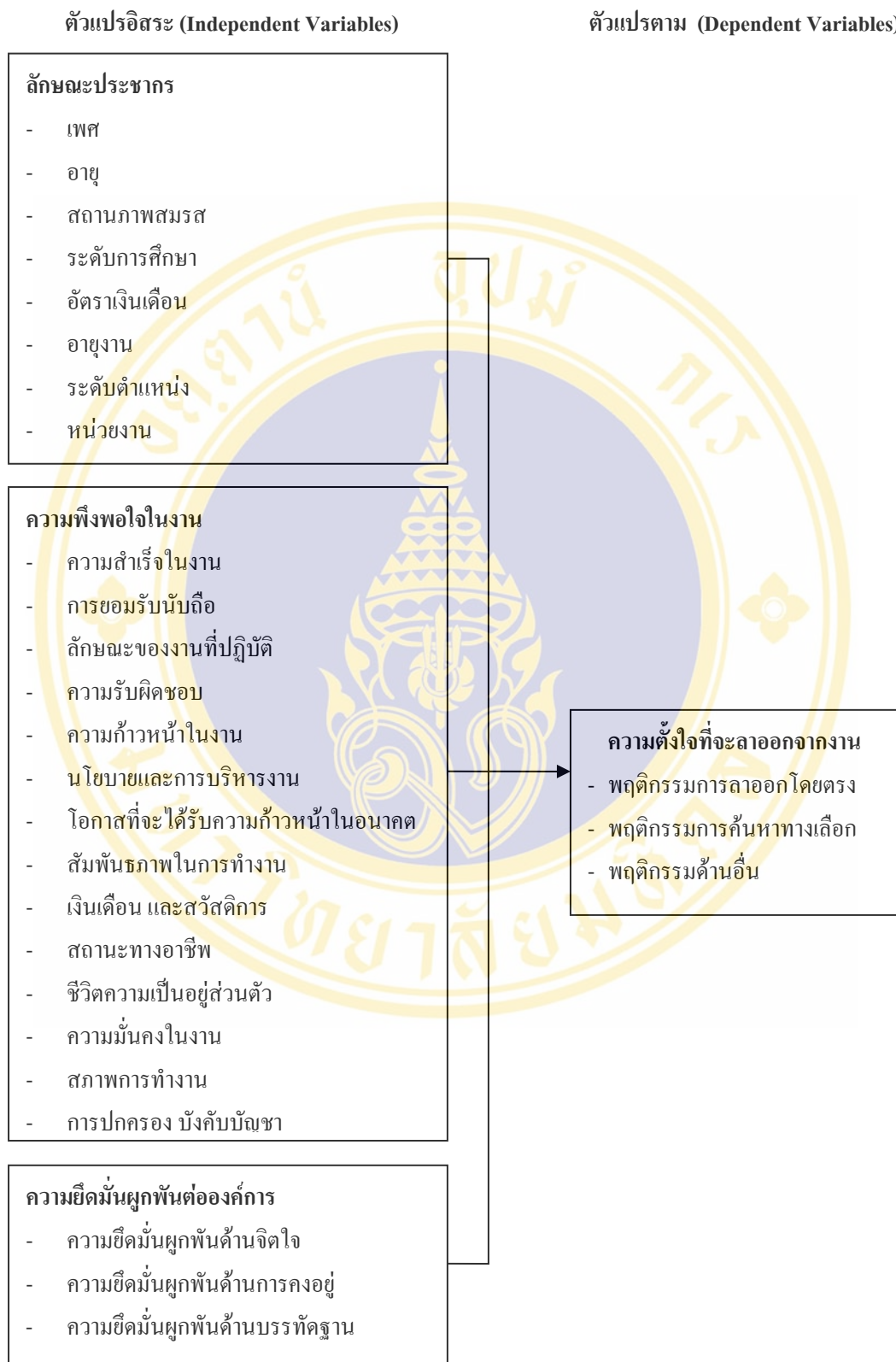
13.1 ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ที่มีต่อศูนย์ประสานฯ ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายใจ อุทิศตนให้กับองค์การ เนื่องจากเป็นความต้องการที่จะกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

13.2 ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ที่มีต่อศูนย์ประสานฯ โดยมีการคำนวณด้านผลประโยชน์ตอบแทนที่ควรได้รับจากองค์การ และความคุ้มค่าที่ต้องแลกเปลี่ยนด้วย กำลังกาย กำลังใจ ที่อุทิศตนเพื่อองค์การ เป็นความต้องการที่จะอยู่เนื่องจากความจำเป็น หรือเพราะต้องการที่จะรักษาผลประโยชน์ของตนเองไว้

13.3 ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อศูนย์ประสานฯ ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ที่เกิดจากค่านิยม วัฒนธรรม และสังคม ที่เห็นว่าเมื่อเป็นคนขององค์การแล้ว ต้องมีความยึดมั่นผูกพัน เนื่องจากสังคมมองว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม เป็นความยึดมั่นผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกว่า ควรจะอยู่ในองค์การต่อไป เพราะเป็นความเหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ทุกคนที่ผ่านระยะการทดลองงาน 3 เดือนแล้ว ซึ่งไม่รวมถึงเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่มีสัญญาจ้างทางออสเตรเลียหรือเนเธอร์แลนด์โดยตรง และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. สรุปผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึง เป็นความกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2535) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นผลที่เกิดมาจากทัศนคติหลาย ๆ ประการที่คนทำงานมีต่องานของเขา และต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน และต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่ว ๆ ไป

สมยศ นาวิกร (2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มีต่องาน ซึ่งเมื่อพูดถึงคนมีความพึงพอใจในงานสูงนั้น มักหมายความว่า คนชอบและให้คุณค่าต่องานของตนเองสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของตน

บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ (2537) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำ ซึ่งเป็นผลให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นภาวะความรู้สึกที่ดีหรือภาวะทางอารมณ์ที่ดี ซึ่งมีผลมาจากประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ภาวะความรู้สึกเหล่านี้จะมากหรือน้อยนั้น ล้วนขึ้นกับการทำงานของบุคคลว่าได้รับการตอบสนองความต้องการมากน้อยเพียงใด

ลอว์เลอร์ (Lawler, 1973: 64) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานสามารถใช้ตัดสินความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอยู่ และปัจจัยที่บุคคลรู้สึกว่าควรจะมี ดังนั้น ความพึงพอใจในงานคือ ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดว่าจะได้รับจากงาน กับสิ่งที่เขาได้รับจากงานจริง ๆ สามารถแบ่งความหมายของความพึงพอใจในงานออกได้ 2 ด้านคือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกชอบพอและพอใจของบุคคลที่มีต่องานโดยรวม
2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกชอบพอและพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน

บลัม และเนย์เลอร์ (Blum and Nalor 1986: 11) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การนิเทศงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และการยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ และความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน และการปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อเจ้าหน้าที่อื่น ๆ

วรูม (W.H. Vroom 1994: 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในงาน

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Theories of Job Satisfaction)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Hierarchy of need)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham H.Maslow) แบ่งลำดับขั้นความต้องการออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ที่จะเกิดกับร่างกาย รวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจด้วย
3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นพวกเข้ารวมและได้นับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพ ความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ รวมถึงต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย
5. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่ต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทีนึกคิดตามความปรารถนาของตน

ทฤษฎีปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg et. al., 1993: 40-49, 113-119)

เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่พัฒนามาจากแนวคิดความต้องการของมาสโลว์ โดยเฮร์ซเบอร์ก แมนสเนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mansner and Synderman; 1959) ได้ศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งสรุปได้ว่า มีปัจจัยสำคัญอยู่ 2 ประการ ได้แก่

ปัจจัยจูงใจ (Motivating factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง กล่าวคือ เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคคลชอบและรักงาน บุคคลจะถูกใจ ให้ผลผลิตเพิ่มจากปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งประกอบด้วย

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

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่ใช้ค้ำจุน หรือบำรุงรักษาจิตใจของบุคคลให้ทำงาน แต่ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ซึ่งหากไม่มีปัจจัยหรือไม่มีลักษณะที่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ จะส่งผลให้บุคคลในองค์การนั้นไม่พึงพอใจในงานได้ ซึ่งประกอบด้วย

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

จากทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์ก จะพบว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและมีผลต่อการปฏิบัติงาน บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค่าจูนั้น ไม่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานหรือจูงใจให้ทำงานดีขึ้นแต่อย่างใด แต่หากปัจจัยนี้ขาดหายไป จะสร้างความไม่พึงพอใจในงานขึ้นมา และถ้าได้จัดปัจจัยเหล่านี้ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ก็จะช่วยขจัดความไม่พึงพอใจในงานได้

ทฤษฎีความพึงพอใจในงานของคอฟแมน (Kovman) (อ้างถึงใน ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์, 2544: 122)

คอฟแมนได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need fulfillment theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

กลุ่มที่ 2 ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-group theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

แนวคิดความพึงพอใจในงานของมุนสัน และฮีดา (Munson and Heda; 1974)

เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน ที่ประกอบด้วย 4 ด้านคือ

1. ความพึงพอใจในงานด้านภายนอก (Extrinsic satisfaction) เป็นความพอใจของบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการที่เกิดขึ้นจากสภาวะการทำงานที่เป็นผลจากการจ้างงานภายในองค์กร ได้แก่

1.1 ความยุติธรรมของสภาพการปฏิบัติงานในองค์กร เช่น ความยุติธรรมของชั่วโมงการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมของนโยบายการลา การพักร้อน ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

1.2 ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานภายในองค์กร เช่น ความปลอดภัยจากการติดเชื้อ ความปลอดภัยจากอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ความปลอดภัยจากการถูกทำร้ายร่างกาย

1.3 รางวัลตอบแทนด้านการเงินในการปฏิบัติงานภายในองค์กร เช่น เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal satisfaction) เป็นความพึงพอใจของบุคคลที่แสดงออกถึงความต้องการที่จะมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในองค์กร ต้องการให้บุคคลอื่นเข้าใจปัญหาและความยากลำบากในการปฏิบัติงาน และการมีโอกาสได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ประกอบด้วย

2.1 โอกาสที่บุคคลจะมีปฏิสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร เช่น โอกาสที่จะได้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดกับบุคคลที่ชื่นชอบ โอกาสที่จะมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเอง

2.2 การที่บุคลากรอื่นเข้าใจปัญหา และความยากลำบากในการปฏิบัติงาน เช่น การเข้าใจความยากลำบากในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา การเข้าใจปัญหาและความยากลำบากในการปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงาน

2.3 การมีโอกาสได้ช่วยเหลือบุคคลอื่น เช่น การมีโอกาสที่จะได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชา การมีโอกาสที่จะได้ช่วยเหลือผู้ร่วมงานภายในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร

3. ความพึงพอใจในงานด้านการมีส่วนร่วม (Involvement satisfaction) เป็นความพึงพอใจที่ได้แสดงออกในความต้องการมีอำนาจ (Power) ต่อผู้อื่น หรือเหนือกว่าผู้อื่น ได้แก่

3.1 การมีอำนาจหน้าที่ (Authority) ของบุคลากรในการเกี่ยวข้องกับผู้อื่น โดยตรงจากการปฏิบัติงาน เช่น การมีอำนาจหน้าที่ ที่จะมอบหมายงานให้แก่ผู้ร่วมงาน การมีอำนาจหน้าที่ ที่จะจูงใจผู้ร่วมงาน หรือชี้แนะ นำการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงาน

3.2 การได้มีโอกาสร่วมในการกำหนดวิธีการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในองค์กร เช่น การมีโอกาสร่วมกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การมีโอกาสร่วมกำหนดวิธีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน หรือวิธีการปรับปรุงงานและแก้ไขปัญหา

3.3 การมีโอกาสร่วมกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานในองค์กร เช่น การมีโอกาสร่วมกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน การมีโอกาสในการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานของตนเอง

4. ความพึงพอใจในงานภายในองค์กร (Intrinsic satisfaction) เป็นความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ได้แก่

4.1 การได้มีโอกาสใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เช่น การมีโอกาสใช้ทักษะทางการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การมีโอกาสใช้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การมีโอกาสใช้ความสามารถพิเศษของตนเองมาช่วยในองค์กร

4.2 การได้ทำสิ่งที่สำคัญและมีคุณค่าในการปฏิบัติงาน เช่น การมีโอกาสทำสิ่งที่มีคุณค่า การมีโอกาสได้ริเริ่มงานใหม่ ๆ ที่น่าท้าทาย การมีโอกาสได้ทำงานสำคัญ

4.3 การประสบความสำเร็จในการทำงานด้วยตนเอง เช่น การรู้สึกมีคุณค่าในตนเองที่ปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ การปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ด้วยตนเอง และการมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลน (McClelland's Theory of Needs: 1988)

เดวิด แมคเคลแลน และคณะ (David McClelland and Others) ได้เสนอความต้องการ 3 ประการสัมพันธ์กันในการทำงาน คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (The need for achievement) คือ ความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีที่สุด เพื่อประสบความสำเร็จ

2. ความต้องการมีอำนาจ (The need for power) คือความต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น

3. ความความผูกพัน หรือต้องการเป็นที่รัก(The need for affiliation) คือ ความต้องการมิตรภาพ และสัมพันธภาพที่ใกล้ชิดซึ่งกันและกัน

ความต้องการอำนาจเป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลและควบคุมคนอื่น ๆ บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้จะเป็นผู้ที่ชอบการแข่งขัน ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับสถานภาพ การมีศักดิ์ศรีและอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มากกว่าการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ส่วนความต้องการความผูกพันนั้นเป็นความต้องการที่จะพยายามหามิตรภาพ ชอบความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน และต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดีกับคนอื่นในความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Victor H. Vroom: Expectancy Theory: 1994)

ทฤษฎีนี้กล่าวว่า บุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ เช่น การไปทำงานกับการไม่ไปทำงาน และเลือกทางเลือกทางหนึ่ง ซึ่งเขาเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด เช่น ถ้าเขาเชื่อว่าการอยู่บ้าน จะนำไปสู่สิ่งที่ดีมากกว่าการไปทำงาน เขาจะเลือกทางเลือกโดยการอยู่บ้าน โดยทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนมากที่สุด

ทฤษฎีนี้ได้รวมเอาปัจจัยที่สำคัญ 2 ปัจจัยเข้าไว้ด้วยกัน คือ ความคาดหวัง (Expectancies) และความพึงพอใจหรือความชอบ (Valences)

ความคาดหวัง (Expectancies) หมายถึง การคาดหวังหรือการคาดคะเนถึงโอกาสที่บุคคลนั้นจะได้ผลตอบแทนตามที่เขาหวังไว้ ถ้าเขาตัดสินใจเลือกทางเลือกที่จะปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ค่าการคาดหวังหรือการคาดคะเน จะอยู่ในระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าค่าของการคาดหวังมีค่าเท่ากับ 0 หมายความว่า เขาไม่มีความเชื่อเลยว่า ถ้าเขาปฏิบัติตามที่เลือกไว้แล้ว เขาจะได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้ แต่ถ้าค่าของการคาดหวังมีค่าเท่ากับ 1 หมายความว่า เขามีความเชื่อมั่นอย่างแน่อนว่า ถ้าปฏิบัติตามทางเลือกที่ได้เลือกไว้แล้ว เขาจะได้รับผลตอบแทนตามที่เขาต้องการ หรือปรารถนามากที่สุด

ความพึงพอใจหรือความชอบ (Valance) หมายถึง ความพึงพอใจ หรือความชอบของบุคคลแต่ละคนในเรื่องผลตอบแทนประเภทใดประเภทหนึ่ง ความพึงพอใจ หรือความชอบ อาจมีค่าได้ทั้ง ค่าบวกและค่าลบ ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งไม่มีความพึงพอใจหรือความชอบเลย ก็จะมีค่าเท่ากับ 0

จากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเอาทฤษฎีปัจจัยคู่ของเฟรดเดอริค เฮอริเบอร์ค (Frederick Herzberg) มาใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัย เนื่องจากสามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในงานได้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2.1 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพัน คือ ความรักใคร่ ความเอาใจใส่ หรือความใส่ใจต่อสิ่งที่กระทำ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2546: 36)

ภรณ์ มหามนต์ (2529: 35) ได้ให้ความหมายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการต่อองค์กร ซึ่งอาจแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจหรือความรู้สึก หมายถึง พนักงานมีความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุเป้าหมายได้ ถือเป็นทัศนคติที่หนักแน่น และเป็นไปในทางบวกต่อองค์กร เต็มใจที่จะรักษาสมาชิกภาพในองค์กรตลอดไป โดยพนักงานมีความเต็มใจที่จะเสียสละความสุขส่วนตน เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

วินัย ไชยทอง (2547: 84) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์กร เป็นสิ่งบ่งบอกว่าบุคคลได้หล่อหลอมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและมีส่วนร่วมเข้าไปเกี่ยวข้องในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร รวมทั้งไม่ยากที่จะจากองค์กรไป

วิลาวรรณ รพีพิศล (2549: 261) ได้ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ไว้ว่า วิธีการสร้างเสริมสภาพทางจิตใจ หรือความรู้สึกให้บุคลากรเห็นคุณค่า ตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ เกิดความจงรักภักดี กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน เต็มใจเสียสละ พร้อมทั้งจะทุ่มเทแรงกายแรงใจผสมผสานกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่มีอยู่ทั้งหมด ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายให้ได้

เชลดอน (Sheldon; 1971) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติในเชิงบวกของผู้ปฏิบัติงาน โดยจะปฏิบัติงานที่สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งแสดงถึงความเกี่ยวข้องหรือผูกพันที่บุคคลมีให้องค์กร โดยจะตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

บุชานัน (Buchanan; 1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และยินดีที่จะปฏิบัติงานภายในองค์กรจนบรรลุเป้าหมาย

พอตเตอร์และคณะ (Porter and Others; 1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เกี่ยวข้องกับการแสดงออกของแต่ละบุคคลอย่างมั่นคง และมีส่วนร่วมในองค์กร แสดงให้เห็นถึงลักษณะ 3 ประการคือ (1) ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (2) ความเต็มใจที่

จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

สเตียร์ส (Steers; 1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ตั้งใจอย่างจริงจังของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

มาวเคย์และคณะ (Mowday and Others; 1982) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่เป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ยินดีที่จะอุทิศตนเองเพื่อปฏิบัติงานให้กับองค์กร ด้วยความเชื่อมั่น และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

คานเตอร์ (Kanter; 1972) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เต็มใจที่จะอุทิศกายใจให้กับสังคมในองค์กร โดยการผูกพันตัวเองเข้ากับสัมพันธภาพทางสังคม เมื่อสังคมในองค์กรตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของแต่ละบุคคลจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติขององค์กรต่อบุคคลในองค์กร โดยแบ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่เป็นลักษณะต่อเนื่อง (Continuance commitment) เป็นลักษณะที่บุคคลในองค์กรอุทิศตนปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และเสียสละเพื่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดไป

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่เป็นลักษณะรวมกลุ่ม (Cohesion commitment) เป็นความผูกพันทางสังคมในองค์กร จึงเกิดการกระตุ้นให้เกิดการรวมกลุ่ม จนทำให้ความยึดมั่นผูกพันในลักษณะนี้เพิ่มขึ้นได้

3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในลักษณะการควบคุม (Control commitment) เป็นลักษณะที่สมาชิกมีการผูกพัน ยอมรับและปฏิบัติตามบรรทัดฐาน และค่านิยมขององค์กร

พอตเตอร์และคณะ (1974) และ มาวเคย์และคณะ (1979) ให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการแสดงความรู้สึกที่มีความแน่วแน่นของบุคคลต่อองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและต้องการที่จะธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ นอกจากนี้ยังหมายถึงการมีค่านิยมที่กลมกลืนกับองค์กรและสมาชิกอื่นในองค์กร เต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติภารกิจขององค์กร โดยประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (A strong belief in and acceptance of the organizations goals and values) หมายถึงการที่สมาชิกมีความเชื่อในทางบวกต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร สนับสนุนเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรและมีความเชื่อว่าองค์กรที่ตนเองผูกพันอยู่นั้นเป็นองค์กรที่ดีที่สุด

2. การมีความเต็มใจที่จะใช้ความพากเพียร เพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร (A willingness to exert considerable effort on behalf of organization) หมายถึงการที่สมาชิกมีความยินดี เต็มใจที่จะเสียสละ พยายามทุ่มเทแรงกายแรงใจ สติปัญญา และความสามารถ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย แม้ไม่มีผลตอบแทน รวมทั้งการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร (A strong desire to maintain membership in the organization) หมายถึง การที่สมาชิกแสดงความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติในฐานะสมาชิกขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่ต้องการที่จะออกไปจากองค์กร แม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนที่มากกว่า มีความภาคภูมิใจในความเป็นสมาชิกขององค์กร พร้อมทั้งจะบอกว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร

สตาว์ (Staw; 1977 อ้างใน สตรีชส์และพอตเตอร์; 1983) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมี 2 ลักษณะ คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในด้านทัศนคติ (Attitudinal commitment) หมายถึง ความเห็นพ้องต้องกันของบุคคลกับองค์กร ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (Behavioral commitment) หมายถึง การมีส่วนร่วมกับองค์กร เห็นด้วยกับเป้าหมายขององค์กร และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

แอลเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer; 1986) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งเป็น 3 แนวทางใหญ่ ๆ คือ

1. แนวคิดในด้านพฤติกรรม (Behavior) เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะแสดงพฤติกรรมต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงานเพื่อองค์กร มีความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน เนื่องจากบุคคลจะเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้น หากต้องออก

จากองค์การ ซึ่งผลเสียที่เกิดขึ้น จะพิจารณาในลักษณะต้นทุนที่เกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป

ซึ่งทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและเนพื้นฐานของแนวคิดนี้คือ ทฤษฎีที่เรียกว่า Side bet Theory ของเบคเกอร์ (Becker; 1960) ซึ่งสาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือ การพิจารณาความผูกพันต่อองค์การ เป็นผลมาจากการที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าหากว่าลาออกไปจากองค์การแล้ว จะต้องสูญเสียอะไร เนื่องจากการที่เข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุน เรียกว่า “Side bet” ซึ่งอาจปรากฏในรูปของเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญาที่เสียไปตลอดจนการเสียโอกาสบางอย่างไป เมื่อเป็นเช่นนี้ บุคคลผู้นั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์การในระยะยาว เช่น บำเหน็จ บำนาญ ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่หากบุคคลลาออกไปก่อนครบกำหนดเวลา ก็เท่ากับการลงทุนแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาไปนั้น ได้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้น การที่บุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การนานเท่าไร ก็เท่ากับการลงทุนนั้นได้สะสมเพิ่มพูนขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์การ เพราะหากตัดสินใจลาออกก็จะสูญเสียผลประโยชน์ที่จะได้รับ

2. แนวความคิดด้านทัศนคติ (Attitude) เป็นแนวความคิดที่ได้รับการศึกษาอย่างมาก นักวิชาการในกลุ่มนี้มองว่า ความผูกพันในองค์การ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกตัวตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความปรารถนา หรือความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป เพื่อช่วยให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ประสบความสำเร็จ

3. แนวความคิดด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม (Norm) แนวความคิดนี้มองความยึดมั่นผูกพันในองค์การว่าเป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม โดยบุคคลรู้สึกว่าการเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ จะต้องมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะนั่นคือความถูกต้องและเหมาะสมที่ควรจะทำ ความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพัน ที่สมาชิกจะต้องมีในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นเมเยอร์และคณะ (1993) ได้จำแนกลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ลักษณะดังต่อไปนี้คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) เป็นความรู้สึกผูกพันที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก อารมณ์ (Want to) ทำให้เกิดความสามัคคีของกลุ่ม พยายามรักษาสมาชิกภาพไว้ด้วยกัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ เป็นอารมณ์ที่บุคคลยึดติดกับองค์การ (Attachment to) เห็นพ้องต้องกันกับองค์การ (Identification with) และรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์การ (Involve in)

เนื่องจากบุคคลมีเป้าหมายของตนสอดคล้องกับองค์กร และมีความเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ความรู้สึกดังกล่าวสามารถที่จะพัฒนาให้มากขึ้น โดยอาศัยประสบการณ์ที่ผ่านมา ที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีเมื่ออยู่ในองค์กร เป็นมุมมองด้านทัศนคติ

2. ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) เป็นความต้องการเฉพาะของบุคคลที่ต้องการรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ เนื่องจากสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรโดยไม่มีความรู้สึกชอบพอเข้ามาเกี่ยวข้อง (Need to) เป็นการมองว่าการที่คนต้องอยู่ในองค์กรเป็นความจำเป็น มิฉะนั้นบุคคลจะสูญเสียผลประโยชน์หลาย ๆ อย่าง ที่ควรจะได้รับการลงทุนของตนเองเปรียบเทียบกับความสมดุลระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร เปรียบเทียบกับองค์กรอื่น เป็นมุมมองด้านพฤติกรรม

3. ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึงความรู้สึกที่บุคคลสำนึกในหน้าที่หรือข้อตกลงที่จะต้องอยู่ในองค์กรต่อไป (Ought to) เป็นความผูกพันที่เกิดจากประเมินว่า ความผูกพันเป็นสิ่งที่ถูกต้องควรจะทำ กลายเป็นความจำเป็น เป็นบรรทัดฐานจะต้องผูกพัน เพื่อความถูกต้องเหมาะสมทางสังคม สมาชิกเกิดความรู้สึกว่ามีพันธะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะต้องรับรู้บรรทัดฐานขององค์กร เช่น ความจงรักภักดี และความเลื่อมใสศรัทธา ต่อองค์กรสังกัดอยู่ เป็นมุมมองด้านบรรทัดฐานทางสังคม

บีเวอร์และล็อก (Brewer and Lock; 1995) กล่าวถึง ลักษณะของบุคคลที่มีความยึดมั่นในองค์กร มีลักษณะ 7 ประการดังนี้

1. มีความเห็นพ้องต้องกันกับองค์กร หมายถึง การที่บุคคลยอมรับในค่านิยมขององค์กร เห็นว่าค่านิยมขององค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ดี และมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. มีความไว้วางใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อองค์กรว่ามีความยุติธรรม และให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อการสร้างสรรค์งานในองค์กร
3. แสดงความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลทุ่มเทพลังความสามารถในการปฏิบัติงาน และปกป้ององค์กรให้พ้นจากการถูกคุกคาม
4. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง บุคคลที่แสดงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติหรือการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน
5. การรู้สึกเชิงบวกต่องาน หมายถึง บุคคลที่มีการรับรู้ที่ได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานและมีความสุขในการทำงาน

6. การแสดงความห่วงใยขององค์กร หมายถึง บุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และได้รับการยอมรับในการแสดงความคิดเห็นนั้น ๆ จากองค์กร

7. การรับรู้ถึงความยุติธรรมขององค์กร หมายถึง บุคคลที่มีการรับรู้ว่าการจัดการด้านการให้รางวัลสิ่งตอบแทนในองค์กรมีความยุติธรรม

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของเมเยอร์และคณะ (1993) เป็นแนวทางในการวิจัย เนื่องจากสามารถอธิบายความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

3.1 ความหมายของความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

พอตเตอร์และสตีเยอร์ส (1973) กล่าวว่า การทำนายการลาออกจากงาน โดยใช้ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน จะสามารถทำนายได้ง่ายกว่าการใช้การลาออกจริงมาทำนาย เนื่องจากความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอยู่ภายใต้การควบคุมของพนักงาน แต่การลาออกจริงอาจมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยมากมาย ซึ่งจะพบว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน จะมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับพฤติกรรมการลาออก

สตีเยอร์ส (1977) ให้ความหมายของความตั้งใจที่จะลาออกจากงานไว้ว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมการลาออกจากงานในอนาคต

มอเบเลย์และคณะ (1978) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน จะแสดงออกมาใน 2 ลักษณะ คือ ความตั้งใจที่จะค้นหาทางเลือก และความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งความตั้งใจที่จะค้นหาทางเลือก จะทำให้เกิดพฤติกรรมการค้นหาในรูปแบบต่าง ๆ และจะเกิดก่อนความตั้งใจที่จะลาออก ตลอดจนการเกิดพฤติกรรมการลาออกในขั้นสุดท้าย

มาวเคย์และคณะ (1982) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจที่จะลาออกจากงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์กรอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการของบุคคลนี้มีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือลาออกจากงานที่ทำ

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจากราชการ

มอวเคย์และคณะ (1982) กล่าวว่า การที่พนักงานจะมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ หรือ ลาออกจากองค์การ เป็นผลมาจาก 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ

1. ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน (Affective Responses to the Job) สามารถนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกและก่อให้เกิดพฤติกรรมการลาออกได้ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่องาน เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกัน ความรู้สึกเหล่านี้ ก็สามารถช่วยลดความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานได้ด้วยเช่นกัน

2. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การทดลองงาน ความต้องการแรงงาน ความจำเป็นในชีวิตสมรส ความผูกพันในครอบครัว การฝึกงาน ฯลฯ เป็นสิ่งที่สามารถเพิ่ม หรือลด ความตั้งใจที่จะลาออก หรือคงอยู่ต่อในองค์การของพนักงานได้

โดยที่ความตั้งใจที่จะลาออกจะมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรม 3 ลักษณะ ได้แก่

1. พฤติกรรมการลาออกโดยตรง พนักงานจะตัดสินใจลาออกโดยทันที หากเกิดความรู้สึกที่ต้องการจะลาออก แม้ว่าจะยังไม่มีทางเลือกอื่นรองรับก็ตาม

2. พฤติกรรมการค้นหาทางเลือก เมื่อพนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออก พนักงานก็จะพยายามหาทางเลือกอื่นมารองรับตอนที่ลาออกไปจากองค์การเดิม เพื่อจะได้ไม่ต้องกลายเป็นผู้ว่างงานหลังจากลาออกจากราชการไปแล้ว แต่โอกาสที่จะค้นหาทางเลือกนั้นก็ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันออกไปของพนักงาน เช่น อายุ เพศ อาชีพ ฯลฯ รวมทั้งขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจ และตลาดแรงงานในขณะนั้นด้วย

3. พฤติกรรมด้านอื่น ๆ เมื่อพนักงานทราบว่าตนเองไม่สามารถค้นหาทางเลือกที่ตนปรารถนาได้ หรือมีทางเลือกน้อย พนักงานก็จะยังคงไม่ลาออกจากองค์การ แต่จะมีพฤติกรรมอื่นเกิดขึ้นแทน เช่น การขาดงาน การเถียงงาน การดื้อยาเสพติดหรือแอลกอฮอล์ การใช้กลไกป้องกันตนเอง ฯลฯ เพื่อลดความวิตกกังวลและความคับข้องใจที่เกิดจากการไม่สามารถลาออกจากองค์การได้

มอวเคย์และคณะ (1982) ได้กล่าวถึงการลาออก ว่าหมายถึง การที่พนักงานขององค์การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกรูปนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ (Voluntary Turnover) หมายถึง การที่พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจลาออกเอง ไม่ว่าด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตาม

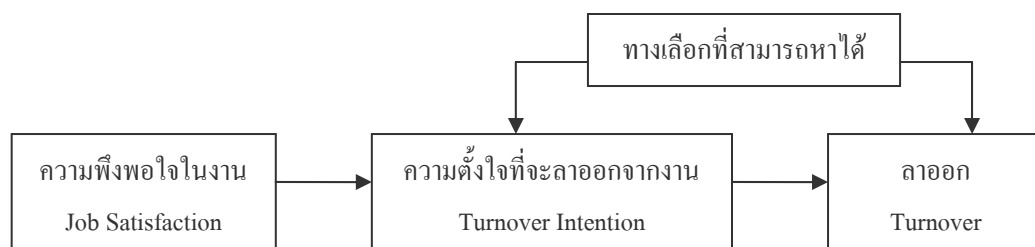
2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover) หมายถึง การที่พนักงานลาออก โดยเขาไม่ได้เป็นผู้เลือกเองอยู่นอกเหนือการควบคุมของพนักงาน ซึ่งอาจเกิดจากการถูกปลดเพราะพนักงานไม่มีความจำเป็นต่อองค์กรอีกต่อไป หรือเกิดจากการถูกไล่ออก เมื่อพนักงานไม่มีความสามารถเพียงพอ หรือมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับขององค์กร

โดยที่มอเบย์และคณะ (1982) ได้สร้างแบบจำลองที่อธิบายถึงกระบวนการของการลาออก ที่มุ่งเน้นที่ความพึงพอใจในงานที่จะนำไปสู่การลาออกในที่สุด โดยได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า ความไม่พึงพอใจจะก่อให้เกิดความคิดที่จะลาออก ความตั้งใจที่จะค้นหาทางเลือก ความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออก และสุดท้ายก็คือ การลาออกจากองค์กรจริง ๆ

ซึ่งในแบบจำลองนี้ มอเบย์มุ่งความสนใจไปที่ความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกของพนักงาน รวมทั้งลักษณะส่วนบุคคล องค์กร และปัจจัยทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังคำนึงถึงบทบาทของการรับรู้ความคาดหวังและความสามารถในการหาทางเลือกใหม่ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจลาออก

มอเบย์และคณะ ได้ทำการทดสอบตัวแบบนี้กับบุคลากรที่ทำงานเต็มเวลาในโรงพยาบาลจำนวน 203 คน โดยผลการทดสอบได้ให้ข้อสนับสนุนว่า ความไม่พึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ซึ่งความตั้งใจที่จะลาออกจากงานนั้น มีผลโดยตรงกับการลาออกจากงาน

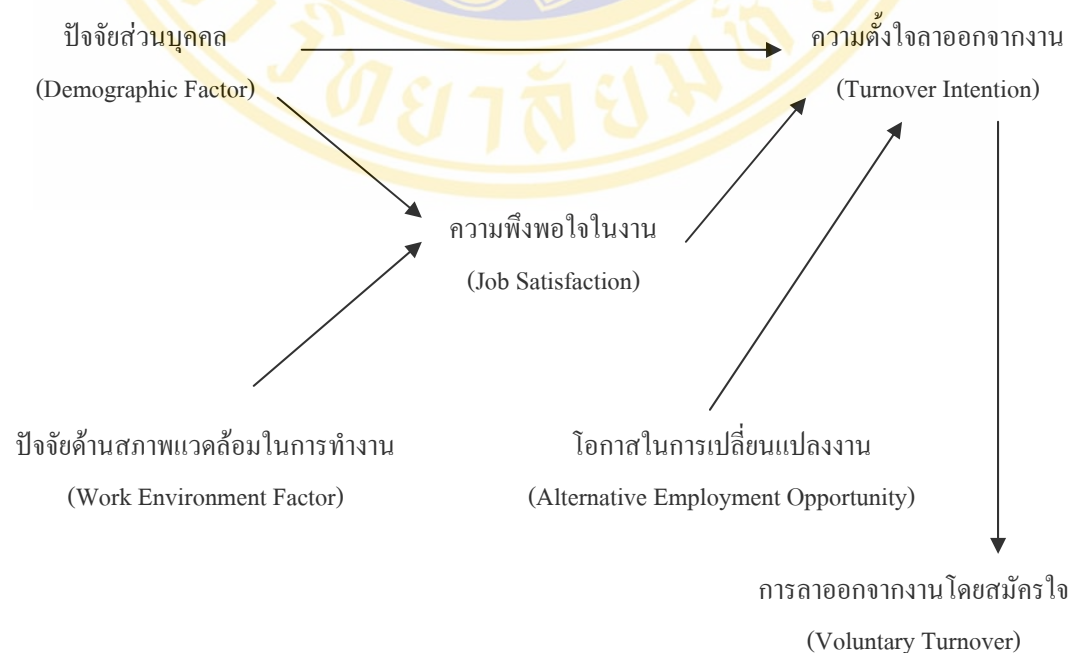
สเปคเตอร์ (Spector; 1996) ได้อธิบายกระบวนการลาออกจากงาน ที่แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน ที่นำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออก ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการค้นหา เช่น การสมัครงานอื่น การไปสัมภาษณ์งาน เป็นต้น และสุดท้ายนำไปสู่การลาออก โดยพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานของตนก็จะเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานนั้น และความตั้งใจที่จะลาออกนี้เองที่จะนำไปสู่พฤติกรรมลาออก แสดงได้ดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 2 กระบวนการลาออกจากงานตามแนวคิดของสเปคเตอร์ (1996)

มิวชินสกี (Muchinsky; 1996) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการลาออก โดยเมื่อพนักงานมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ก็จะรู้สึกอยากที่จะออกจากองค์กร จึงหันไปสู่อะไรบางอย่างใหม่ แต่ถ้าต้นทุนของการลาออกสูง พนักงานก็จะกลับมาประเมินงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันของคนใหม่ โดยหลังจากการประเมินงานในปัจจุบันอีกครั้งหนึ่งแล้ว พนักงานอาจจะเปลี่ยนกลับมาพึงพอใจในการทำงานอีกครั้งก็ได้ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความคิดที่จะลาออกลดลง ในทางกลับกัน หากพนักงานประเมินแล้วว่า การค้นหางานใหม่มีต้นทุนไม่สูงนัก และรู้สึกว่างานใหม่ดีกว่างานเดิม ก็จะกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการลาออกจริงในที่สุด แต่ถ้าหากการค้นหางานใหม่มีต้นทุนไม่สูง แต่งานที่หาได้ยังไม่เป็นที่พอใจ ก็อาจจะทำให้พนักงานยังคงอยู่องค์กรเดิมต่อไป แต่อย่างไรก็ตาม การที่พนักงานได้ลาออก ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลเกี่ยวกับต้นทุนในการค้นหางานใหม่ หรืองานใหม่ยังไม่เป็นที่พอใจก็ตาม ก็มีได้หมายความว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานกับองค์กร อาจเป็นเพียงความจำเป็นด้วยเหตุผลบางประการที่ทำให้พนักงานต้องอดทนทำงานกับองค์กรเดิมต่อไป

อีริกและคณะ (Eric and Others; 2001) ได้สร้างแบบจำลองกระบวนการลาออกของ ซึ่งมีผลเริ่มต้นมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน จนถึงพฤติกรรมการลาออกจากงานโดยสมัครใจ แสดงได้ดังภาพ



แผนภูมิที่ 3 แบบจำลองกระบวนการลาออกตามแนวคิดของอีริกและคณะ (2001)

ตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของฮอมและกิฟเฟด (Hom and Griffeth; 1995)

ฮอมและกิฟเฟด ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยต่าง ๆ พบความสัมพันธ์ของ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน กับการแยกตัว การแสวงหางานใหม่ และการลาออก องค์กรประกอบของความพึงพอใจ ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความเครียด ความสามัคคีของกลุ่ม ค่าตอบแทน ความคาดหวัง ส่วนในด้านความผูกพันกับองค์กร ได้แก่ ความยุติธรรม ความมั่นคง และการลงทุนในงาน เป็นต้น

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออก จากงานของ มาวเดย์และคณะ (1982) มาเป็นแนวทางในการวิจัย

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพงษ์ มหารัตนวงศ์ (2532) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่การศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ใช้แบบสอบถามในการศึกษา พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีการลาออกมากที่สุด คือ กลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อย และยังเป็นโสดอยู่

กิตติพงษ์ มหารัตนวงศ์ (2532) พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายแนวโน้มการลาออกจาก องค์กร ได้เรียงลำดับความสำคัญ คือ ความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านความ มั่นคง ความพึงพอใจในงานด้านมิตรสัมพันธ์ และความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา

เกศรัตน์ สุขเกษม (2533) ทำการวิจัยเรื่อง การสูญเสียบุคลากรในองค์การอาสาสมัคร เอกชน: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การคาทอลิก รีฟ เซอร์วิสเชส โดยใช้แบบสอบถามถามเจ้าหน้าที่คน ไทยจำนวน 62 คน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการลาออกของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ อายุ ส่วน อิทธิพลของสถานภาพสมรส มีผลกระทบต่อความต้องการลาออกน้อย

ภัทรา ศรีเจริญ (2534) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของ พยาบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช โดยใช้แบบสอบถามถามพยาบาล ประจำการที่ทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 380 คน พบว่า ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อ ความต้องการ เปลี่ยนงานของพยาบาลมี 3 ปัจจัยคือ ชีวิตส่วนตัว การควบคุมบังคับบัญชา และเงินเดือน/ ค่าตอบแทน ส่วนปัจจัยรองที่มีอิทธิพลคือ ทักษะคดีต่อวิชาชีพ และอายุงาน ในการศึกษาครั้งนี้ไม่พบ อิทธิพลของสถานภาพการสมรสกับการเปลี่ยนงาน

กองวิชาการ สำนักงาน ก.พ. (2535) ทำรายงานการวิจัยเรื่องปัญหาการสูญเสียกำลังคนระดับสมองในข้าราชการพลเรือน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการที่ขอลาออกจากราชการในช่วง 1 ตุลาคม 2527 – 30 กันยายน 2530 จำนวน 1,684 คน ใช้แบบสอบถามในการวิจัย พบว่า กลุ่มที่มีอัตราการลาออกสูงสุด ได้แก่ เพศชาย ช่วงอายุ 18-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี

สุชาติ วัชรโยธิน (2535) ได้ศึกษา ปัญหาการลาออกจากงานของบุคลากรในองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับบริหารของธนาคาร กรุงไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึง ปัญหาการลาออกจากงานของพนักงานระดับบริหารของธนาคารกรุงไทย จำกัด ที่ลาออกจากงานในปี พ.ศ. 2534 จำนวน 442 คน โดยส่งแบบสอบถาม 220 ชุด ได้รับกลับคืน 63 ชุด พบว่า สาเหตุที่ทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกจากงานเพราะได้รับค่าตอบแทนมากกว่า โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูงกว่า

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออกจากองค์การ: ศึกษากรณี สหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย ใช้แบบสอบถามถามพนักงานฝ่ายจัดการสหกรณ์การเกษตร จำนวน 231 คน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ ได้แก่ อายุ รายได้ ในขณะที่ตัวแปร เพศ สถานภาพสมรส ตำแหน่งระยะเวลาในการทำงาน และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ

อารมณ จินดาพันธ์ (2536) ได้ศึกษา ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครู สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน โดยใช้แบบสอบถามถามข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานในหน่วยศึกษานิเทศน์ สำนักงานศึกษาธิการเขต สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด โรงเรียนเอกชน ศาสนาอิสลาม และโรงเรียนเอกชนการกุศลของวัด พุทธศาสนา จำนวน 484 คน โดยศึกษาปัจจัย 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ เอกลักษณะของภาระกิจ ความสำคัญของภาระกิจ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ข้อมูลย้อนกลับจากภาระกิจ และทัศนคติที่มีต่อระบบราชการ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และรายได้ ปัจจัยด้านบทบาท ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และภาระงานตามบทบาท พบว่า ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครู มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทุกด้าน โดยที่อายุและประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน และพบว่า ในปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานนั้น ลักษณะงานและเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวทำนายความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานได้ดีที่สุด

ปรีชาดิ ดันดิวัฒน์ (2538) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้แบบสอบถามพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข 450 คน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และพบตัวแปรที่ทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการรวม 6 ตัวแปร คือ 1) ความก้าวหน้าในงาน 2) ลักษณะของงาน 3) อายุ 4) สภาพการทำงาน 5) เงินเดือนและสิ่งตอบแทน 6) ความมั่นคงในงาน

ลออจิต ่องเจริญสุนทร (2545) ได้ศึกษาการลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงแรม อมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเชิงเอกสาร ในพนักงานโรงแรมอมารีเอเทรียม ที่ลาออกจากงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2544 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 เป็นจำนวน 72 คน พบว่าสาเหตุของการลาออกของพนักงานในภาพรวมนั้น คือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ความท้าทายและน่าสนใจของงานกับเหตุผลส่วนตัว การประกอบอาชีพส่วนตัว การบริหารของหัวหน้างานและความต้องการการมีเวลาให้กับครอบครัว สภาพและเงื่อนไขในงานและความก้าวหน้าในงาน ความสะดวกในการเดินทาง และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับลำดับ

ปิยอัปสร ดีประเสริฐวิทย์ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์การที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัท ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์การ สามารถร่วมกันอธิบายความตั้งใจที่จะลาออกได้ และตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออก คือ ตัวแปรด้านคุณลักษณะของงาน ด้านผลย้อนกลับของงาน ตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์การ และตัวแปรด้านบรรยากาศขององค์การ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

กำธร พุกขานานนท์ และคณะ (2546) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของแพทย์ในภาครัฐ โดยทำการศึกษาในกลุ่มแพทย์ที่เคยปฏิบัติงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขก่อนการลาออก ทั้งที่เป็นข้าราชการ และพนักงานของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน การขาดขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนความผูกพันกับองค์การ ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออก และปัจจัยเรื่องความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์การ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการลาออกของแพทย์

ลัดดา พิษเชอร์ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สาเหตุการลาออกของพนักงานฝ่ายบัญชี กรณีศึกษาเฉพาะ บริษัท ลาภานารี สอรัท แอนด์ โซเทิล จำกัด (จังหวัดภูเก็ต) ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกคือ

สาเหตุที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบที่ได้รับ มอบหมาย ความมั่นคงของงาน และสาเหตุที่เกิดจากองค์กร คือ ความมั่นคงขององค์กร การจัด ฝึกอบรม

ณัฐกิตติ์ หมอกแก้ว (2547) ได้ศึกษาการเปลี่ยนหน่วยงานและลาออกของบุคลากรกรม อุทการเรือ กองทัพเรือ ในบุคลากรในสังกัดอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า จำนวน 400 คน ใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความต้องการเปลี่ยนหน่วยงานและลาออกของบุคลากรอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า ได้แก่ ความ มั่นคงในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีของหน้าที่การงาน การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา สภาพ การทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นที่ไม่ใช่เงินเดือนและความยุติธรรมในองค์กร

จิตร์รัตน์ สิริเลิศ (2547) ได้ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของผู้บริหารหน่วยงาน ทรัพยากรมนุษย์ในโรงงานอุตสาหกรรมของบริษัทข้ามชาติในจังหวัดระยอง ประชากรตัวอย่างใน การศึกษารุ่นนี้ ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ที่ในอนาคตทำงานกับบริษัทข้ามชาติแห่ง ใดแห่งหนึ่ง และปัจจุบันทำงานในโรงงานของบริษัทข้ามชาติในจังหวัดระยอง โดยมีโรงงานตั้งอยู่ ในนิคมอุตสาหกรรมตะวันออก นิคมอุตสาหกรรมผาแดง นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคม อุตสาหกรรมอมตะซิตี้ และ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้ใน การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 107 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมสังคม มี ผลกระทบต่อการลาออกจากงานและแนวโน้มการตัดสินใจลาออกจากงานในอนาคต โดยที่โอกาส ในการเลือกงานที่ดีกว่า มีผลกระทบอันดับ 1 ต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน และโอกาสก้าวหน้าใน อาชีพและการปฏิบัติงานมากกว่า ลักษณะงานที่มีความท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่น่าสนใจ กว่าเดิม และการได้รับการตอบสนองตามความต้องการจากองค์กรใหม่ มีผลกระทบอันดับ 2, 3 และ 4 ตามลำดับ

วัชรพร หนูทอง (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจ ในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิต: กรณีศึกษาบริษัท เอบีซี จำกัด โดยใช้แบบสอบถามถามพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน ทั้งสิ้น 450 คน ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยส่วน บุคคลด้านอายุ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน หัวหน้างาน ความก้าวหน้า ความ มั่นคง รายได้ และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร

ลักษณะ เยาวพงษ์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานฝ่ายซอฟต์แวร์: กรณีศึกษา บริษัท เวฟ อินทิเกรชัน จำกัด โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานฝ่ายขายซอฟต์แวร์คือ ความก้าวหน้าต่อตำแหน่งหน้าที่และความมั่นคงของบริษัท เนื่องจากบริษัทเป็นบริษัทที่เพิ่งเริ่มเปิดดำเนินการมาเพียง 5 ปี จึงทำให้พนักงานบางส่วนคิดว่าไม่มั่นคง มีสวัสดิการไม่เพียงพอ รวมถึงการเลื่อนขั้นตำแหน่งจากระดับปฏิบัติการสู่ระดับผู้บริหารเป็นไปได้ยาก และพนักงานยังรู้สึกว่าการเงินเดือน/ค่าจ้างไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ และเงินเดือนไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง

อมรรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา โรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามถามพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานผลิตขนมปังแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ ช่วงเวลาการทำงาน และลักษณะบ้านพักต่างกัน จะมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน และพบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน เพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทน และผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน

มอเบย์ ฮอร์เนอร์และโฮลลิงเวิร์ธ (Mobley and Hollingsworth; 1978) ได้ศึกษาสาเหตุหลักของการเปลี่ยนงานของบุคลากรในโรงพยาบาล โดยการสอบถามถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ความคิดและความตั้งใจลาออก และโอกาสในการหางานใหม่ จากพนักงานในโรงพยาบาล จำนวน 203 คน พบว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคิดที่จะลาออกจากงาน และความตั้งใจที่จะหาแสวงหางานใหม่ โดยที่ความตั้งใจที่จะแสวงหางานใหม่ มีผลทำให้เกิดความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งจะก่อให้เกิดการลาออกจากงานในที่สุด

สเตียร์สและพอดเตอร์ (1979) ได้แสดงลักษณะและผลของความผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความต้องการลาออกของบุคลากรในองค์กร กล่าวคือ หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ความต้องการลาออกก็จะอยู่ในระดับต่ำ ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ก็จะมีความต้องการลาออกมากขึ้น

ปาร์กเกอร์ และไรน์ (Parker and Rine; 1991) ได้ทำการทดสอบทฤษฎีที่ว่าองค์กรจะมีอิทธิพลต่อการลาออก โดยการเปลี่ยนแปลงระดับของค่าตอบแทน หรือการมีการจ่ายค่าตอบแทนหลายแบบผสมกัน โดยการรวบรวมข้อมูลจากการจ้างงานและรายได้ที่ได้รับในช่วงปี 1958-1980 ของกรมแรงงาน สหรัฐอเมริกา พบว่า บริษัทที่มีการจ่ายบำนาญ บำนาญ และค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น จะมีอัตราการลาออกของพนักงานลดลง นั่นคือ บริษัทที่มีการจ่ายค่าจ้างในอัตราที่สูงกว่า จะมีอัตราการลาออกน้อยกว่า

อิกบาเรีย และซีเกิ้ล (Igbaria and Siegel; 1992) ได้ศึกษาถึงความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานสารสนเทศจำนวน 464 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า อายุ อายุงาน เงินเดือน ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และจำนวนปีที่ทำงานในสายงานคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน ขณะที่ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงาน และพบว่า ผู้ที่มีเงินเดือนน้อยกว่า มีโอกาสกำหนดในอาชีพน้อยกว่า จะมีแนวโน้มการลาออกจากงานมากกว่า

อิกบาเรีย และกรีนเฮาส์ (Igbaria and Greenhaus; 1992) ได้ศึกษาถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานฝ่ายสารสนเทศ พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจลาออก และผู้ที่มีอายุน้อยกว่า และมีการศึกษาสูงกว่า จะมีความต้องการลาออกมากกว่า

ชาร์ลส์ ชเวปเกอร์ (Charles H. Schwepker; 1998) ศึกษาความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานขายในสหรัฐอเมริกาจำนวน 314 คน ผลการศึกษาพบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงาน ถ้าพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ก็จะทำให้ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานลดลง

ซิงฟู เซน (Hsing-Chu Chen; 2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แบบสอบถามถามพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินได้หวัน อินเทอร์เน็ต เนล ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

หัวเตียน ชางและคณะ (Huo-Tsan Chang and Others; 2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและความยึดมั่นผูกพันต่ออาชีพกับความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากอาชีพ โดยใช้แบบสอบถามถามพยาบาลจาก 30 โรงพยาบาลในไต้หวันจำนวน 177 คน ผลการศึกษาพบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร และความยึดมั่นผูกพันในอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากอาชีพ

ซิงซู เซน และคณะ (2006) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานในพยาบาลประจำการประเทศไต้หวัน โดยใช้แบบสอบถามและติดตามหลังจากนั้น 3 ปี พบว่าความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ปริมาณงาน การขาดแคลนทรัพยากร การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยสำคัญต่อความตั้งใจที่จะอยู่หรือลาออกจากองค์กร

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของออสแมน และออราน (Osman and Orhan; 2006) พบว่า ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงและมีความยึดมั่นผูกพันในองค์กร จะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานน้อยกว่า และการศึกษาของออสแมน และ ฮาสนัน (Osman and Hasan; 2005) พบว่า ความพึงพอใจในงานจะเป็นตัวที่ใช้ในการตัดสินใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานได้ ในขณะที่การศึกษาของ เฟรดและคณะ (Fred Luthans and Others; 2006) พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงาน

5. สรุปผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของบุคลากรนั้น ประกอบด้วยหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยลักษณะประชากร ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานในลักษณะต่าง ๆ ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจในปัจจัย 3 ปัจจัยของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย อันประกอบด้วย ปัจจัยลักษณะประชากร ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับการบริหารจัดการองค์การในด้านการพัฒนาองค์การเพื่อที่จะสามารถดำรงรักษาเจ้าหน้าที่ขององค์การให้อยู่ปฏิบัติงานกับองค์การให้นานขึ้น และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อลดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลถึงการลดอัตราการลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ต่อไป

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์ (Analytical Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง (Self administration) เพื่อศึกษาความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ และศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากร

ประชากรคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

กลุ่มตัวอย่างคือ เนื่องจากการศึกษาเฉพาะกรณี กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ทั้งหมดที่ปฏิบัติงานอยู่จริงระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน 2551 – วันที่ 15 สิงหาคม 2551 จำนวน 86 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามถึงความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน (Turnover Intention Questionnaire) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ตามแนวคิดของ มาวเคย์และคณะ (1982) และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction Questionnaire) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ตามทฤษฎีปัจจัยของ เฮิร์เบอร์ก และแบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment Questionnaire) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ตามแนวคิดของ เมเยอร์และคณะ (1993) ซึ่งผู้วิจัยจะได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่

เกี่ยวข้องรวมถึงผลงานวิจัยต่าง ๆ และได้้นำตัวแปรที่กำหนดขึ้นสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามทั้งหมดจะแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ลักษณะประชากรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน ระดับตำแหน่ง และหน่วยงาน โดยให้ผู้ตอบใส่เครื่องหมาย (✓) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง มีคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction Questionnaire) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ตามทฤษฎีปัจจัยคู่ของ เฮอริเบอร์ค ซึ่งปัจจัยสำคัญ 2 ด้านคือ

1. ปัจจัยเชิงใจหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน
2. ปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยที่ช่วยขจัดความไม่พึงพอใจในงาน
ประกอบด้วยข้อคำถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานทฤษฎีปัจจัยคู่ของเฮอริเบอร์ค โดยมีตัวชี้วัด 14 ประการ จำนวน 74 ข้อ ดังนี้

1. ปัจจัยเชิงใจหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย

ความสำเร็จในงาน	5 ข้อ
การยอมรับนับถือ	5 ข้อ
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	6 ข้อ
ความรับผิดชอบ	5 ข้อ
ความก้าวหน้าในงาน	4 ข้อ

2. ปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยที่ช่วยขจัดความไม่พึงพอใจในงาน ประกอบด้วย

นโยบายและ การบริหารงาน	5 ข้อ
โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	5 ข้อ
สัมพันธภาพในการทำงาน	8 ข้อ
เงินเดือน และสวัสดิการ	5 ข้อ
สถานะทางอาชีพ	4 ข้อ
ชีวิตความเป็นส่วนตัว	4 ข้อ
ความมั่นคงในงาน	5 ข้อ
สภาพการทำงาน	5 ข้อ
การปกครองบังคับบัญชา	8 ข้อ

ลักษณะคำถามเป็นข้อคำถามปลายปิด เป็นการสอบถามความคิดเห็น โดยให้เลือกตอบตามระดับความคิดเห็น (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นเป็นจริงทุกครั้ง
เห็นด้วย	หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นเป็นจริงส่วนใหญ่
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นเป็นจริงครึ่งหนึ่ง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นตรงข้ามเป็นส่วนใหญ่
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นตรงข้ามทุกครั้ง

คำถามจะมีทั้งข้อความที่มีลักษณะทางบวก และข้อความที่มีลักษณะทางลบ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

1. ข้อความที่มีลักษณะทางบวก ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 28, 29, 30, 31, 33, 34, 35, 36, 37, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 54, 55, 57, 58, 59, 61, 62, 64, 67, 70, 71, 72 และ 73 ให้คะแนนดังนี้

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

2. ข้อความที่มีลักษณะทางลบ ได้แก่ ข้อ 4, 10, 12, 13, 15, 19, 24, 26, 27, 32, 38, 39, 40, 41, 42, 53, 56, 60, 63, 65, 66, 68, 69 และ 74 ให้คะแนนดังนี้

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

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ความพึงพอใจในงานระดับต่ำ ความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงานระดับสูง ซึ่ง

แบบสอบถามได้กำหนดระดับคะแนน ตั้งแต่ 1-5 สามารถคำนวณแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน โดยวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

คะแนน 1.00 – 2.33 กำหนดเป็น ความพึงพอใจในงานระดับต่ำ

คะแนน 2.34 – 3.66 กำหนดเป็น ความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง

คะแนน 3.67 – 5.00 กำหนดเป็น ความพึงพอใจในงานระดับสูง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment Questionnaire) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ตามแนวคิดของ เมเยอร์และคณะ (1993) ซึ่งแบ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้านคือ

1. ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ
2. ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่
3. ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ประกอบด้วยข้อคำถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิดของ เมเยอร์และคณะ (1993) โดยมีตัวชี้วัด 3 ประการ จำนวน 24 ข้อ ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|-------|
| 1. ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ | 9 ข้อ |
| 2. ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ | 8 ข้อ |
| 3. ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน | 6 ข้อ |

ลักษณะคำถามเป็นข้อคำถามปลายปิด เป็นการสอบถามความคิดเห็น โดยให้เลือกตอบตามระดับความคิดเห็น (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|----------------------|--|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นเป็นจริงทุกครั้ง |
| เห็นด้วย | หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นเป็นจริงส่วนใหญ่ |
| ไม่แน่ใจ | หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นเป็นจริงครึ่งหนึ่ง |
| ไม่เห็นด้วย | หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นตรงข้ามเป็นส่วนใหญ่ |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นตรงข้ามทุกครั้ง |

คำถามทั้งหมดเป็นข้อความมีลักษณะทางบวก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

เกณฑ์การให้คะแนนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรระดับสูง ซึ่งแบบสอบถามได้กำหนดระดับคะแนน ตั้งแต่ 1-5 สามารถคำนวณแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน โดยวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

คะแนน 1.00 – 2.33 กำหนดเป็น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำ

คะแนน 2.34 – 3.66 กำหนดเป็น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง

คะแนน 3.67 – 5.00 กำหนดเป็น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรระดับสูง

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการ (Turnover Intention Questionnaire) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ตามแนวคิดของ มาวเคย์และคณะ (1982) โดยแบ่งความตั้งใจที่จะลาออกจากการออกโดยการแสดงพฤติกรรม 3 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมการลาออกโดยตรง
2. พฤติกรรมการค้นหาทางเลือก
3. พฤติกรรมด้านอื่น

ประกอบด้วยคำถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิดของ มาวเคย์และคณะ (1982) โดยมีตัวชี้วัด 3 ประการ จำนวน 12 ข้อดังนี้

- | | |
|-----------------------------|-------|
| 1. พฤติกรรมการลาออกโดยตรง | 4 ข้อ |
| 2. พฤติกรรมการค้นหาทางเลือก | 4 ข้อ |

3. พฤติกรรมด้านอื่น

4 ข้อ

ข้อลักษณะคำถามเป็นข้อคำถามปลายปิด เป็นการสอบถามความคิดเห็น โดยให้
เลือกตอบตามระดับความคิดเห็น 3 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วย	หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นเป็นจริง
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นเป็นจริงครึ่งหนึ่ง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ความรู้สึกที่ท่านตอบคำถามนั้นตรงข้ามกับความจริง

ในแต่ละข้อคำถามจะมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 1 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 0 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนความความตั้งใจที่จะลาออกจางาน

ความตั้งใจที่จะลาออกจางานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ
ความตั้งใจที่จะลาออกจางานระดับต่ำ ความตั้งใจที่จะลาออกจางานระดับปานกลาง ความตั้งใจที่
จะลาออกจางานระดับสูง ซึ่งแบบสอบถามได้กำหนดระดับคะแนน ตั้งแต่ 0-2 สามารถคำนวณแบ่ง
ช่วงระดับความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน โดยวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{2 - 0}{3} = 0.67$$

คะแนน 0.00 – 0.67 กำหนดเป็น มีความตั้งใจที่จะลาออกจางานระดับต่ำ

คะแนน 0.68 – 1.35 กำหนดเป็น มีความตั้งใจที่จะลาออกจางานระดับปานกลาง

คะแนน 1.36 – 2.00 กำหนดเป็น ความตั้งใจที่จะลาออกจางานระดับสูง

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาลด
ความตั้งใจที่จะลาออกจางานของเจ้าหน้าที่ หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เจ้าหน้าที่ต้องการเสนอแก่
ผู้บริหารองค์กร

การประเมินคุณภาพของเครื่องมือ

1. หาความตรงตามเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรง (Validity) ของเนื้อหาในแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิธี Cronbach's Method โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่โครงการพิเศษของศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ที่ไม่ใช่ข้าราชการ จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ได้เป็นประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และมีลักษณะการทำงานที่ใกล้เคียงกับกลุ่มประชากร ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.94 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานเท่ากับ 0.85

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง ในการแจกแบบสอบถามแก่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ จำนวน 86 คน และรับคืนหลังจากแจกแบบสอบถามไปแล้ว 1-2 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลลักษณะทั่วไปของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

2. ระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3. เปรียบเทียบลักษณะประชากร กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ One-way ANOVA

4. ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การดำเนินการด้านจริยธรรม

1. นำแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เสนอแก่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนเกี่ยวกับการทดลองในมนุษย์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อรับการพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการวิจัยได้
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลหลังจากได้รับหนังสืออนุมัติจากคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนเกี่ยวกับการทดลองในมนุษย์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ปฏิบัติตามการป้องกันความเสี่ยงอย่างเคร่งครัด ได้แก่ การแนะนำตัวอย่างสุภาพ มีความยืดหยุ่น มุ่งเพื่อประโยชน์แก่สังคมโดยรวม ปกป้องสวัสดิภาพของผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. ชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยให้ทราบถึงวิธีการ และตอบข้อซักถามต่างๆ ถึงประโยชน์และสิ่งที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัย
5. ต้องได้รับคำยินยอมจากผู้เข้าร่วมการวิจัยก่อนทุกราย
6. ผู้เข้าร่วมการวิจัยมีสิทธิบอกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยได้ตลอดเวลา ไม่ว่าด้วยเหตุผลใด โดยไม่มีผลกระทบในเชิงลบแต่อย่างใด
7. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมการวิจัยจะไม่ถูกนำเสนอหรือเผยแพร่ การนำเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน 2551 – วันที่ 15 สิงหาคม 2551 โดยแจกแบบสอบถามไปทั้งหมด 86 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน 84 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.67 ซึ่งจะได้นำเสนอผลการวิจัยเป็น 9 ตอน ดังนี้

1. ลักษณะประชากรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ
2. ระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ
3. ระดับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ
4. ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ
5. เปรียบเทียบลักษณะประชากรกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ
6. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ
7. ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ
8. การวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ
9. ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ เกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการเสนอแก่ผู้บริหารองค์กร

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

ผลการศึกษาลักษณะประชากรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 79.8 มีอายุ 30 ปีขึ้นไปร้อยละ 52.4 อายุโดยเฉลี่ย 30.56 ปี มีสถานภาพโสดร้อยละ 70.2 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 70.2 มีอัตราเงินเดือน 10,000-19,999 บาทร้อยละ 44.0 มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปีร้อยละ 58.3 อายุงานโดยเฉลี่ย 2.88 ปี และมีระดับตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการร้อยละ 90.5 โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายพยาบาลวิจัยมีจำนวนมากที่สุดร้อยละ 26.2 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ (n = 84)

	ลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	17	20.2
	หญิง	67	79.8
อายุ (ปี)	< 30	40	47.6
	≥ 30	44	52.4
	$\bar{X} = 30.56$ Min. = 24 Max. = 53 S.D. = 5.19		
สถานภาพสมรส	โสด	59	70.2
	สมรส	24	28.6
	หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	1	1.2
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	11.9
	ปริญญาตรี	59	70.2
	ปริญญาโท	15	17.9
อัตราเงินเดือน (บาท)	< 10,000	4	4.8
	10,000-19,999	37	44.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

	ลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
อายุงาน (ปี)	20,000-29,999	32	38.1
	30,000-39,999	6	7.1
	40,000-49,999	1	1.2
	$\geq 50,000$	4	4.8
	< 3	49	58.3
ระดับตำแหน่ง	≥ 3	35	41.7
	$\bar{X} = 2.88$ Min. = 1 Max. = 10 S.D. = 2.29		
	ผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่าย	8	9.5
หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	76	90.5
	ฝ่ายแพทย์	3	3.6
	ฝ่ายห้องปฏิบัติการ	14	16.7
	ฝ่ายตรวจสอบข้อมูลวิจัย	8	9.5
	ฝ่ายจัดการคุณภาพ	5	6.0
	ฝ่ายพยาบาลวิจัย	22	26.2
	ฝ่ายเภสัชกรรม	8	9.5
	ฝ่ายจัดการข้อมูลวิจัย	12	14.3
	ฝ่ายบริหารงานทั่วไปและทรัพยากร	12	14.3
	บุคคล		

ตอนที่ 2 ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.1 มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X}=0.58$, S.D.=0.38) เมื่อพิจารณาตามพฤติกรรมของความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน พบว่ามีพฤติกรรมการค้นหาทางเลือกอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=0.90$,

S.D.=0.61) ส่วนพฤติกรรมการลาออกโดยตรง และพฤติกรรมด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X}$ =0.58, S.D.=0.50 และ $\bar{X}$ =0.26, S.D.=0.31ตามลำดับ) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ จำแนกตามการแสดงออกของพฤติกรรม (n = 84)

การแสดงออกของ พฤติกรรม	ระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน			$\bar{X}$	S.D.
	สูง (%)	กลาง (%)	ต่ำ (%)		
พฤติกรรมการลาออก โดยตรง	8 (9.5)	27 (32.2)	49 (58.3)	0.58	0.50
พฤติกรรมการค้นหา ทางเลือก	21 (25.0)	28 (33.3)	35 (41.7)	0.90	0.61
พฤติกรรมด้านอื่นๆ	0 (0)	9 (10.7)	75 (89.3)	0.26	0.31
ระดับความตั้งใจที่จะ ลาออกจากงานรวม	3 (3.6)	30 (35.7)	51 (60.7)	0.58	0.38

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.6 มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.60, S.D.= 0.35) เมื่อพิจารณาตามปัจจัยของความพึงพอใจในงาน พบว่าปัจจัยที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในงานระดับสูงคือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต สถานะทางอาชีพ ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ จำแนกตามปัจจัยความพึงพอใจในงาน (n = 84)

ปัจจัยของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจในงาน			$\bar{X}$	S.D.
	สูง (%)	กลาง (%)	ต่ำ (%)		
ความสำเร็จของงาน	61 (72.6)	23 (27.4)	0 (0)	3.90	0.37
การยอมรับนับถือ	47 (56.0)	37 (44.0)	0 (0)	3.78	0.46
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	46 (54.8)	38 (45.2)	0 (0)	3.71	0.46
ความรับผิดชอบ	73 (86.9)	11 (13.1)	0 (0)	4.22	0.39
ความก้าวหน้าในงาน	25 (29.8)	48 (57.1)	11 (13.1)	3.14	0.66
นโยบายและการบริหารงาน	28 (33.3)	53 (63.1)	3 (3.6)	3.47	0.58
โอกาสที่จะได้รับ	61 (72.6)	23 (27.4)	0 (0)	3.92	0.46
ความก้าวหน้าในอนาคต					
สัมพันธภาพในการทำงาน	35 (41.7)	48 (57.1)	1 (1.2)	3.57	0.52
เงินเดือนและสวัสดิการ	20 (23.8)	59 (70.2)	5 (6.0)	3.25	0.60
สถานะทางอาชีพ	73 (86.9)	9 (10.7)	2 (2.4)	4.17	0.68
ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	55 (65.5)	28 (33.3)	1 (1.2)	3.79	0.55
ความมั่นคงในงาน	7 (8.3%)	63 (75.0)	14 (16.7)	2.91	0.65
สภาพการทำงาน	6 (7.1)	71 (84.6)	7 (8.3)	3.19	0.47
การปกครองบังคับบัญชา	38 (45.2)	40 (47.7)	6 (7.1)	3.50	0.67
ระดับความพึงพอใจในงาน	39 (46.4)	45 (53.6)	0 (0)	3.60	0.35
รวม					

ตอนที่ 4 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ส่วนใหญ่ร้อยละ 76.1 มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26$, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาตามลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรพบว่าความผูกพันด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.82$, S.D.=0.51) สำหรับความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ จำแนกตามลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (n = 84)

ลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์กร	ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร			$\bar{X}$	S.D.
	สูง (%)	กลาง (%)	ต่ำ (%)		
ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ	56 (66.7)	28 (33.3)	0 (0)	3.82	0.51
ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่	3 (3.6)	63 (75.0)	18 (21.4)	2.69	0.62
ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน	20 (23.8)	49 (58.3)	15 (17.9)	3.08	0.71
ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์กรรวม	15 (17.9)	64 (76.1)	5 (6.0)	3.26	0.48

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบลักษณะประชากรกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ที่มีเพศต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อัตราเงินเดือนต่างกัน อายุงานต่างกัน ระดับตำแหน่งต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกัน หน่วยงานต่างกัน พบว่า มีระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P=0.011$ และ $P=0.002$ ตามลำดับ) โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี เจ้าหน้าที่ฝ่ายแพทย์กับฝ่ายห้องปฏิบัติการ มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบข้อมูลวิจัยกับฝ่ายเภสัชกรรม และแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการคุณภาพกับฝ่ายพยาบาลวิจัย เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบข้อมูลวิจัยกับฝ่ายเภสัชกรรมมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการข้อมูลวิจัยและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปและทรัพยากรบุคคล รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบลักษณะประชากรกับระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ (n = 84)

ลักษณะประชากร	n	$\bar{X}$	S.D	t-value/ F-value	p-value
เพศ					
ชาย	17	0.52	0.36	-0.76	0.452
หญิง	67	0.60	0.38		
อายุ (ปี)					
< 30	40	0.69	0.38	-2.60	0.011
≥ 30	44	0.48	0.34		
สถานภาพสมรส					
โสด/หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	60	0.57	0.39	-0.44	0.664
สมรส	24	0.61	0.33		
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	0.49	0.38	2.08	0.131
ปริญญาตรี	59	0.63	0.40		
ปริญญาโท	15	0.43	0.22		
อัตราเงินเดือน (บาท)					
< 19,999	41	0.60	0.37	1.63	0.202
20,000-29,999	32	0.62	0.40		
≥ 30,000	11	0.39	0.28		
อายุงาน (ปี)					
< 3	49	0.56	0.34	0.73	0.470
≥ 3	35	0.62	0.43		
ระดับตำแหน่ง					
ผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่าย	8	0.36	0.18	-1.74	0.086
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	76	0.60	0.38		

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลักษณะประชากร	n	$\bar{X}$	S.D	t-value/ F-value	p-value
หน่วยงาน					
ฝ่ายแพทย์+	17	0.34	0.24	4.69	0.002
ฝ่ายห้องปฏิบัติการ ^{2,3}					
ฝ่ายตรวจสอบข้อมูล	16	0.79	0.36		
วิจัย+ฝ่ายเภสัชกรรม ^{1,4,5}					
ฝ่ายจัดการคุณภาพ+	27	0.69	0.39		
ฝ่ายพยาบาลวิจัย ¹					
ฝ่ายจัดการข้อมูลวิจัย ²	12	0.51	0.35		
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	12	0.47	0.35		
และทรัพยากรบุคคล ²					

ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการ ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$) กล่าวคือเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากการต่ำ

และเมื่อจำแนกตามปัจจัยความพึงพอใจในงาน พบว่าความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) สำหรับความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงานสัมพันธ์ภาพในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน การปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$)

กล่าวคือเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ด้าน

เงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชาสูงจะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานต่ำ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานรวมและจำแนกตามปัจจัยของความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

ความพึงพอใจในงาน	ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน	
	r	p-value
ความพึงพอใจในงานรวม	- 0.45	<0.001
ความสำเร็จของงาน	- 0.27	0.014
การยอมรับนับถือ	- 0.09	0.391
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	- 0.10	0.356
ความรับผิดชอบ	-0.25	0.020
ความก้าวหน้าในงาน	- 0.46	<0.001
นโยบายและการบริหารงาน	- 0.43	<0.001
โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	- 0.14	0.206
สัมพันธภาพในการทำงาน	- 0.41	<0.001
เงินเดือนและสวัสดิการ	- 0.32	0.003
สถานะทางอาชีพ	- 0.16	0.147
ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	- 0.14	0.191
ความมั่นคงในงาน	- 0.45	<0.001
สภาพการทำงาน	- 0.14	0.215
การปกครองบังคับบัญชา	- 0.41	<0.001

ตอนที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

ผลการศึกษาพบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$) กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานต่ำ

และเมื่อพิจารณาตามลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่าความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$) กล่าวคือเจ้าหน้าที่ที่มีความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานสูงจะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานต่ำ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรรวมและลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่าง ๆ กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร	ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน	
	r	p-value
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรรวม	- 0.38	<0.001
ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ	- 0.50	<0.001
ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่	- 0.06	0.583
ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน	- 0.37	<0.001

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ โดยสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ได้ร้อยละ 26 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) รายละเอียดดังตารางที่ 8

ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ดังนี้

ตัวแปรตาม ได้แก่	Y	แทน	ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน
ตัวแปรต้น ได้แก่	X1	แทน	ความพึงพอใจในงาน
	X2	แทน	ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบการคัดเลือกแบบลำดับขั้น (Stepwise)

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	Adjust R ²	B	Beta	t	p-value
ความพึงพอใจในงาน (X1)	0.454	0.206	0.197	-0.396	-0.365	-3.557	0.001
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (X2)	0.510	0.260	0.242	-0.193	-0.248	-2.421	0.018
Constant = 2.638 SE = 0.393 t = 6.710							

ตอนที่ 9 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาลดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการเสนอแก่ผู้บริหารองค์การ

เป็นคำถามปลายเปิดให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาลดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการเสนอแก่ผู้บริหารองค์การ

ตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาลดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการเสนอแก่ผู้บริหารองค์การ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
● อัตราผลตอบแทนของเจ้าหน้าที่ต้องคำนึงถึงสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ควรปรับให้เหมาะสม และไม่ด้อยกว่าองค์กรอื่น ๆ	25
● ควรเพิ่มสวัสดิการการรักษาพยาบาลและควรมีสวัสดิการครอบคลุมถึงครอบครัวเหมือนองค์กรอื่น ๆ	18
● ผู้บริหารควรมองเห็นคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ และสนับสนุนให้ก้าวหน้า แทนที่จะหาจ้างเจ้าหน้าที่จากภายนอกที่มีค่าตอบแทนที่สูงกว่ามาก	12
● ควรสร้างเสริมทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้มีความดีต่อองค์กร หรือคำนึงถึงส่วนรวม โดยอาจจัดกิจกรรมอบรม จัดกิจกรรมนั่งสมาธิวิปัสสนา เพื่อให้เจ้าหน้าที่มองโลกในแง่ดี แต่มีความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น	10
● พิจารณาเรื่องโบนัส เบี้ยขยัน เพื่อเป็นการเพิ่มแรงจูงใจ และเป็นขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่	10
● ควรปรับปรุงระบบการประเมินผลงานประจำปีให้มีรูปแบบที่เหมาะสม	8
● จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม และสร้างความสามัคคี เช่น ทำบุญตักบาตร บริจาคของบ้านคนชรา หรือกิจกรรมสันทนาการ	7
● ปรับปรุงสายงานในองค์การให้เจ้าหน้าที่มองเห็นถึงความก้าวหน้าในงาน และความมั่นคงในงานที่ชัดเจนมากขึ้น	6
● พิจารณาค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับระดับงาน ความรับผิดชอบ และภาระงาน	6
● ปรับปรุงบรรยากาศการทำงาน ลดการตำหนิ การนินทาว่าร้าย	5

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
● ผู้บริหารควรมีการพูดคุยกับแต่ละหน่วยงานในองค์กรถึงปัญหาที่แต่ละหน่วยงานประสบ และมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้แก่หัวหน้าหน่วยงานอย่างเต็มที่เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน	5
● เพิ่มเงินค่าความเสี่ยงให้กับบางหน่วยงานที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคจากผู้ป่วย เช่น ฝ่ายแพทย์ พยาบาล นักเทคนิคการแพทย์ เภสัชกร	4
● ต้องหาสาเหตุของการลาออกว่าเพราะอะไรถึงลาออก ซึ่งมันจะต้องมีสาเหตุของมันที่จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกว่าอยากจะลาออกจากงาน อย่างมองว่าเรื่องการลาออกของเจ้าหน้าที่เป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้น	4
● จัดเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับงาน และภาระงาน	2
● ควรปรับเวลาการประเมินผลงานประจำปีให้มีการปรับเงินเดือนทันเดือนมกราคมของทุกปี	2
● ปรับปรุงแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหารให้ดี มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือมากขึ้น	2
● ควรมีการบังคับใช้กฎระเบียบต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	2
● ควรให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แผนงานต่าง ๆ	1
● ควรมีประกันสังคม	1
● ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรมีการวางแผนเพื่อพัฒนานุคลากรทั้งหมดให้เป็นรูปธรรมมากกว่านี้	1
● การบริหารงานต้องโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ บริหารงานโดยไม่เอื้อประโยชน์ให้คนภายนอกองค์กร	1
● ควรมีการรักษาความลับขององค์กร ทั้งเรื่องการเงิน การบริหารจัดการต่าง ๆ	1
● ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับโดยเท่าเทียมกัน	1
● ควรมีนักจิตวิทยาประจำองค์กรเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้พูดคุย ปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ประสบ และช่วยหาแนวทางการแก้ไขปัญหา	1
● อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ควรใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และคำนึงถึงรูปแบบการใช้สอย	1
● ฝ่ายบริหารควรมีมาตรการการณรงค์ในเรื่องการประหยัด ไฟฟ้า น้ำ กระดาษ เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายขององค์กรและช่วยชาติ	1

บทที่ 5

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทยนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ รวมถึงทราบความแตกต่างของลักษณะประชากรที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.7 อยู่ในระดับต่ำ รองลงมาร้อยละ 35.7 อยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.6 อยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ส่วนใหญ่ยังไม่ได้มีความคิดที่จะลาออกจากการงานในขณะนี้ แต่ก็พบว่าเจ้าหน้าที่จำนวนอีกไม่น้อยที่มีความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานในระดับปานกลางถึงระดับสูง ซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานเป็นการลาออกจากการงานจริงในที่สุด หากเจ้าหน้าที่เหล่านั้นเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ หรือเกิดความไม่พึงพอใจในองค์กร ดังที่วินัย ไชยทอง (2547: 80) กล่าวว่า "ถ้าเมื่อพนักงานมีความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ก็จะพยายามลดการทำงานให้น้อยลงด้วยการเลี้ยงงาน เกิดพฤติกรรมการขาดงาน และการสละใจลาออกจากการงาน และสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 278) ที่ว่าถ้าบุคคลเกิดความไม่พอใจต่อองค์กรเมื่อใด บุคคลมักจะคิดถึงเรื่องการลาออกจากการงานมากขึ้น ซึ่งถ้าหากเกิดการลาออกจากการงานด้วยความสมัครใจขึ้นนั้น องค์กรควรจะต้องรู้ว่าเพราะเหตุใด ซึ่งองค์กรสามารถที่จะได้รับประโยชน์จากข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับพนักงานและผลการปฏิบัติงาน โดยการสอบถามผู้ที่ลาออกอย่างเป็นทางการ เพื่อที่จะได้เรียนรู้ถึงสาเหตุที่พนักงานลาออก โดยทำให้ทราบถึงปัญหาอย่างแท้จริง เพื่อองค์กรจะได้พิจารณาถึงระบบคุณธรรม การออกแบบงาน การวางแผน และกระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550: 156)

เมื่อพิจารณาตามการแสดงออกของพฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน พบว่า พฤติกรรมการค้นหาทางเลือกส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสูงสุดเมื่อเทียบกับพฤติกรรมการลาออกโดยตรงและพฤติกรรมด้านอื่น ๆ ที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ แสดงว่าขณะนี้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ส่วนใหญ่ ยังไม่ได้ตัดสินใจลาออกจากงานโดยตัดสินใจลาออก หรือโดยการยื่นใบลาออก และส่วนใหญ่ไม่มีพฤติกรรมการขาดงานบ่อย การไม่รับผิดชอบงาน หรือการใช้สารเสพติด เพื่อลดความวิตกกังวลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน แต่กำลังพยายามหาทางเลือกในงานอื่น ๆ เพื่อมารับรองหลังจากลาออกจากงานนี้ไปแล้ว โดยที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 64.3 ให้ความคิดเห็นว่าจะยื่นใบลาออกเมื่อมั่นใจว่าตนเองนั้นได้งานใหม่จริง ๆ

ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ โดยสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ได้ร้อยละ 26 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กำธร พุกยานานนท์ และคณะ (2546) ที่พบว่า ปัจจัยเรื่องความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการลาออกของแพทย์ และผลการศึกษาของ อิกบาเรีย และกรีนเฮาส์ (1992) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจลาออก

สำหรับระดับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.6 อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยความพึงพอใจในงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ร้อยละ 97.6 ให้ความคิดเห็นว่า มีความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในงานวิจัยด้านเอชไอวี ที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ป่วยเอชไอวีต่อไป รองลงมาเป็นด้านสถานะทางอาชีพ โดยเจ้าหน้าที่ร้อยละ 95.2 ให้ความคิดเห็นว่า ตนมีความภาคภูมิใจในอาชีพของตน รองลงมาเป็นด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โดยเจ้าหน้าที่ร้อยละ 89.3 เห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานนี้จะประโยชน์ต่อหน้าที่การงานในอนาคต รองลงมาเป็นด้านความสำเร็จของงาน โดยเจ้าหน้าที่ร้อยละ 96.4 เห็นว่าตนสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จลุล่วง และร้อยละ 92.9 เห็นว่าตนสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ และรองลงมาเป็นด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยเจ้าหน้าที่ร้อยละ 96.4 เห็นว่าการปฏิบัติงานตามเวลาราชการทำให้มีเวลาอยู่กับครอบครัวในวันหยุดได้อย่างเต็มที่ สำหรับสาเหตุที่ทำให้ระดับความพึงพอใจในงานไม่สูงนั้น อาจเนื่องมาจากปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าการเซ็นสัญญาจ้างปีต่อปีระหว่างเจ้าหน้าที่กับองค์กร ทำให้รู้สึกไม่มั่นคงในงาน และส่วนใหญ่ยังไม่แน่ใจว่าองค์กรจะมีความมั่นคงยั่งยืนจนกระทั่งสามารถทำงานในตำแหน่งหรือใน

องค์การไปจนเกษียณอายุได้หรือไม่ และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังไม่แน่ใจว่าตำแหน่งงานของตนมีโอกาสก้าวหน้าในงานเช่นเดียวกับตำแหน่งอื่นในองค์การ และยังไม่แน่ใจว่าการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความยุติธรรม และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประจำปีมีความเหมาะสมหรือไม่ ส่วนปัจจัยด้านสภาพการทำงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าในองค์การควรมีสั่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือเครื่องใช้ มากกว่านี้ และส่วนใหญ่ยังไม่แน่ใจว่าสัดส่วนของเจ้าหน้าที่นั้นเหมาะสมกับปริมาณงานหรือไม่ และในส่วนของปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการนั้น เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนยังไม่เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

หากนำหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการจัดการด้านความสำเร็จในงานอาชีพ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550: 157) โดยมีการพัฒนาความสำเร็จด้านอาชีพของเจ้าหน้าที่ในองค์การให้ชัดเจนมากขึ้น กล่าวคือกำหนดความก้าวหน้าหรือการเติบโตของเจ้าหน้าที่ตามการเลื่อนไหวของความสำเร็จในอาชีพในช่วงเวลาที่ผ่านไป ซึ่งสามารถนำภาพรวมของการทำงานที่ผ่านมา และประสบการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนเข้ามาพิจารณาเป็นความสำเร็จในงานอาชีพตราบเท่าที่เจ้าหน้าที่ยังคงอยู่กับองค์การ ให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกมั่นใจว่าตนสามารถเติบโตในสายงานได้ และความก้าวหน้าในองค์การได้ อาจแก้ปัญหาคือความไม่พึงพอใจในงานได้

สำหรับอีกแนวทางหนึ่งที่จะแก้ปัญหาคือความไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ได้ คือใช้เทคนิคการจูงใจในองค์การมาใช้ แบ่งได้เป็น การจูงใจด้วยงาน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่องาน และเกิดความรู้สึกว่างานที่ตนทำมีคุณค่า ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความภาคภูมิใจ กระตือรือร้น พยายามทุ่มเท อุทิศตนให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ในขณะที่เดียวกันก็ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสเพิ่มพูนพัฒนาความรู้ ความชำนาญในงานเพื่อเป็นการจูงใจด้วย และควรมีการชี้แจงกฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ขององค์การในการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ให้ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในการก้าวหน้าในงานต่าง ๆ การบอกถึงโอกาสก้าวหน้าเหล่านี้จะเป็นสิ่งจูงใจให้เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การด้วย การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน เนื่องจากเงินเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการทางด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ การจ่ายค่าตอบแทนเป็นเงินจึงเป็นสิ่งที่จูงใจที่มีความสัมพันธ์กับผลงานโดยตรง การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน อันได้แก่การยกย่องชมเชย การเลื่อนตำแหน่ง การให้โอกาสพัฒนาศักยภาพของตนในการอบรมศึกษาต่อ การให้ความมั่นคงปลอดภัยที่จะเป็นหลักประกันให้เจ้าหน้าที่ได้ว่าตนเองจะได้รับการจ้างงานตลอดไป การให้ความใส่ใจจากผู้บริหาร ล้วนแล้วแต่จะทำให้เจ้าหน้าที่มีกำลังใจที่จะทำงานให้องค์การอย่างสุดความสามารถ การจูงใจด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีสุขภาพจิต

ที่ดี เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน การจูงใจด้วยสวัสดิการต่าง ๆ องค์การควรมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลเหมาะสม มีการสนับสนุนงบประมาณในการศึกษาสูง เรียนภาษา ตลอดจนมีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิต จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความมั่นคงปลอดภัย เกิดความรู้สึกพอใจในองค์กร และสามารถจูงใจให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งเทคนิคการจูงใจที่กล่าวมาทั้งหมดนี้สามารถใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล หรือเพิ่มผลผลิตขององค์กรได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550: 192-195)

สำหรับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ส่วนใหญ่ร้อยละ 76.1 อยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุที่ทำให้ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรไม่สูงนั้น อาจเนื่องมาจากจากความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ที่เป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยมีเรื่องผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรเข้ามาเกี่ยวข้อง เป็นความต้องการที่จะอยู่เนื่องจากความจำเป็น หรือความต้องการรักษาผลประโยชน์ของตนไว้ โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่ได้คิดว่าตนทำงานที่องค์กรนี้มานานเกินกว่าที่จะไปเริ่มต้นใหม่ในที่ทำงานอื่นได้ หรือมองว่าตนมีทางเลือกในการทำงานน้อยมากหากต้องลาออกจากองค์กรนี้ไป และไม่ได้คิดว่าการลาออกจากองค์กรจะทำให้เกิดผลเสียต่อตน หรือจะก่อให้เกิดความยุ่งยากในชีวิตหรือจะต้องสูญเสียผลประโยชน์บางอย่างไป สำหรับความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานที่เกี่ยวข้องกับความถูกต้องเหมาะสม ว่าเมื่ออยู่ในองค์กรใดก็ควรที่จะผูกพันต่อองค์กรนั้น ส่งผลให้ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรไม่สูง อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่รู้สึกผิดหากจะลาออกจากองค์กร เมื่อเจ้าหน้าที่ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรไม่สูงมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานและสมัครใจลาออกจากงานสูง และมักจะไม่ได้ตั้งใจที่จะเสียสละหรือมีส่วนรับผิดชอบใด ๆ ต่อส่วนรวม จะอยู่ในลักษณะค่อนข้างเห็นแก่ตัว

ดังนั้นควรจะมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อาจทำได้โดยเพิ่มความสำคัญของงาน เพราะคนเรามีแนวโน้มที่จะผูกพันกับองค์กรสูงขึ้น หากมีโอกาสได้รับความไว้วางใจให้มีอำนาจในการกำกับดูแลและเลือกวิธีทำงานด้วยตนเองอย่างมีอิสระ รวมทั้งได้รับการยอมรับว่างานที่ตนทำมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกเช่นนี้มีส่วนจูงใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพัน และลดความคิดที่จะย้ายงานลงได้ ในขณะที่เดียวกันก็ควรจะมีการกำหนดผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กร ซึ่งโดยธรรมชาติบุคคลจะรู้สึกผูกพันกับองค์กรตราบเท่าที่มีผลประโยชน์ร่วมกันอยู่ ดังนั้นการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น และในขั้นตอนการรับสมัครเจ้าหน้าที่ใหม่เข้ามาทำงานในองค์กร ควรสรรหาบุคคลที่มีแนวคิด ค่านิยมที่ใกล้เคียง สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร หากบุคคลที่จะเข้ามาทำงานในองค์กรมีค่านิยมใกล้เคียงกับค่านิยมขององค์กรมาก

เพียงใด ยังจะทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรมากเพียงนั้น และการที่เจ้าหน้าที่ที่มีความยึดมั่นผูกพันกับองค์กร ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่และองค์กรโดยรวมด้วย (วินัย ไชยทอง 2547: 86-87)

เมื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ พบว่าปัจจัยด้านอายุ และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ มีผลต่อทำให้ระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2536) ที่พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร และผลการศึกษาของอิกบาเรีย และกรีนเฮาส์ (1992) ที่พบว่าผู้ที่มีอายุน้อยจะมีความต้องการลาออกมากกว่า ดังที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 259) กล่าวว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการที่มีอายุมากขึ้นจะมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น และมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงได้เพิ่มขึ้นด้วย สำหรับปัจจัยด้านหน่วยงานพบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายแพทย์และฝ่ายห้องปฏิบัติการมีระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานต่ำกว่าฝ่ายตรวจสอบข้อมูลวิจัยและฝ่ายเภสัชกรรม และต่ำกว่าฝ่ายจัดการคุณภาพและฝ่ายพยาบาลวิจัย สำหรับฝ่ายตรวจสอบข้อมูลวิจัยและฝ่ายเภสัชกรรมพบว่ามีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสูงกว่าฝ่ายจัดการข้อมูลวิจัย และฝ่ายบริหารงานทั่วไปและทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากฝ่ายแพทย์จะมีลักษณะการทำงานที่มีความรับผิดชอบค่อนข้างสูง เป็นหัวหน้าโครงการวิจัยต่าง ๆ และสามารถมีผลงานวิจัยตีพิมพ์ที่เป็นผลงานของตนเองได้ ทั้งยังมีค่าตอบแทนที่สูงที่สุดในองค์กร จึงทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายแพทย์มีระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานที่ต่ำกว่าฝ่ายอื่น ๆ สำหรับฝ่ายห้องปฏิบัติการก็มีลักษณะการทำงานที่เป็นลักษณะเฉพาะมากกว่า ทั้งยังสามารถมีผลงานวิจัยตีพิมพ์ที่เป็นผลงานของตนเองได้เช่นกัน นอกจากนี้ห้องปฏิบัติการของศูนย์ประสานฯ ยังได้ผ่านการรับรองห้องปฏิบัติการมาตรฐานจากทั้งระดับประเทศและนานาชาติ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายห้องปฏิบัติการมีระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานที่ต่ำกว่าฝ่ายอื่น ๆ ในขณะที่ฝ่ายตรวจสอบข้อมูลวิจัย ฝ่ายพยาบาลวิจัย และฝ่ายเภสัชกรรมมีระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานที่สูงกว่าฝ่ายอื่น ๆ เนื่องจากที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่จาก 3 หน่วยงานนี้มักจะลาออกไปอยู่ในองค์กรวิจัยอื่น ๆ ที่ได้ค่าตอบแทนสูงกว่า และมีความก้าวหน้าในงาน และความมั่นคงในงานมากกว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ พบว่าความพึงพอใจในงานรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน

ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงาน สัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน และการปกครองบังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญัฐกิตติ์ หมอกแก้ว (2547) ที่พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนหน่วยงานและลาออกของบุคลากรอุทธารเรือ พระจุลจอมเกล้า ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และผลการศึกษาของวัชรพร หนูทอง (2547) ที่พบว่ารายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร กล่าวได้ว่า หากเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในงานรวมสูง รวมถึงมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชาสูง จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานต่ำ สำหรับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรรวม และความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน กล่าวคือ หากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรรวม รวมถึงมีความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจและมีความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานต่อองค์กรสูง จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานต่ำ

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อวัดระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ
2. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ
3. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน ระดับตำแหน่ง และหน่วยงาน กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ
4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์ (Analytical Research) ประชากรที่ศึกษาคือเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ จำนวน 86 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ลักษณะประชากรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction Questionnaire) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ตามทฤษฎีปัจจัยคู่ของ เฮิร์เบอร์ก จำนวน 74 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment Questionnaire) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ตามแนวคิดของ เมเยอร์และคณะ (1993) จำนวน 24 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Turnover Intention Questionnaire) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ตามแนวคิดของ มาวเคย์ และคณะ (1982) จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เจ้าหน้าที่ต้องการเสนอแก่ผู้บริหารองค์การ

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยได้ปรับปรุงเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และหลังจากนั้นได้นำเครื่องมือไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่โครงการพิเศษของศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิธีโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Coefficient Alpha of Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.94 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเท่ากับ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานเท่ากับ 0.85

ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 2 เดือน ระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน 2551 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2551 โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 84 ชุด จาก 86 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.67

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

ลักษณะประชากรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 79.8 มีอายุ 30 ปีขึ้นไปร้อยละ 52.4 อายุโดยเฉลี่ย 30.56 ปี มีสถานภาพโสดร้อยละ 70.2 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 70.2 มีอัตราเงินเดือน 10,000-19,999 บาทร้อยละ 44.0 มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปีร้อยละ 58.3 อายุงานโดยเฉลี่ย 2.88 ปี และมีระดับตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการร้อยละ 90.5 โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายพยาบาลวิจัยมีจำนวนมากที่สุดร้อยละ 26.2

สำหรับระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.7 อยู่ในระดับต่ำ รองลงมาร้อยละ 35.7 อยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.6 อยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาตามการแสดงออกของพฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน พบว่า

พฤติกรรมการค้นหาทางเลือกส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสูงสุดเมื่อเทียบกับพฤติกรรมการลาออกโดยตรงและพฤติกรรมด้านอื่น ๆ ที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ

สำหรับระดับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.6 มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามปัจจัยของความพึงพอใจในงาน พบว่าปัจจัยที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในงานระดับสูงคือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต สถานะทางอาชีพ ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 76.1 มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรพบว่าความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 66.7 สำหรับความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 75.0 และร้อยละ 58.3 ตามลำดับ

เปรียบเทียบลักษณะประชากรกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ พบว่าปัจจัยด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับปัจจัยด้านอายุ และหน่วยงาน พบว่าอายุที่แตกต่างกันและหน่วยงานต่างกัน ส่งผลให้มีระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานแตกต่างกัน และปัจจัยด้านหน่วยงาน มีระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานที่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ พบว่า ความพึงพอใจในงานรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยของความพึงพอใจในงาน พบว่า ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงาน สัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน และการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับ

ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ และเมื่อพิจารณาตามลักษณะของความ ยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่าความผูกพันด้านจิตใจ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ

ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะ ลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ โดยสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจาก งานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ ได้ร้อยละ 26

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาลดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของ เจ้าหน้าที่ หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการเสนอแก่ผู้บริหารองค์กร พบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ ประสานฯ ส่วนใหญ่ร้อยละ 29.76 เสนอแนะว่า อัตราผลตอบแทนของเจ้าหน้าที่ต้องคำนึงถึงสภาวะ เศรษฐกิจในปัจจุบัน ควรปรับให้เหมาะสม และไม่ด้อยกว่าองค์กรอื่น ๆ รองลงมาร้อยละ 21.43 เสนอแนะว่า ควรเพิ่มสวัสดิการการรักษาพยาบาลและควรมีสวัสดิการครอบคลุมถึงครอบครัว เหมือนองค์กรอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

1. ผู้บริหารควรพิจารณาในด้านการจัดการด้านความสำเร็จในงานอาชีพมาใช้ในการ จัดการองค์กร โดยพัฒนาความสำเร็จด้านอาชีพของเจ้าหน้าที่ในองค์กรให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ที่มีความมั่นใจในองค์กรว่ามีความมั่นคง และเกิดความมั่นใจว่าตนสามารถมีความก้าวหน้า ในสายงาน
2. ผู้บริหารควรพิจารณาใช้เทคนิคการจูงใจในองค์กรมาใช้ ได้แก่ การจูงใจด้วยงาน การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน การจูงใจด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการจูงใจด้วยสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีความพึง พอใจในการทำงาน
3. ควรจะมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยเพิ่ม ความสำคัญของงาน กำหนดผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กร และควรสรรหาบุคคลที่มีแนวคิด ค่านิยมที่ใกล้เคียงกับค่านิยมขององค์กร
4. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กร หรือ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. ควรจะมีการศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ได้ลาออกจากงานไปก่อนหน้านี้ด้วย เพื่อให้ได้ทราบสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้เจ้าหน้าที่เหล่านั้นลาออกจากงาน
2. ควรทำการประเมินต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี



ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่าง
ไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิก ด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์
สภากาชาดไทย

TURNOVER INTENTION OF EMPLOYEES: A STUDY OF THE HIV NETHERLANDS
AUSTRALIA THAILAND RESEARCH COLLABORATION, THAI RED CROSS AIDS
RESEARCH CENTRE

สินีนากู ชาวตระการ 4936320 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ปิยธิดา ศรีเดช ส.ค.(บริหารสาธารณสุข), พิระ ศรีกรรณจิตร
วท.ม (ชีวสถิติ), วงเดือน ปันดี ส.ค. (ระบาดวิทยา)

บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรเป็นหน่วยทางสังคมที่มีกลุ่มคนมาร่วมกันทำงาน ร่วมกันทำกิจกรรม และ
ร่วมกันตัดสินใจแก้ไขปัญหา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ขององค์กร
จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารจัดการ
ภาระหน้าที่ต่าง ๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายได้ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดองค์การ การ
บริหารงานบุคคล การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน การจัดการงบประมาณ ซึ่งใน
กระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ ถือว่าปัจจัยด้านคนมีบทบาทสำคัญที่สุด ที่จะขับเคลื่อนให้กระบวนการ
ต่าง ๆ ในองค์กรดำเนินไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงควรที่จะมีการ
รักษาทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะกำลัง ความรู้ ความสามารถของมนุษย์นั้น
จะก่อให้เกิดผลผลิตต่อองค์กร และเป็นหลักประกันที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดปลอดภัยและ
เจริญเติบโตก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น องค์ประกอบที่สำคัญในการที่จะดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่
กับองค์กรให้นานที่สุดอย่างหนึ่ง คือความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง

ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสามารถใช้เป็นเครื่องทำนาย อัตราการลาออกจากงานได้ บุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานสูงและความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์กรสูง จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานต่ำและความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์กรต่ำ และผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำนั้น จะมีอัตราการ ลาออกจากองค์กรที่สูงกว่า ซึ่งปัญหาการสูญเสียบุคลากรจากการลาออกจากงานของบุคลากรนี้ถือ เป็นปัญหาที่สำคัญ เนื่องจากสามารถส่งผลกระทบอย่างมากต่อองค์กร

ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัย ทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย มีปัญหาการลาออกจากงานของ เจ้าหน้าที่ที่มีอัตราค่อนข้างสูง โดยเฉลี่ยแล้วในทุก ๆ 1 เดือน จะมีเจ้าหน้าที่ลาออกจากงานประมาณ 1-2 คน ถือเป็นสำคัญและเป็นอุปสรรคอย่างมากในการดำเนินการในองค์กร จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานฯ รวมทั้ง ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยลักษณะประชากร ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กร ที่อาจส่งผลถึงความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ได้ โดยในการ ศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารศูนย์ประสานความฯ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับ การบริหารจัดการองค์กร ในด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อที่จะสามารถดำรงรักษาเจ้าหน้าที่ของ องค์กรให้อยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรให้นานขึ้น และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อลดความตั้งใจที่ จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลถึงการลดอัตราการลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือ ระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรค เอดส์ สภากาชาดไทย เป็นอย่างไร
2. ลักษณะประชากร ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อ ความความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชา ดไทย หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวัดระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย
2. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน ระดับตำแหน่ง และหน่วยงาน กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย
4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย

สมมติฐานของการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทยที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน จะมีความความตั้งใจที่จะลาออกจากงานแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ได้ดังต่อไปนี้คือ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ลักษณะประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน ระดับตำแหน่ง หน่วยงาน

ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต สัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการ สถานะทางอาชีพ ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน การปกครอง บังคับบัญชา

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ

ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน ประกอบด้วย พฤติกรรมการลาออกโดยตรง พฤติกรรมการค้นหาทางเลือก พฤติกรรมด้านอื่น

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร ทุกคนที่ผ่านระยะการทดลองงาน 3 เดือนแล้ว ซึ่งไม่รวมถึงเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่มีสัญญากับทางออสเตรเลียหรือนเนเธอร์แลนด์โดยตรง และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิก ด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์ (Analytical Research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง (Self administration) เพื่อศึกษาความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทยออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทยออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย

กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทยทั้งหมดที่ปฏิบัติงานอยู่จริงระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน 2551 – วันที่ 15 สิงหาคม 2551 จำนวน 86 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยการศึกษาจากเอกสารตำรา แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หากความตรงตามเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรง (Validity) ของเนื้อหาในแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิธี Cronbach's Method โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่โครงการ

พิเศษของศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ที่ไม่ใช่ข้าราชการ จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ได้เป็นประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และมีลักษณะการทำงานที่ใกล้เคียงกับกลุ่มประชากร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับข้อมูลลักษณะทั่วไปของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เปรียบเทียบลักษณะประชากร กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ One-way ANOVA ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 79.8 มีอายุ 30 ปีขึ้นไปร้อยละ 52.4 อายุโดยเฉลี่ย 30.56 ปี มีสถานภาพโสด ร้อยละ 70.2 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 70.2 มีอัตราเงินเดือน 10,000-19,999 บาทร้อยละ 44.0 มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปีร้อยละ 58.3 อายุงานโดยเฉลี่ย 2.88 ปี และมีระดับตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการร้อยละ 90.5 โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายพยาบาลวิจัยมีจำนวนมากที่สุดร้อยละ 26.2

ด้านความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.1 มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อ

พิจารณาตามพฤติกรรมของความตั้งใจที่จะลาออกจากการ พบว่ามีพฤติกรรมการค้นหาทางเลือกอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการลาออกโดยตรง และพฤติกรรมด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับต่ำ

ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.6 มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามปัจจัยของความพึงพอใจในงาน พบว่าปัจจัยที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในงานระดับสูงคือความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต สถานะทางอาชีพ ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

ด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่าพบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ส่วนใหญ่ร้อยละ 76.1 มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรพบว่าความผูกพันด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง สำหรับความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง

เปรียบเทียบลักษณะประชากรกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการ พบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ที่มีเพศต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อัตราเงินเดือนต่างกัน อายุงานต่างกัน ระดับตำแหน่งต่างกัน มีระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากการไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกัน หน่วยงานต่างกัน พบว่า มีระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากการแตกต่างกัน โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายแพทย์กับฝ่ายห้องปฏิบัติการ มีระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากการแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบข้อมูลวิจัยกับฝ่ายเภสัชกรรม และแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการคุณภาพกับฝ่ายพยาบาลวิจัย เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบข้อมูลวิจัยกับฝ่ายเภสัชกรรมมีระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากการแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการข้อมูลวิจัยและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปและทรัพยากรบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการ พบว่าความพึงพอใจในงานรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากการต่ำ และเมื่อจำแนกตามปัจจัยของความพึงพอใจในงาน พบว่าความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงาน สัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน การปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการของ

เจ้าหน้าที่ กล่าวคือเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชาสูงจะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือเจ้าหน้าที่ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานต่ำ และเมื่อพิจารณาตามลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่าความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือเจ้าหน้าที่ที่มีความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานสูงจะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานต่ำ

อิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ พบว่าความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ โดยสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ได้ร้อยละ 26

การอภิปรายผลและข้อสรุป

ระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.7 อยู่ในระดับต่ำ รองลงมาร้อยละ 35.7 อยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.6 อยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังไม่ได้มีความคิดที่จะลาออกจากงานในขณะนี้ แต่ก็พบว่ามีเจ้าหน้าที่จำนวนอีกไม่น้อยที่มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในระดับปานกลางถึงระดับสูง ซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนความตั้งใจที่จะลาออกจากงานเป็นการลาออกจากงานจริงในที่สุด หากเจ้าหน้าที่เหล่านั้นเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ หรือเกิดความไม่พึงพอใจในองค์กร เมื่อพิจารณาตามการแสดงออกของพฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน พบว่าพฤติกรรมการค้นหาทางเลือกส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสูงสุดเมื่อเทียบกับพฤติกรรมการลาออกโดยตรงและพฤติกรรมด้านอื่น ๆ ที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ แสดงว่าขณะนี้เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ ยังไม่ได้ตัดสินใจลาออกจากงานโดยตัดสินใจลาออก หรือโดยการยื่นใบลาออก และส่วนใหญ่ไม่มีพฤติกรรมการขาดงานบ่อย การไม่รับผิดชอบงาน หรือการใช้สารเสพติดเพื่อลดความวิตกกังวลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

งาน แต่กำลังพยายามหาทางเลือกในงานอื่น ๆ เพื่อมารองรับหลังจากลาออกจากการงานนี้ไปแล้ว โดยที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 64.3 ให้ความคิดเห็นว่าจะยื่นใบลาออกเมื่อมั่นใจว่าตนเองนั้นได้งานใหม่จริง ๆ

สำหรับระดับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.6 อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยความพึงพอใจในงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ร้อยละ 97.6 ให้ความคิดเห็นว่า มีความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในงานวิจัยด้านเอชไอวี ที่จะประโยชน์แก่ผู้ป่วยเอชไอวีต่อไป รองลงมาเป็นด้านสถานะทางอาชีพ โดยเจ้าหน้าที่ร้อยละ 95.2 ให้ความคิดเห็นว่า ตนมีความภาคภูมิใจในอาชีพของตน รองลงมาเป็นด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โดยเจ้าหน้าที่ร้อยละ 89.3 เห็นว่า ประสิทธิภาพการทำงานนี้จะประโยชน์ต่อหน้าที่การงานในอนาคต รองลงมาเป็นด้านความสำเร็จของงาน โดยเจ้าหน้าที่ร้อยละ 96.4 เห็นว่าตนสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ลุล่วง และร้อยละ 92.9 เห็นว่าตนสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ และรองลงมาเป็นด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยเจ้าหน้าที่ร้อยละ 96.4 เห็นว่าการปฏิบัติงานตามเวลาราชการ ทำให้มีเวลาอยู่กับครอบครัวในวันหยุดได้อย่างเต็มที่ สำหรับสาเหตุที่ทำให้ระดับความพึงพอใจในงานไม่สูงนั้น อาจเนื่องมาจากปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าการเซ็นสัญญาจ้างปีต่อปีระหว่างเจ้าหน้าที่กับองค์กร ทำให้รู้สึกไม่มั่นคงในงาน และส่วนใหญ่ยังไม่แน่ใจว่าองค์กรจะมีความมั่นคงยั่งยืนจนกระทั่งสามารถทำงานในตำแหน่งหรือในองค์กรไปจนเกษียณอายุได้หรือไม่ และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังไม่แน่ใจว่าตำแหน่งงานของตนมีโอกาสก้าวหน้าในงานเช่นเดียวกับตำแหน่งอื่นในองค์กร และยังไม่แน่ใจว่าการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความยุติธรรม และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประจำปีมีความเหมาะสมหรือไม่ ส่วนปัจจัยด้านสภาพการทำงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าในองค์กรควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือ เครื่องใช้ มากกว่านี้ และส่วนใหญ่ยังไม่แน่ใจว่าสัดส่วนของเจ้าหน้าที่นั้นเหมาะสมกับปริมาณงานหรือไม่ และในส่วน of ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการนั้น เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนยังไม่เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

หากนำหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการจัดการด้านความสำเร็จในงานอาชีพ โดยมีการพัฒนาความสำเร็จด้านอาชีพของเจ้าหน้าที่ในองค์กรให้ชัดเจนมากขึ้น กล่าวคือ กำหนดความก้าวหน้าหรือการเติบโตของเจ้าหน้าที่ตามการเลื่อนไหวของความสำเร็จในอาชีพในช่วงเวลาที่ผ่านไป ซึ่งสามารถนำภาพรวมของการทำงานที่ผ่านมา และประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนเข้ามาพิจารณาเป็นความสำเร็จในงานอาชีพตราบเท่าที่เจ้าหน้าที่ยังคงอยู่กับ

องค์กร ให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกมั่นใจว่าตนสามารถเติบโตในสายงานได้ และมีความก้าวหน้าในองค์กรได้ และนำเทคนิคการจูงใจในองค์กรมาใช้ อาจแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในงานได้

สำหรับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 76.1 อยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุที่ทำให้ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรไม่สูงนั้น อาจเนื่องมาจากความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ที่เป็นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยมีเรื่องผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรเข้ามาเกี่ยวข้อง เป็นความต้องการที่จะอยู่เนื่องจากความจำเป็น หรือความต้องการรักษาผลประโยชน์ของตนไว้ โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่ได้คิดว่าตนทำงานที่องค์กรนี้นานเกินกว่าที่จะไปเริ่มต้นใหม่ในที่ทำงานอื่นได้ หรือมองว่าตนมีทางเลือกในการทำงานน้อยมาก หากต้องลาออกจากองค์กรนี้ไป และไม่ได้คิดว่าการลาออกจากองค์กรจะทำให้เกิดผลเสียต่อตน หรือจะก่อให้เกิดความยุ่งยากในชีวิตหรือจะต้องสูญเสียผลประโยชน์บางอย่างไป สำหรับความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานที่เกี่ยวข้องกับความถูกต้องเหมาะสม ว่าเมื่ออยู่ในองค์กรใดก็ควรที่จะผูกพันต่อองค์กรนั้น ส่งผลให้ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรไม่สูง อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่รู้สึกลึกซึ้งกว่าจะลาออกจากองค์กร เมื่อเจ้าหน้าที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรไม่สูงมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานและสมัครใจลาออกจากงานสูง และมักจะไม่ได้ตั้งใจที่จะเสียสละหรือมีส่วนรับผิดชอบใด ๆ ต่อส่วนรวม จะอยู่ในลักษณะค่อนข้างเห็นแก่ตัว

ดังนั้นควรจะมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร อาจทำได้โดยเพิ่มความสำคัญของงาน การกำหนดผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กร สรรหาบุคคลที่มีแนวคิด ค่านิยมที่ใกล้เคียง สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร ซึ่งแนวทางเหล่านี้จะทำให้เจ้าหน้าที่มีความยึดมั่นต่อองค์กรเพิ่มขึ้นได้

ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

1. ผู้บริหารควรพิจารณาในด้านการจัดการด้านความสำเร็จในงานอาชีพมาใช้ในการจัดการองค์กร โดยพัฒนาความสำเร็จด้านอาชีพของเจ้าหน้าที่ในองค์กรให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในองค์กรว่ามีความมั่นคง และเกิดความมั่นใจว่าตนสามารถมีความก้าวหน้าในสายงาน
2. ผู้บริหารควรพิจารณาใช้เทคนิคการจูงใจในองค์กรมาใช้ ได้แก่ การจูงใจด้วยงาน การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน การจูงใจด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการจูงใจด้วยสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในการทำงาน

3. ควรจะมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยเพิ่มความสำคัญของงาน กำหนดผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กร และควรสรรหาบุคคลที่มีแนวคิด ค่านิยมที่ใกล้เคียงกับค่านิยมขององค์กร
4. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กร หรือส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. ควรจะมีการศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ได้ลาออกจากงานไปก่อนหน้านี้ด้วย เพื่อให้ได้ทราบสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้เจ้าหน้าที่เหล่านั้นลาออกจากงาน
2. ควรทำการประเมินต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

TURNOVER INTENTION OF EMPLOYEES: A STUDY OF THE HIV
NETHERLANDS AUSTRALIA THAILAND RESEARCH COLLABORATION,
THAI RED CROSS AIDS RESEARCH CENTRE

SINEENART CHAUTRAKARN 4936320 PHPH/M

M.Sc. (PUBLIC HEALTH) MAJOR PUBLIC HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: PIYATHIDA TRIDECH, Dr.P.H.
PEERA KRUGKRUNJIT, M.Sc. (BIOSTAT). WONGDYAN PANDII, Dr.P.H.

EXTENDED SUMMARY

Introduction

The organization is a social unit with a group of people working, carrying out activities, and making decision together to solve the problems in order to achieve the same target. Any activities of the organization can be reached more or less depending on the capabilities to manage different tasks to achieve the target, whether they are task planning, organizational management, human resource management, administration, coordination, reporting, and budget management. Among these processes, the people factor is considered to be the most pivotal role to drive the organization processes to attain the defined targets or objectives. Therefore, human resources should be maintained to stay with the organization as long as possible since the effort, knowledge and capacity of human can produce productivity to the organization and are the warranty of the organization's survival and more advancement. The significant component to keep the human resource with the organization is job satisfaction and organization commitment.

Job satisfaction and organization commitment of the workforce can be used to predict the turnover rate. The workforce with high job satisfaction and organization commitment will lead to better performance than those with low job satisfaction and organization commitment, and those with low job satisfaction and organization commitment will have a higher turnover rate. The turnover-related loss of workforce is a major hurdle as it substantially affects the organization.

The HIV Netherlands Australia Thailand Research Collaboration Thai Red Cross AIDS Research Centre (HIV-NAT) had a fairly high rate of staff turnover. The monthly average of turnover rate was 1 - 2 staff. This was considered important and a major obstacle to the organization performance. As such, the researcher is interested in studying the turnover intention of the HIV-NAT staff, including factors of characteristics, job satisfaction, and organization commitment, which may have influence over the staff turnover intention. This research study has been carried out as a guideline to the executive management team of the HIV-NAT as well as concerned parties for managing the organization in terms of organization development in order to maintain longer service of the staff in the organization and for providing the information to be used as a planning tool to reduce the staff turnover, which in turn will decrease the turnover rate.

Research Question

1. How is the level of the turnover intention of the HIV-NAT staff?
2. Do the characteristics, low job satisfaction and organization commitment have the influence over the turnover intention of the HIV-NAT staff? And how?

Research Objectives

1. To measure the level of HIV-NAT' staff turnover intention;
2. To measure the job satisfaction and the organization commitment of the HIV-NAT staff;

3. To compare the characteristics, including sex, age, marital status, educational level, salary rate, length of employment service, and agency with the turnover intention of the HIV-NAT staff;

4. To find out the relationship between the job satisfaction and organization commitment factors with the turnover intention of the HIV-NAT staff.

Research Hypothesis

1. The HIV-NAT staff with different characteristics have different turnover intention;

2. The job satisfaction and organization commitment have negative relationship with the turnover intention of the HIV-NAT staff.

Research Variables

Based on the study of concept, theories, and relevant researches, the study variables on the staff turnover intention specific to the case study of HIV-NAT can be determined as follows:

Independent Variables

The characteristics of population includes sex, age, marital status, educational level, salary rate, length of employment service, level of position, and agency.

The job satisfaction composes of career success, acceptability, job specification and responsibility, career advancement, policy and administration, opportunity to grow, interpersonal relationship, salary, professional status, personal life, job security, job status, and supervision technical.

The organization commitment includes affective commitment, continuance commitment and normative commitment.

Dependent Variables are:

Turnover intention is consisted of direct turnover behavior, alternative behavior, and other behaviors.

Research Framework

This study population is all HIV-NAT staff who have passed 3-month probation, excluding international staff with direct employment contract with Australia or the Netherlands, and temporary staff.

Literature Review

The research study of the staff turnover intention is a specific case study of HIV-NAT. The researcher has done some researches on concept, theories, and relevant researches used as a fundamental and guideline for conducting the research as follows:

1. Job satisfaction concept and theory
2. Organization commitment concept and theory
3. Turnover intention concept and theory
4. Related researches

Research Methodology

This is an analytical research whereby a questionnaire is used to collect data and a group of sample is required to complete the self-administered questionnaire to investigate the HIV-NAT staff turnover intention and the factors of HIV-NAT staff turnover intention.

The sample in this study is all HIV-NAT staff who were working during the 15th of June 2008 – 15th of August, a total of 86 staff.

The tool used to collect data for this research study is a questionnaire, created by studying of textbooks, concept, theories and related researches. The finished questionnaire was proposed to the team of advisors and honorable scholars, a total of 3, for reviewing and verifying the validity of the questionnaire's contents, and then revised. It was then analyzed by using the Cronbach's method to find out its reliability; it was in the trial by 30 non-government staff of HIV-NAT special project,

who were not part of this research study but had similar pattern of job responsibilities to those of the sample.

The statistics employed to analyze the data of the general characteristics of HIV-NAT staff are frequency, percentage, mean, and standard deviation. The level of turnover intention, the level of job satisfaction, and the level of organization commitment of the HIV-NAT staff are analyzed by mean and standard deviation methods. The comparison between the population characteristics with the turnover intention of the HIV-NAT staff is analyzed by t-test and One-way ANOVA methods. The relationship between the factors of job satisfaction and organization commitment and the turnover intention of the HIV-NAT staff is analyzed by correlation (r). The factors influencing over the turnover intention of the HIV-NAT staff is analyzed by the method of Stepwise Multiple Regression Analysis to test the relationship among variables.

Research Result

The research outcome found out that 79.8 percent of most HIV-NAT staff were female, 52.4 percent were over 30 years old (an average of 30.56 years old), 70.2 percent were single, 70.2 percent had a bachelor degree level, 44.0 percent had a salary of 10,000 – 19,999 baht, 58.3 percent had less than 3 years of employment service (an average of 2.88 years), and 90.5 percent were operating staff position with 26.2 percent of study nurse, the highest number of staff.

Concerning the turnover intention, 56.7 percent of most HIV-NAT staff were found to have a low level of overall turnover intention. Taking into account the behavior of the turnover intention, a moderate level of alternative behavior was found whereas the levels of direct turnover behavior and other behaviors were low.

With regards to job satisfaction, 53.6 percent of most HIV-NAT staff had a moderate level of job satisfaction. Taking into account the factor of job satisfaction, the high level of job satisfaction was career success, acceptability, job specifications, responsibilities, opportunity to grow, professional status, and personal life.

In terms of organization commitment, 76.1 percent of most HIV-NAT staff had a moderate level of overall organization commitment. Taking into account the

characteristics of the organization commitment, a high level of affective commitment was found whereas the levels of continuance commitment and normative commitment were moderate.

Compared the characteristics of population with the turnover intention, the HIV-NAT staff with different sex, marital status, educational level, salary rate, length of employment service, level of position did not have different level of turnover intention but for the staff with different age and from different agency, the level of turnover intention was found to be different. The medical staff and the lab staff had different turnover intention level than that of the data auditing staff and the pharmaceutical staff, and that of the quality assurance staff and the study nurse staff. The data auditing staff and the pharmaceutical staff had different turnover intention level than that of the administrative and the human resource staff.

For the relationship between job satisfaction and the turnover intention, the overall job satisfaction has negative relationship with the staff turnover intention, that is, the staff with high job satisfaction had low turnover intention. When considered the factor of job satisfaction, career success, responsibility, advancement, policy and administration, interpersonal relationship, salary, job security, and supervision technical had negative relationship with the staff turnover intention, that is, the staff with high career success, responsibility, advancement, policy and administration, interpersonal relationship, salary, job security, and supervision technical had low turnover intention.

For the relationship between the organization commitment and the turnover intention, the overall organization commitment had negative relationship with the staff turnover intention, that is, the staff with high organization commitment had low turnover intention. Also, when considered the factor of organization commitment, affective commitment and normative commitment have negative relationship with the staff turnover intention, that is, the staff with high affective commitment and normative commitment had low turnover intention.

In terms of the influence of job satisfaction and organization commitment over the staff turnover intention, job satisfaction and organization commitment were found to have effects on the staff turnover intention. Job satisfaction and organization commitment combined can predict 26 percent of the staff turnover intention.

Discussion and Conclusion

The level of turnover intention of 60.7 percent of most staff was at low level, 35.7 percent at moderate level and 3.6 percent at high level. This can be explained by the fact that most staff **did not** think of leaving the organization now, but a number of staff with moderate to high level of turnover intention were found. The turnover intention of most of these staff, finally, has a tendency to turn into the actual turnover, if they become unsatisfied with their job or with their organization. Considering the behavior of turnover intention, the alternative behavior was at a moderate level, which was the highest, when compared with the direct turnover behavior and other behaviors which were mostly at the low level. This demonstrated that the turnover intention of most staff have not become fully realized by making decision to leave or providing the letter of resignation, and have not had absenteeism behavior, negligence of job responsibilities, or use of substance dependence to reduce job-related anxiety but have been trying to find other alternatives to accommodate the state following this job turnover. Most 64.3 percent gave opinion that they would file for resignation once a new job was confirmed.

For the level of job satisfaction of the staff, 53.6 percent of most staff had a moderate level of job satisfaction. Taking into account the factor of job satisfaction, the staff were most satisfied with their responsibilities. 97.6 percent of the staff thought that they were proud to be a part of HIV researches which would further benefit HIV patients. The second job satisfaction was professional status, whereby 95.2 percent of the staff were pride in their profession, and then, came the opportunity of advancement in the future, 89.3 percent of the staff opinioned that this working experience would be beneficial for their job in the future. Next came the career success, 96.4 percent of the staff reviewed that they could achieve their assigned responsibilities and 92.9 percent thought that they could find the solution to the problems arisen from the performance. The next was personal life whereby 96.4 percent of the staff had considered that the government office hour allowed their full time holidays with their family. The reason of the low level of job satisfaction may contribute to the job security factor. Most staff gave the opinion that the yearly employment contract with the organization made them feel insecure with their job, and

most were not certain if the organization would exist in such a long term that they could hold their position or serve the organization until their retirement. The career advancement was also another factor of low job satisfaction; most staff were not sure if their position would enable their career growth as other positions in the organization were, and they were uncertain if the performance reward was fair, and whether or not the yearly performance review was appropriate. For the working environment factor, most staff gave opinion that the organization should have had more facilities and tools, and most were unsure if the proportion of the staff fitted the quantity of job. In terms of salary factor, most staff opinioned that the salary was not suited to the current economic condition.

If the human resource management principles in terms of career success management with more visualized career success development are put in place, that is, the career advancement and growth of the staff is defined in accordance with the professional success over time whereby the overall past performance and experience of each staff are taken into account for the career success as long as the staff are with the organization, assured that they can grow with their career path and advancement in the organization and motivation technique are applied, the job unsatisfactory may then be resolved.

For the staff's organization commitment, 76.1 percent of most staff had a moderate level of organization commitment. The cause of a low level of organization commitment may be contributed to continuance commitment with the organization commitment in terms of salary. It is the continuance commitment due to the necessity or to keep their own benefits. Most staff did not perceive that they could not find the job at any other organization or they did not consider that they had limited option if they had to leave this organization. Also, they did not think that the resignation from this organization would pose themselves disadvantages or cause difficulties in lives or lose some benefits. In terms of the normative commitment relevant to appropriateness that when serving in any organization, the perception of non-long lasting commitment to the organization may affect the low level of organization commitment. This may be contributed to the fact that most staff did not feel guilty if they would leave the organization. The staff with low level of organization commitment are prone to be absent from work and voluntarily agree to leave the organization, and often are not

willing to sacrifice or to be a part of the organization as a whole, resulting in high level of selfishness.

The organization commitment, consequently, should be promoted among staff. One way is to increase the importance of the task, define the staff's benefit consistent with the benefits of the organization, recruit staff with similar concept, values comparable to the organizations values, all of which may increase the level of the staff's organization commitment.

Recommendation

1. The executive management should consider adopting career success management in the organization management, whereby the clear career success of the staff should be enhanced in order to affirm to the staff that the organization is secured, thus asserting that they can advance in their career path.
2. The executive management should consider adopting motivation in the organization, including work motivation, financial motivation, non-financial motivation, working environmental motivation, and salary motivation to persuade the staff to be satisfied with their job.
3. The staff should be encouraged to have the commitment with the organization by reinforcing the importance of their job function, defining the staff's benefits consistent with those of the organization, and recruiting the personnel with comparable concept and values to the organization's.
4. The staff's involvement should be encouraged in determining the organization's policies or enhancing the staff engagement in entangling the organization's difficulties.

Recommendation for Future Research

1. The study in the staff that has already left the organization should be carried out in order to gain insight and true cause of those staff turnover.
2. The continuous evaluation should be performed yearly.

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองวิชาการ, สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2531). รายงานการวิจัยเรื่องการสูญเสียกำลังคนระดับสมองในราชการพลเรือน. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- กานดา จันทร์แย้ม. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ กับ การไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิตติพงษ์ มหารัตนวงษ์. (2532). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกสรรัตน์ สุขเกษม. (2533). การสูญเสียบุคลากรในองค์การอาสาสมัครเอกชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การกาทอลิกิริฟ เซอร์วิสเสส. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2533). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ : ศึกษากรณีสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- กำธร พุกยานานนท์ วิรุฬห์ พรพัฒน์กุล เกริกยศ ชลายนเดชะ ลักษณะันท์ รัตนอุหา และกมลทิพย์ คุลเกษม . (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของแพทย์ในภาครัฐ. รายงานวิจัยหลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตติรัตน์ ศิริเลิศ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในโรงงานอุตสาหกรรมของบริษัทข้ามชาติในจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ณัฐกิตติ์ หมอกแก้ว. (2547). การเปลี่ยนหน่วยงานและลาออกของบุคลากรกรมอุทกหารเรือ กองทัพเรือ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ทองหล่อ เดชไทย. (2545). หลักการบริหารงานสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด.
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์. รัชชัย วรพงษ์. (2543). หลักการวิจัยทางสาธารณสุขศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญม้น ธนาสุภวัฒน์. (2537). จิตวิทยาองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โอ เอส พริ้นติ้งเฮาส์.
- ปรีชาดิ ดันติวัฒน์. (2538). ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. ปริญญาโท วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (พฤติกรรมศาสตร์) สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ปิยอัปสร ดีประเสริฐวิทย์. (2545). อิทธิพลของปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารคมนาคม. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรรณราย ทรัพย์ประภา. (2536). มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทรา ศรีเจริญ. (2534). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเปลี่ยนงานของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช. สารนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาจิตวิทยา) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลองค์กร. กรุงเทพมหานคร: O.S. Printing House.
- ลออจิต องเจริญสุนทร. (2545). การลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรม อมารี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ลักขณา เขาวงพงษ์. (2547). ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานฝ่ายซอฟต์แวร์ : กรณีศึกษา บริษัท เวฟ อินทิเกรชั่น จำกัด. ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ลัดดา พิษเซอร์. (2546). สาเหตุการลาออกของพนักงานฝ่ายบัญชี กรณีศึกษาเฉพาะ บริษัท ลาภานา รี สอร์ท แอนด์โฮเทล จำกัด (จังหวัดภูเก็ต). สารนิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วัชรพร หนูทอง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงานฝ่ายผลิต : กรณีศึกษาบริษัท เอปัส จำกัด. วิทยานิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิลาวรรณ รพีพิศล. (2549). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.
- วินัย ไชยทอง. (2547). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญภิตติ และชนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. (2545). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- สตีเฟน พี.รอปบิ้น. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร. การพัฒนางานองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โครงการศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุธี สุทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยภักย์. (2533). หลักการบริหารเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สวัสดิการสำนักงานกพ.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ(Employee Engagement). เว็บไซต์ของ Personnel Management Association of Thailand (PMAT).
- สุชาติ วัชรโยธิน. (2535). ปัญหาการลาออกจากงานของบุคลากรในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับบริหารของธนาคารกรุงไทยจำกัด. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรรัตน์ สว่างอารมณ์. (2549). ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนม

ปึงตัวอย่าง. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อารมณั จินดาพันธ์. (2536). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครูสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน. ปริญาณาการศีกษาคุยฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศีกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ภาษาอังกฤษ

Allen, N. J. and Meyer. J. P. (1990). The measurement and antecedent of affective continuance and normative commitment to the organization. Journal of Occupational Psychology, 63: 1-18.

Applewhite, P. B. (1965). Organizational behavior. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Blum, Milton L. and Nalor, Jame C. (1986). Industrial Psychology. New York : Harper Row Publishers.

Brewer. AM and Lock. P. (1995). Managerial strategy and nursing commitment in Australian hospitals. Journal of Advance Nursing, 21: 789-799.

Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. Administrative Science Quarterly 19: 522-546.

Charles H. Schwepker Jr. (1998). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. Journal of Business Research, 54 (2001): 39-52.

Ching-Fu Chen; (2006). Job satisfaction, organization commitment and flight attendants' turnover intention: A note. Journal of Air Transport Management, 12 (2006) 274–276.

Eric G.L., Nancy L.H., et al. (2001). The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent: A test of a Structure Measurement Model Using a National Sample of Worker. The Social Science Journal.38, (2001): 233-250.

Fred Luthans, Weichum Zhu, Bruce J. Avolio. (2006). The impact of efficacy on work attitudes across cultures. Journal of World Business, 41 (2006): 121-132

Gilmer, B. Van, Haller. (1966). Applied Psychology: Problem in Living and Work. New York: McGraw-Hill.

- Herzberg, F., Mausner, B., and Synderman, B.B. (1993). The Motivation to work. Now Bruhswick: Transaction.
- Hom, P. W. Griffeth, R. W. (1991). Structural equations modeling test of a turnover theory: Cross-sectional and longitudinal analysis. Journal of Applied Psychology.
- Hom, P. W. Griffeth, R. W. (1995). Employee turnover. Cincinata: South-Westem College Publishing Company.
- Hsing-Chu Chen, Cheng-I Chu, Ying-Hui Wang, Ling-Chu Lin. (2006). Turnover factors revisited: A longitudinal study of Taiwan-based staff nurses. International Journal of Nursing Studies
- Huo-Tsan Chang, Nai-Wen Chi, Min-Chih Miao. (2006). Testing the relationship between three-component organizational/occupational commitment and organizational/occupational turnover intention using a non-recursive model. Journal of Vocational Behavior 70 (2007) 352–368.
- Igbaria, Magid and Greenhaus, Jeffrey H. (1992). Determinants of MIS employees' Intentions: A structural equation model. Communication of the ACM 35 (February): 34-49.
- Igbaria, Magid and Siegel, Sidney R. (1992). The reasons for turnover of information Systems Personnel. Information & Management 23 (December): 321-330.
- James L.Gibson, John M.Lvancevich, James H.Donnelly, Jr; (1988). Sixth Edition ORGANIZATIONS; Behavior Structure Processes.
- Kanter, R.M. (1972). Commitment and community: Communes and utopias in sociological perspective. Harward University press. Massachusetts.
- Lawler, Mitchell, Stow.(1982). Percieved Organizational Climate and the Process of Salesperson Motivation. Journal of Marketing Research. 2 (May): 240-254
- Meyer, J. P. Allen. N. J. and Smith. C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a tree component conceptualization. Journal of Applied Psychology 78 (4): 538-551.
- Mobley, W.H. Horner, S.O. and Hollingsworth A.T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. Journal of applied Psychology.
- Mobley, W., Willian H. (1982) Employee Turnover. New York: Addison-Wesley Publishing Company Limited.

- Mowday, R.T., Porter, L.W., et al. (1982). Employee-organization linkages the psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover. New York: Academic press.
- Muchinsky, P.M. (1996). Psychology Applied to Work: An Introduction and Organization Psychology. Colifornia: Book/Cole Publishing Company Limited.
- Munson, F.C., Heda, S.S. (1974). An Instrument for measuring nursing satisfaction. Nursing research. (Vol.23) 2: 159-166
- Osman M. Karatepeand Orhan Uludag; (2006). Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels. International Journal of Hospitality Management.
- Osman M. Karatepe, Hasan Kilic; (2005). Relationships of supervisor support and conflicts in the work-family interface with the selected job outcomes of frontline employees. Tourism Management 28 (2007) 238-252.
- Porter, L. W. Steers. R. M. Mowday. R. T. (1974). Organization commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology 59 (5): 603-609.
- Sheldon, M. E. (1971). Investment and involvement as mechanism a producing commitment to the organization. Administrative Science Quartery 16: 143-150.
- Spector, P.E. and Jex, S.M. (1991). Relations of Job Characteristics from Multiple Data Sources With Employee Effect, Absence, Turnover Intention and Health. Journal of Applied Psychology. 76: 46-55.
- Steers, R. M. (1977). Antecedent and outcomes of organization commitment. Administrative Science Quartery 22 (1): 46-56.
- Vroom W. H. (1994). Work and Motivation. New York: Jonh Wiley and Sons.



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อ นามสกุล	รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงจินตนาถ อนันต์วรนิจ (พ.บ., Ph.D.)
ตำแหน่ง	รองผู้อำนวยการศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย
ที่ทำงาน	ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย 104 ถนนราชดำริ แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กทม. 10330
ชื่อ นามสกุล	นายพรชัย ศรีสุนทรไท (บริหารธุรกิจบัณฑิต, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)
ตำแหน่ง	ผู้จัดการทั่วไป
ที่ทำงาน	ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย 104 ถนนราชดำริ แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กทม. 10330
ชื่อ นามสกุล	นางสาวกอบแก้ว เลาหะจินดา (พย.บ., บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบข้อมูลวิจัย
ที่ทำงาน	ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย 104 ถนนราชดำริ แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กทม. 10330

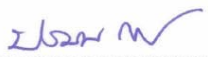
ภาคผนวก ข



เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
โดยคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เอกสารรับรองเลขที่	MUPH2008-047
ชื่อโครงการ	ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย
รหัสโครงการ	13/2551
ชื่อหัวหน้าโครงการ	นางสาวสินีนาม ขาวตระการ
ที่ทำงาน	หลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 420/1 ถนนราชวิถี กรุงเทพมหานคร

ขอรับรองว่าโครงการดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับคำประกาศ
 เอลซิงกิ จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์
 มหาวิทยาลัยมหิดล

ลงนาม 
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประมุข โอศิริ)
 ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ลงนาม 
 (รองศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล)
 คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์

วันที่รับรอง : 2 มิถุนายน 2551
 วันที่เอกสารรับรองหมดอายุ : 1 มิถุนายน 2552

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง “ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่” ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์
ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย เป็นข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คำถามมีทั้งหมด 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เจ้าหน้าที่ต้องการเสนอแก่ผู้บริหารองค์กร

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริง การตอบของท่านจะเป็นความลับ จะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น และการตอบของท่านจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านผู้ตอบแต่อย่างใด

นางสาวสินีนานู ชาวตระการ

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความหรือ เติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ตามความจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ ปี

(เกินวันเกิดมากกว่า 6 เดือนให้ปัดขึ้น)

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

() หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ท่านสำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับใด

() ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

() ระดับปริญญาตรี

() ระดับปริญญาโท

() ระดับปริญญาเอก

5. อัตราเงินเดือน

() ต่ำกว่า 10,000 บาท

() 30,000 – 39,999 บาท

() 10,000 – 19,999 บาท

() 40,000 – 49,999 บาท

() 20,000 – 29,999 บาท

() 50,000 บาทขึ้นไป

6. วันที่เริ่มงาน วันที่ เดือน..... พ.ศ.....

7. ระดับตำแหน่ง

() ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่าย

() เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

8. หน่วยงาน

() ฝ่ายแพทย์

() ฝ่ายพยาบาลวิจัย

() ฝ่ายห้องปฏิบัติการ

() ฝ่ายเภสัชกรรม

() ฝ่ายตรวจสอบข้อมูลวิจัย

() ฝ่ายจัดการข้อมูลวิจัย

() ฝ่ายจัดการคุณภาพ

() ฝ่ายบริหารงานทั่วไปและทรัพยากรบุคคล

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้					
2. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จลุล่วง					
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้					
4. ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านถูกตำหนิอยู่เสมอ					
5. หัวหน้างานมีความพอใจในผลงานของท่าน					
6. ผู้ป่วยให้ความยอมรับนับถือท่าน					
7. เพื่อนร่วมงานของท่านมองว่าท่านเป็นผู้มีความสามารถ					
8. เพื่อนร่วมงานมักจะปรึกษาหารือขอคำแนะนำจากท่านเสมอ					
9. หัวหน้างานยอมรับในความสามารถของท่าน					
10. ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ท่านไม่เคยได้รับคำชมเชยจากผู้ใดเลย					
11. งานในหน้าที่ของท่านเป็นงานที่มีความน่าสนใจ					
12. ปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านมีมากเกินไป					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
13. ลักษณะงานของท่านมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากผู้ป่วย เช่น เชื้อ HIV หรือ วัณโรค					
14. งานในหน้าที่ของท่านตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
15. ท่านไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ปกติของท่าน					
16. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
17. ท่านมีความภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในงานวิจัยด้าน เอช ไอ วี ที่จะประโยชน์แก่ผู้ป่วย เอช ไอ วีต่อไป					
18. ท่านพึงพอใจในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในปัจจุบัน					
19. เมื่อเกิดความคิดพลาดในการปฏิบัติงานขึ้น ท่านมักจะปิดความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่นเสมอ					
20. ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลาเสมอ					
21. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย แม้ว่าจะไม่ใช่งานในหน้าที่ปกติของท่าน					
22. ตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในงานเช่นเดียวกับตำแหน่งอื่นในองค์กร					
23. การพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงาน เป็นไปด้วยความยุติธรรม					
24. ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
25. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ประจำปีมีความเหมาะสม					
26. ท่านรู้สึกหรือไม่เคยได้รับการชี้แจง เกี่ยวกับ นโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ ขององค์การเลย					
27. ท่านรู้สึกอีกข้อใดที่จะต้องปฏิบัติตาม กฎระเบียบต่าง ๆ ที่วางไว้					
28. ท่านมีโอกาสปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหา ในการปฏิบัติงาน กับหัวหน้างาน/ ผู้บริหาร ได้ตลอดเวลา					
29. ท่านพึงพอใจในระบบการบริหารงานใน องค์การท่าน					
30. นโยบายขององค์การมีความชัดเจน เหมาะสม					
31. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมการอบรม สัมมนา ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม					
32. ผู้บริหารไม่สนับสนุนเจ้าหน้าที่ใน การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม					
33. ท่านสามารถศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ตามที่ท่านต้องการได้ โดยไม่กระทบกับ งานของท่าน					
34. ท่านได้รับความรู้ใหม่ๆ เสมอหลังจากการ เข้าร่วมประชุมในองค์การ					
35. ประสบการณ์การทำงานนี้ของท่าน จะ เป็นประโยชน์ต่อหน้าที่การงานในภาย ภาคหน้าของท่าน					
36. สัมพันธภาพของทุกคนในองค์การดี					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
37. เพื่อนร่วมงานท่านมีความเห็นอกเห็นใจ กัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					
38. ท่านรู้สึกไม่เต็มใจที่จะต้องทำงานร่วมกับ ผู้ร่วมงานบางคนในองค์กร					
39. ในองค์กรมีการนินทาว่าร้ายกัน					
40. การติดต่อประสานงานภายในองค์กรเป็น เรื่องยากสำหรับท่าน					
41. ท่านคิดว่าไม่มีใครในองค์กรที่ไว้ใจได้					
42. การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นภาระ ทำให้ ทำงานไม่คล่องตัว					
43. ผู้บริหารองค์กรมีความเป็นกันเองกับ เจ้าหน้าที่					
44. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมี ความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ					
45. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมี ความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจใน ปัจจุบัน					
46. ท่านพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนวันลาจก วัน ลาพักผ่อน ตามที่องค์กรจัดให้					
47. สวัสดิการการรักษาพยาบาลแบบประกัน กลุ่มตามที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสม					
48. ท่านมีความสะดวกในการใช้สิทธิการ รักษาพยาบาล เมื่อเกิดความเจ็บป่วยขึ้น					
49. ท่านมีความภาคภูมิใจในอาชีพของท่าน					
50. อาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีเกียรติมากเท่า ๆ กับอาชีพอื่น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
51. อาชีพของท่านมีเอกลักษณ์ทางวิชาชีพ					
52. ท่านสามารถใช้วิชาชีพของท่าน หาเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ไปตลอดชีวิต					
53. ท่านมีความยากลำบากในการเดินทางมาทำงาน					
54. การปฏิบัติงานของท่านไม่มีผลกระทบต่อครอบครัวของท่าน					
55. การปฏิบัติงานตามเวลาราชการทำให้มีเวลาอยู่กับครอบครัวในวันหยุดเสาร์อาทิตย์ได้อย่างเต็มที่					
56. ภาระงานของท่านทำให้ท่านต้องเลิกงานค่ำหรือต้องเข้ามาทำงานในวันหยุดเป็นประจำ					
57. การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน					
58. ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ					
59. ท่านสามารถทำงานในองค์กรนี้จนท่านเกษียณอายุ					
60. การเซ็นสัญญาจ้างปีต่อปีระหว่างเจ้าหน้าที่กับองค์กร ทำให้ท่านรู้สึกไม่มั่นคงในงาน					
61. ท่านคิดองค์กรนี้มีความมั่นคงยั่งยืน					
62. สัดส่วนของเจ้าหน้าที่ในองค์กรมีความเหมาะสม กับปริมาณงาน					
63. ในองค์กรควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ เครื่องใช้ มากกว่านี้					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
64. สิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือ เครื่องใช้ ต่าง ๆ ในองค์การอยู่ในสภาพ พร้อมใช้งาน					
65. ท่านรู้สึกยุ่งยากลำบาก กับการทำงานที่ ต้องมีการติดต่อกันระหว่างชั้น 1 และชั้น 2 หรือระหว่างคลินิกกับที่ทำงาน					
66. การพูดคุยกันของเพื่อนร่วมงาน รบกวน การทำงานของท่าน					
67. โครงสร้างองค์การ สายการบังคับบัญชา มี ความชัดเจน เหมาะสม					
68. ผู้บริหาร/หัวหน้างาน ไม่สนใจรับฟัง ความคิดเห็นต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่					
69. ผู้บริหาร/หัวหน้างาน ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ แต่ละคนไม่เท่าเทียมกัน					
70. ผู้บริหาร/หัวหน้างาน มีความเห็นอกเห็น ใจ เข้าใจปัญหาในการปฏิบัติงานของท่าน					
71. ผู้บริหาร/หัวหน้างานมีคุณลักษณะของ ผู้นำที่ดี มีความสามารถในการเป็นผู้นำ					
72. ผู้บริหาร/หัวหน้างานเอาใจใส่ต่อสวัสดิ ภาพของท่านเป็นอย่างดี					
73. ผู้บริหาร/หัวหน้างาน ให้คำปรึกษาและ ช่วยแก้ไขปัญหของท่านได้					
74. ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่าน ท่าน ไม่เคยได้รับกำลังใจจากผู้บริหาร/หัวหน้า งานของท่านเลย					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านมีความสุขที่จะใช้ชีวิตการทำงานอยู่ในองค์กรนี้					
2. ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้					
3. ท่านคิดว่าภาระกิจขององค์กรก็คือภาระกิจของท่าน					
4. ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานในองค์กรนี้					
5. ท่านมีความเต็มใจและยินดีที่จะทุ่มเทพลังกาย พลังใจในการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร					
6. ท่านมีความห่วงใยในอนาคตขององค์กร					
7. ท่านรู้สึกยินดีมากที่ได้มีโอกาสทำงานในองค์กรนี้					
8. ท่านจะไม่ละทิ้งองค์กรไป หากงานที่ท่านได้รับมอบหมายยังไม่สำเร็จ					
9. สำหรับท่านแล้ว องค์กรนี้ถือเป็นองค์กรที่ดีที่สุดสำหรับการทำงาน					
10. ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความผูกพันกับองค์กรนี้มาก					
11. การลาออกจากองค์กรนี้เป็นเรื่องที่ยากสำหรับท่าน แม้ว่าจะเป็นความต้องการของท่านเอง					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
12. หากท่านจะต้องลาออกจากองค์กรแห่งนี้ จะก่อให้เกิดความยุ่งยากในชีวิตของท่าน เป็นอย่างมาก					
13. ผลเสียที่จะตามมาหากท่านลาออกจาก องค์กรนี้ คือท่านจะต้องสูญเสีย ผลประโยชน์บางอย่างไป					
14. ท่านมีทางเลือกในการทำงานน้อยมาก หากต้องลาออกจากองค์กรนี้ไป					
15. หากท่านไม่ได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจให้ องค์กรมากตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ท่านอาจจะลาออกจากองค์กรไปทำงานที่ อื่นแล้ว					
16. การที่ท่านเข้ามาทำงานในองค์กรนี้ก็เพื่อ มาเรียนรู้เกี่ยวกับงานวิจัย เพื่อให้ท่าน สามารถไปทำงานในองค์กรวิจัยอื่น ๆ ได้					
17. ท่านทำงานที่องค์กรนี้มานานเกินกว่าที่ จะไปเริ่มต้นใหม่ในที่ทำงานอื่น					
18. ท่านจะอยู่ทำงานในองค์กร จนกระทั่ง ท่านมีความชำนาญในงานมากกว่านี้ จึงจะ ลาออกไปทำงานในองค์กรอื่น					
19. ท่านคิดว่าองค์กรนี้สมควรที่จะได้รับ ความจงรักภักดีจากท่าน					
20. ท่านรู้สึกเป็นพันธะผูกพันที่จะต้องทำงาน อยู่ในองค์กรนี้					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
21. ท่านคิดว่าหากท่านจะลาออกจากองค์กร ในขณะนี้ เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องนัก แม้ว่าจะ ส่งผลดีต่อท่านในส่วนตัวก็ตาม					
22. ท่านรู้สึกผิดหากว่าจะลาออกจากองค์กร					
23. ท่านไม่ลาออกจากองค์กรนี้ เพราะท่านมี พันธะผูกพันกับบุคลากรในองค์กรนี้					
24. ท่านมีความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณองค์กรนี้ เป็นอย่างมาก					

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย
1. ท่านได้ตัดสินใจลาออกจากงานโดยยื่นใบลาออกเป็นที่เรียบร้อยแล้ว			
2. เมื่อท่านรู้สึกอยากจะลาออกจากงาน ท่านจะยื่นใบลาออกทันที แม้ว่าท่านจะยังไม่ได้งานใหม่ก็ตาม			
3. ท่านคิดว่าภายในระยะเวลา 1-2 เดือนข้างหน้า ท่านจะยื่นใบลาออกแก่ผู้บริหารองค์กร			
4. ท่านมีความคิดจะลาออกจากงานนี้อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง			
5. ท่านวางแผนที่จะหางานใหม่ในองค์กรอื่น ภายในระยะเวลา 12 เดือนข้างหน้า			
6. ท่านจะยังไม่ยื่นใบลาออกจากงาน จนกว่าท่านจะแน่ใจว่าท่านได้งานใหม่แล้วจริงๆ			
7. ตลอดระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านได้สมัครงานใหม่แล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง			
8. ท่านมักจะสอบถามเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่างกับคนรู้จักที่ทำงานในองค์กรอื่น ๆ			
9. ท่านมักจะขาดงานบ่อย ๆ โดยไม่เกี่ยวกับสาเหตุด้านสุขภาพ หรือความจำเป็นทางครอบครัว			
10. ท่านรู้สึกว่าไม่อยากรับผิดชอบงานใด ๆ ในองค์กรเลย			
11. ท่านมีความรู้สึกอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ว่าไม่อยากมาทำงาน			
12. ท่านมีการใช้สารเสพติดหรือเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เพื่อลดความวิตกกังวลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานและปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร			

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาดความตั้งใจที่จะ
ลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เจ้าหน้าที่ต้องการเสนอแก่ผู้บริหารองค์การ



.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณ
ผู้วิจัย

ตารางที่ ผ.1 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
<u>ความสำเร็จในงาน</u>					
1. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้	30 35.7%	42 50.0%	11 13.1	1 1.2%	0 0
2. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จลุล่วง	22 26.2%	59 70.2%	3 3.6%	0 0	0 0
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้	12 14.3%	66 78.6%	6 7.1%	0 0	0 0
4. ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านถูกตำหนิอยู่เสมอ	3 3.6%	6 7.1%	31 36.9%	37 44.0%	7 8.3%
5. หัวหน้างานมีความพอใจในผลงานของท่าน	1 1.2%	47 56.0%	32 38.1%	4 4.8%	0 0
<u>การยอมรับนับถือ</u>					
6. ผู้ป่วยให้ความยอมรับนับถือท่าน	15 17.9%	42 50.0%	26 31.0%	1 1.2%	0 0
7. เพื่อนร่วมงานของท่านมองว่าท่านเป็นผู้มีความสามารถ	3 3.6%	52 61.9%	29 34.5%	0 0	0 0
8. เพื่อนร่วมงานมักจะปรึกษาหารือขอคำแนะนำจากท่านเสมอ	7 8.3%	55 65.5%	20 23.8%	2 2.4%	0 0
9. หัวหน้างานยอมรับในความสามารถของท่าน	5 6.0%	51 60.7%	26 31.0%	2 2.4%	0 0
10. ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ท่านไม่เคยได้รับคำชมเชยจากผู้ใดเลย	0 0	9 10.7%	16 19.0%	37 44.0%	22 26.2%

ตารางที่ ผ.1 (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
11. งานในหน้าที่ของท่านเป็นงานที่มีความน่าสนใจ	23 27.4%	45 53.6%	13 15.5%	3 3.6%	0 0
12. ปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านมีมากเกินไป	9 10.7%	21 25.0%	32 38.1%	19 22.6%	3 3.6%
13. ลักษณะงานของท่านมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากผู้ป่วย เช่นเชื้อHIVหรือวัณโรค	15 17.9%	27 32.1%	5 6.0%	16 19.0%	21 25.0%
14. งานในหน้าที่ของท่านตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	23 27.4%	43 51.2%	11 13.1%	5 6.0%	2 2.4%
15. ท่านไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ปกติของท่าน	1 1.2%	4 4.8%	6 7.1%	41 48.8%	32 38.1%
16. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	34 40.5%	41 48.8%	5 6.0%	4 4.8%	0 0
ความรับผิดชอบ					
17. ท่านมีความภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในงานวิจัยด้าน เอช ไอ วี ที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ป่วย เอช ไอ วีต่อไป	50 59.5%	32 38.1%	0 0	1 1.2%	1 1.2%
18. ท่านพึงพอใจในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในปัจจุบัน	23 27.4%	45 53.6%	11 13.1%	4 4.8%	1 1.2%
19. เมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานขึ้น ท่านมักจะปิดความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่นเสมอ	0 0	0 0	1 1.2%	21 25.0%	62 73.8%
20. ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลาเสมอ	5 6.0%	53 63.1%	23 27.4%	3 3.6%	0 0

ตารางที่ ผ.1 (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ
21. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย แม้ว่าจะไม่ใช่งานในหน้าที่ปกติของท่าน	21 25.0%	53 63.1%	8 9.5%	1 1.2%	1 1.2%
ความก้าวหน้าในงาน					
22. ตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในงานเช่นเดียวกับตำแหน่งอื่นในองค์กร	5 6.0%	27 32.1%	38 45.2%	8 9.5%	6 7.1%
23. การพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงาน เป็นไปด้วยความยุติธรรม	2 2.4%	27 32.1%	33 39.3%	14 16.7%	8 9.5%
24. ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	2 2.4%	8 9.5%	26 31.0%	34 40.5%	14 16.7%
25. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประจำปีมีความเหมาะสม	1 1.2%	18 21.4%	36 42.9%	18 21.4%	11 13.1%
นโยบายและการบริหารงาน					
26. ท่านรู้สึกว่ามีเคยได้รับการชี้แจงเกี่ยวกับนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ ขององค์กรเลย	1 1.2%	14 16.7%	23 27.4%	39 46.4%	7 8.3%
27. ท่านรู้สึกอีกข้อใดที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ที่วางไว้	1 1.2%	4 4.8%	15 17.9%	44 52.4%	20 23.8%
28. ท่านมีโอกาสปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน กับหัวหน้างาน/ผู้บริหารได้ตลอดเวลา	24 28.6%	31 36.9%	19 22.6%	10 11.9%	0 0
29. ท่านพึงพอใจในระบบการบริหารงานในองค์กรท่าน	1 1.2%	31 36.9%	31 36.9%	17 20.2%	4 4.8%

ตารางที่ ๘.1 (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ
30. นโยบายขององค์กรมีความชัดเจนเหมาะสม	0 0	28 33.3%	36 42.9%	17 20.2%	3 3.6%
<u>โอกาสที่จะได้รับ</u> <u>ความก้าวหน้าในอนาคต</u>					
31. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมการอบรม สัมมนาต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	3 3.6%	59 70.2%	12 14.3%	8 9.5%	2 2.4%
32. ผู้บริหารไม่สนับสนุนเจ้าหน้าที่ในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม	1 1.2%	6 7.1%	15 17.9%	38 45.2%	24 28.6%
33. ท่านสามารถศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นตามที่ท่านต้องการได้ โดยไม่กระทบกับงานของท่าน	16 19.0%	39 46.4%	23 27.4%	5 6.0%	1 1.2%
34. ท่านได้รับความรู้ใหม่ๆ เสมอหลังจากการเข้าร่วมประชุมในองค์กร	13 15.5%	59 70.2%	11 13.1%	1 1.2%	0 0
35. ประสิทธิภาพการทำงานนี้ของท่าน จะเป็นประโยชน์ต่อหน้าที่การงานในภาพลักษณ์ของท่าน	35 41.7%	40 47.6%	7 8.3%	0 0	2 2.4%
<u>สัมพันธภาพในการทำงาน</u>					
36. สัมพันธภาพของทุกคนในองค์กรดี	11 13.1%	46 54.8%	20 23.8%	6 7.1%	1 1.2%
37. เพื่อนร่วมงานท่านมีความเห็นอกเห็นใจกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	14 16.7%	57 67.9%	10 11.9%	3 3.6%	0 0
38. ท่านรู้สึกไม่เต็มใจที่จะต้องทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานบางคนในองค์กร	6 7.1%	15 17.9%	17 20.2%	32 38.1%	14 16.7%

ตารางที่ ผ.1 (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ
39. ในองค์กรมีการนิทาว่าร้ายกัน	17 20.2%	28 33.3%	30 35.7%	7 8.3%	2 2.4%
40. การติดต่อประสานงานภายในองค์กรเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน	1 1.2%	8 9.5%	17 20.2%	50 59.5%	8 9.5%
41. ท่านคิดว่าไม่มีใครในองค์กรที่ไว้ใจได้	2 2.4%	5 6.0%	24 28.6%	43 51.2%	10 11.9%
42. การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นภาระ ทำให้ทำงานไม่คล่องตัว	1 1.2%	6 7.1%	15 17.9%	44 52.4%	18 21.4%
43. ผู้บริหารองค์กรมีความเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่	16 19.0%	52 61.9%	11 13.1%	5 6.0%	0 0
เงินเดือนและสวัสดิการ					
44. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	0 0	28 33.3%	34 40.5%	14 16.7%	8 9.5%
45. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	0 0	11 13.1%	29 34.5%	30 35.7%	14 16.7%
46. ท่านพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนวันลาพัก ลาพักผ่อน ตามที่องค์กรจัดให้	31 36.9%	51 60.7%	1 1.2%	0 0	1 1.2%
47. สวัสดิการการรักษาพยาบาลแบบประกันกลุ่มตามที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสม	9 10.7%	31 36.9%	18 21.4%	17 20.2%	9 10.7%
48. ท่านมีความสะดวกในการใช้สิทธิการรักษาพยาบาล เมื่อเกิดความเจ็บป่วยขึ้น	5 6.0%	38 45.2%	26 31.0%	10 11.9%	5 6.0%

ตารางที่ ผ.1 (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ
สถานะทางอาชีพ					
49. ท่านมีความภาคภูมิใจในอาชีพของท่าน	37 44.0%	43 51.2%	3 3.6%	0 0	1 1.2%
50. อาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีเกียรติมากเท่า ๆ กับอาชีพอื่น ๆ	33 39.3%	40 47.6%	10 11.9%	0 0	1 1.2%
51. อาชีพของท่านมีเอกลักษณ์ทางวิชาชีพ	28 33.3%	40 47.6%	12 14.3%	2 2.4%	2 2.4%
52. ท่านสามารถใช้วิชาชีพของท่าน หาเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ไปตลอดชีวิต	24 28.6%	41 48.8%	15 17.9%	2 2.4%	2 2.4%
ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว					
53. ท่านมีความยากลำบากในการเดินทางมาทำงาน	2 2.4%	23 27.4%	13 15.5%	33 39.3%	13 15.5%
54. การปฏิบัติงานของท่านไม่มีผลกระทบต่อครอบครัวของท่าน	17 20.2%	45 53.6%	9 10.7%	10 11.9%	3 3.6%
55. การปฏิบัติงานตามเวลาราชการทำให้มีเวลาอยู่กับครอบครัวในวันหยุดเสาร์อาทิตย์ได้อย่างเต็มที่	49 58.3%	32 38.1%	1 1.2%	2 2.4%	0 0
56. ภาระงานของท่านทำให้ท่านต้องเลิกงานค่ำหรือต้องเข้ามาทำงานในวันหยุดเป็นประจำ	2 2.4%	13 15.5%	21 25.0%	38 45.2%	10 11.9%
ความมั่นคงในงาน					
57. การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน	5 6.0%	38 45.2%	34 40.5%	4 4.8%	3 3.6%

ตารางที่ ผ.1 (ต่อ)

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
58. ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งนี้ จนกระทั่งเกษียณอายุ	2 2.4%	15 17.9%	46 54.8%	10 11.9%	11 13.1%
59. ท่านสามารถทำงานในองค์กรนี้จนท่าน เกษียณอายุ	1 1.2%	11 13.1%	44 52.4%	15 17.9%	13 15.5%
60. การเซ็นสัญญาจ้างปีต่อปีระหว่าง เจ้าหน้าที่กับองค์กร ทำให้ท่านรู้สึกไม่ มั่นคงในงาน	13 15.5%	39 46.4%	15 17.9%	17 20.2%	0 0
61. ท่านคิดองค์กรนี้มีความมั่นคงยั่งยืน	7 8.3%	19 22.6%	44 52.4%	11 13.1%	3 3.6%
สภาพการทำงาน					
62. สัดส่วนของเจ้าหน้าที่ในองค์กรมีความ เหมาะสม กับปริมาณงาน	2 2.4%	15 17.9%	40 47.6%	20 23.8%	7 8.3%
63. ในองค์กรควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือ เครื่องใช้ มากกว่านี้	12 14.3%	43 51.2%	22 26.2%	7 8.3%	0 0
64. สิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือ เครื่องใช้ ต่าง ๆ ในองค์กรอยู่ในสภาพ พร้อมใช้งาน	6 7.1%	49 58.3%	22 26.2%	6 7.1%	1 1.2%
65. ท่านรู้สึกยุ่งยากลำบาก กับการทำงานที่ ต้องมีการติดต่อกันระหว่างชั้น 1 และชั้น 2 หรือระหว่างคลินิกกับที่ทำงาน	4 4.8%	9 10.7%	11 13.1%	52 61.9%	8 9.5%
66. การพูดคุยกันของเพื่อนร่วมงาน รบกวน การทำงานของท่าน	3 3.6%	9 10.7%	15 17.9%	48 57.1%	9 10.7%

ตารางที่ ๘.1 (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ
การปกครองบังคับบัญชา					
67. โครงสร้างองค์การ สายการบังคับบัญชามีความชัดเจน เหมาะสม	2 2.4%	36 42.9%	32 38.1%	11 13.1%	3 3.6%
68. ผู้บริหาร/หัวหน้างาน ไม่สนใจรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่	0 0	8 9.5%	19 22.6%	46 54.8%	11 13.1%
69. ผู้บริหาร/หัวหน้างาน ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่แต่ละคนไม่เท่าเทียมกัน	5 6.0%	16 19.0%	35 41.7%	22 26.2%	6 7.1%
70. ผู้บริหาร/หัวหน้างาน มีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจปัญหาในการปฏิบัติงานของท่าน	8 9.5%	39 46.4%	26 31.0%	9 10.7%	2 2.4%
71. ผู้บริหาร/หัวหน้างานมีคุณลักษณะของผู้นำที่ดี มีความสามารถในการเป็นผู้นำ	10 11.9%	43 51.2%	26 31.0%	2 2.4%	3 3.6%
72. ผู้บริหาร/หัวหน้างานเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของท่านเป็นอย่างดี	5 6.0%	37 44.0%	32 38.1%	10 11.9%	0 0
73. ผู้บริหาร/หัวหน้างาน ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหของท่านได้	9 10.7%	41 48.8%	25 29.8%	8 9.5%	1 1.2%
74. ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่าน ท่านไม่เคยได้รับกำลังใจจากผู้บริหาร/หัวหน้างานของท่านเลย	2 2.4%	9 10.7%	15 17.9%	39 46.4%	19 22.6%

ตารางที่ ผ.2 จำนวนและร้อยละของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
ความผูกพันด้านจิตใจ					
1. ท่านมีความสุขที่จะใช้ชีวิตการทำงานอยู่ในองค์กรนี้	8 9.5%	44 52.4%	23 27.4%	7 8.3%	2 2.4%
2. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้	10 11.9%	54 64.3%	17 20.2%	2 2.4%	1 1.2%
3. ท่านคิดว่าภาระกิจขององค์กรก็คือภาระกิจของท่าน	12 14.3%	55 65.5%	15 17.9%	2 2.4%	0 0
4. ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานในองค์กรนี้	20 23.8%	56 66.7%	7 8.3%	0 0	1 1.2%
5. ท่านมีความเต็มใจและยินดีที่จะทุ่มเทพลังกาย พลังใจในการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร	14 16.7%	58 69.0%	12 14.3%	0 0	0 0
6. ท่านมีความหวังในอนาคตขององค์กร	23 27.4%	53 63.1%	7 8.3%	1 1.2%	0 0
7. ท่านรู้สึกยินดีมากที่ได้มีโอกาสดำรงงานในองค์กรนี้	19 22.6%	55 65.5%	9 10.7%	1 1.2%	0 0
8. ท่านจะไม่ละทิ้งองค์กรไป หากงานที่ท่านได้รับมอบหมายยังไม่สำเร็จ	8 9.5%	43 51.2%	28 33.3%	3 3.6%	2 2.4%
9. สำหรับท่านแล้ว องค์กรนี้ถือเป็นองค์กรที่ดีที่สุดสำหรับการทำงาน	6 7.1%	24 28.6%	39 46.4%	10 11.9%	5 6.0%
10. ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความผูกพันกับองค์กรนี้มาก	12 14.3%	40 47.6%	22 26.2%	9 10.7%	1 1.2%

ตารางที่ ผ.2 (ต่อ)

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
ความผูกพันด้านการคงอยู่					
11. การลาออกจากองค์กรนี้เป็นเรื่องที่ยาก สำหรับท่าน แม้ว่าจะเป็นความต้องการ ของท่านเอง	8 9.5%	26 31.0%	28 33.3%	15 17.9%	7 8.3%
12. หากท่านจะต้องลาออกจากองค์กรแห่งนี้ จะก่อให้เกิดความยุ่งยากในชีวิตของท่าน เป็นอย่างมาก	3 3.6%	13 15.5%	27 32.1%	30 35.7%	11 13.1%
13. ผลเสียที่จะตามมาหากท่านลาออกจาก องค์กรนี้ คือท่านจะต้องสูญเสีย ผลประโยชน์บางอย่างไป	3 3.6%	15 17.9%	20 23.8%	33 39.3%	13 15.5%
14. ท่านมีทางเลือกในการทำงานน้อยมาก หากต้องลาออกจากองค์กรนี้ไป	2 2.4%	9 10.7%	18 21.4%	35 41.7%	20 23.8%
15. หากท่านไม่ได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจให้ องค์กรมากตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ท่านอาจจะลาออกจากองค์กรไปทำงาน ที่อื่นแล้ว	5 6.0%	33 39.3%	22 26.2%	15 17.9%	9 10.7%
16. การที่ท่านเข้ามาทำงานในองค์กรนี้ก็เพื่อ มาเรียนรู้เกี่ยวกับงานวิจัย เพื่อให้ท่าน สามารถไปทำงานในองค์กรวิจัยอื่น ๆ ได้	9 10.7%	23 27.4%	13 15.5%	32 38.1%	7 8.3%
17. ท่านทำงานที่องค์กรนี้มานานเกินกว่าที่ จะไปเริ่มต้นใหม่ในที่ทำงานอื่น	1 1.2%	6 7.1%	22 26.2%	34 40.5%	21 25.0%

ตารางที่ ผ.2 (ต่อ)

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
18. ท่านจะอยู่ทำงานในองค์กร จนกระทั่ง ท่านมีความชำนาญในงานมากกว่านี้ จึง จะลาออกไปทำงานในองค์กรอื่น	3 3.6%	17 20.2%	26 31.0%	27 32.1%	11 13.1%
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน					
19. ท่านคิดว่าองค์กรนี้สมควรที่จะได้รับ ความจงรักภักดีจากท่าน	7 8.3%	46 54.8%	23 27.4%	5 6.0%	3 3.6%
20. ท่านรู้สึกเป็นพันธะผูกพันที่จะต้องทำงาน อยู่ในองค์กรนี้	6 7.1%	30 35.7%	27 32.1%	19 22.6%	2 2.4%
21. ท่านคิดว่าหากท่านจะลาออกจากองค์กร ในขณะนี้ เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องนัก แม้ว่าจะ ส่งผลดีต่อท่านในส่วนตัวก็ตาม	7 8.3%	28 33.3%	22 26.2%	21 25.0%	6 7.1%
22. ท่านรู้สึกผิดหากจะลาออกจากองค์กร	3 3.6%	18 21.4%	23 27.4%	31 36.9%	9 10.7%
23. ท่านไม่ลาออกจากองค์กรนี้ เพราะท่านมี พันธะผูกพันกับบุคลากรในองค์กรนี้	4 4.8%	22 26.2%	26 31.0%	24 28.6%	8 9.5%
24. ท่านมีความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณองค์กรนี้ เป็นอย่างมาก	6 7.1%	20 23.8%	32 38.1%	20 23.8%	6 7.1%

ตารางที่ ผ.3 จำนวนและร้อยละของความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย

ข้อความ	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
พฤติกรรมกรรมการลาออกโดยตรง			
1. ท่านได้ตัดสินใจลาออกจากการงานโดยยื่นใบลาออกเป็นที่เรียบร้อยแล้ว	12 14.3%	12 14.3%	60 71.4%
2. เมื่อท่านรู้สึกอยากจะลาออกจากการงาน ท่านจะยื่นใบลาออกทันที แม้ว่าท่านจะยังไม่ได้งานใหม่ก็ตาม	17 20.2%	21 25.0%	46 54.8%
3. ท่านคิดว่าภายในระยะเวลา 1-2 เดือนข้างหน้า ท่านจะยื่นใบลาออกแก่ผู้บริหารองค์การ	13 15.5%	26 31.0%	45 53.6%
4. ท่านมีความคิดจะลาออกจากการงานอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง	19 22.6%	15 17.9%	50 59.5%
พฤติกรรมกรรมการค้นหาทางเลือก			
5. ท่านวางแผนที่จะหางานใหม่ในองค์กรอื่นภายในระยะเวลา 12 เดือนข้างหน้า	27 32.1%	19 22.6%	38 45.2%
6. ท่านจะยังไม่ยื่นใบลาออกจากการงาน จนกว่าท่านจะแน่ใจว่าท่านได้งานใหม่แล้วจริง ๆ	54 64.3%	18 21.4%	12 14.3%
7. ตลอดระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านได้สมัครงานใหม่แล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง	18 21.4%	8 9.5%	58 69.0%
8. ท่านมักจะสอบถามเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่างกับคนรู้จักที่ทำงานในองค์กรอื่น ๆ	23 27.4%	14 16.7%	47 56.0%

ตารางที่ ผ.3 (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านอื่น ๆ			
9. ท่านมักจะขาดงานบ่อย ๆ โดยไม่เกี่ยวกับสาเหตุด้านสุขภาพ หรือความจำเป็นทางครอบครัว	1 1.2%	8 9.5%	75 89.3%
10. ท่านรู้สึกที่ไม่อยากรับผิดชอบงานใด ๆ ในองค์กรเลย	2 2.4%	10 11.9%	72 85.7%
11. ท่านมีความรู้สึกอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้งว่าไม่อยากมาทำงาน	22 26.2%	16 19.0%	46 54.8%
12. ท่านมีการใช้สารเสพติดหรือเครื่องดื่มแอลกอฮอล์เพื่อลดความวิตกกังวลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานและปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร	1 1.2%	1 1.2%	82 97.6%

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล

นางสาวสินีนากู ชาวตระการ

วัน เดือน ปีเกิด

10 มีนาคม 2524

สถานที่เกิด

จังหวัดตาก ประเทศไทย

ประวัติการศึกษา

พยาบาลศาสตรบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2546

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)

สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

มหาวิทยาลัยมหิดล

ตำแหน่งงาน

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลโครงการวิจัยทาง
คลินิก ศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย
ออสเตรเลีย เนเธอร์แลนด์ เพื่อการศึกษาวิจัยทาง
คลินิคว่าโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์
สภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร