ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออก กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า (ธุรกิจโลจิสติกส์) แห่งหนึ่ง

โดย

นางสาวทิพเกล้า นพกูลวงศ์

งานวิจัยส่วนบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออก กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า (ธุรกิจโลจิสติกส์) แห่งหนึ่ง

โดย

นางสาวทิพเกล้า นพกูลวงศ์

งานวิจัยส่วนบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

THE LOGISTICS OF FAMILY WORK CONFLICTS, ORGANIZATIONAL CLIMATE, AND JOB RETENTION IN A BANGKOK AREA DELIVERY BUSINESS, THAILAND

BY

MISS TIPPAKLAW NOPPAKUNWONK

AN INDIVIDUAL RESEARCH SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS IN

INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY

DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY

FACULTY OF LIBERAL ARTS

THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2015

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์

งานวิจัยส่วนบุคคล

ของ

นางสาวทิพเกล้า นพกูลวงศ์

เรื่อง

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การและความตั้งใจลาออก กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า (ธุรกิจโลจิสติกส์) แห่งหนึ่ง

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2559

ประธานกรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคล _____
(รองศาสตราจารย์ นพมาศ อุ้งพระ)

กรรมการและที่ปรึกษางานวิจัยส่วนบุคคล _____
(ศาสตราจารย์ ดร. ศรีเรือน แก้วกังวาล)

กรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคล _____
(รองศาสตราจารย์ สุเมธ สมภักดี)

หัวข้องานวิจัยส่วนบุคคล	ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การและความตั้งใจลาออก กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า (ธุรกิจโลจิสติกส์) แห่งหนึ่ง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวทิพเกล้า นพกูลวงศ์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยส่วนบุคคล	ศาสตราจารย์ ดร. ศรีเรือน แก้วกังวาล
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การและความตั้งใจลาออก กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า (ธุรกิจโลจิสติกส์) แห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออก 2) ศึกษาลักษณะประชากรได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน ระดับการศึกษา จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู และจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา ที่แตกต่างกันกับความตั้งใจลาออก 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออก 4) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงาน ด้วยความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และการรับรู้บรรยากาศองค์การ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานจัดส่งสินค้าในบริษัทเอกชนประเภทธุรกิจโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด จำนวน 197 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสอบถามลักษณะประชากร แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว จำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .925 และความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน จำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .911 แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ

จำนวน 19 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .898 แบบสอบถามความตั้งใจลาออก จำนวน 11 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .925

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1) พนักงานจัดส่งสินค้า มีระดับความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว และความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 และการรับรู้บรรยากาศองค์การ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

2) ลักษณะประชากรด้านอายุงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า p-value เท่ากับ .022

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว, การรับรู้บรรยากาศองค์การ, ความตั้งใจลาออก

Individual Research Title	The Logistics of Family Work Conflicts, Organizational Climate, and Job Retention in A Bangkok Area Delivery Business, Thailand
Author	Miss Tippaklaw Noppakunwonk
Degree	Master of Arts
Major Field/Faculty/University	Industrial and Organizational Psychology Faculty of Liberal Arts Thammasat University
Individual Research Advisor	Professor Dr. Sriruen Keawkungwal
Academic Years	2015

ABSTRACT

A survey was made to study conflicts levels when working with family, organizational climate, and job retention in terms of age, education, marital status, length of employment, commuting distance, number of children, and other factors. An attempt was made to derive an equation predicting job retention.

Samples were 197 employees in a delivery business in the Bangkok metropolitan area, perimeter and up-country. Statistical analyses included arithmetic mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation and stepwise multiple regression analysis. Questionnaire results consisted of personal factors, conflicts in working with family such as, work interference with family, resulting in 12 samples with a reliability of .925. Family interference with work amounted to 12 samples with reliability of .911. The perception of organizational climate was indicated by 19 samples with reliability was .898, and Intent to quit was 11 samples with reliability of .925.

1) Employees felt a medium level of work interfering with family and family interfering with work, equal to a mean of 2.73. Intent to quit was at a medium level with a mean of 2.25, and perception of organizational climate was high, with a mean of 4.31.

2) Length of employment differed in its effect on intent to quit (p-value = .022, $p < .05$)

3) Conflicts between workings with family amd perception of organizational climate did not correlate significantly with intent to quit

Keywords: Conflicts in workings with family, Perception of organizational climate, Intent to leave jobs in Thailand, ASEAN employment

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยส่วนบุคคลนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตากรุณาจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ศรีเรือน แก้วกังวาล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณารับผู้วิจัยเป็นศิษย์ในที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ตรวจและแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา รองศาสตราจารย์สุเมธ สมภักดี กรรมการงานวิจัย ที่กรุณาดูแล ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย และสถิติที่ใช้ในการวิจัยอย่างละเอียด และ รองศาสตราจารย์นพมาศ อุ้งพระ ประธานกรรมการงานวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง รวมถึงขอขอบพระคุณอาจารย์ในโครงการปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษาปริญญาโทในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณหัวหน้าศูนย์กระจายสินค้าและพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนงานวิจัยสำเร็จลุล่วง ขอบคุณเพื่อนๆ MIOP 20 ที่ให้ความช่วยเหลือและคอยเป็นกำลังใจซึ่งกันและกัน

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณพ่อและแม่ ที่ให้โอกาสทางการศึกษา คอยเป็นกำลังใจมาโดยตลอด สมาชิกในครอบครัวที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน จนงานวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ในที่สุด

นางสาวทิพเกล้า นพกูลวงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(12)
สารบัญภาพ	(14)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	12
2.1.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	12
2.1.2 ประเภทของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	14
2.1.3 สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	19
2.1.4 ผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	21

2.1.5 แนวทางการจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 24
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ 25
2.2.1 ความหมายของการรับรู้บรรยากาศองค์การ 25
2.2.2 องค์ประกอบของการรับรู้บรรยากาศองค์การ 27
2.2.3 ความสำคัญของการรับรู้บรรยากาศองค์การ 30
2.2.4 รูปแบบของบรรยากาศองค์การ 32
2.2.5 แนวคิดของการรับรู้บรรยากาศองค์การ 34
2.2.6 ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การ 35
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจลาออก 36
2.3.1 ความหมายของความตั้งใจลาออก 36
2.3.2 ตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของมาร์ชและไซมอน 38
2.3.3 แนวคิดการลาออกของสเป็คเตอร์ 40
2.3.4 แนวคิดการลาออกของมิวชินสกี้ 40
2.3.5 แนวคิดการลาออกของไพรส์ 41
2.3.6 แนวคิดการลาออกของโรเบิร์ต, ฮิวลิน และรุสโซ 43
2.3.7 แนวคิดการลาออกของม็อบเลย์ 45
2.3.8 ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการลาออกของพนักงานในองค์การ 46
2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย 47
2.4.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากร และความตั้งใจลาออก 47
2.4.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับ ครอบครัวและความตั้งใจลาออก 50
2.4.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออก 52
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย 56

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 57

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 57
3.1.1 ประชากร 57

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง 59
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 59
3.2.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 1 59
3.2.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2 59
3.2.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 3 60
3.2.4 สมการทำนาย 60
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 61
3.3.1 แบบสอบถามลักษณะประชากร 61
3.3.2 แบบสอบถามวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 62
3.3.3 แบบสอบถามวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ 64
3.3.4 แบบสอบถามวัดความตั้งใจลาออก 66
3.4 แนวทางในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการทำวิจัย 67
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล 71
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้สถิติในการวิเคราะห์ 72

บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล 83

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากร 84
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 92
4.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 92
4.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ 94
4.2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจลาออก 95
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 95
4.3.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน 95
4.3.1.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน 95
4.3.1.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน 98

4.3.1.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ช่วงอายุงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน 100
4.3.1.4 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน 101
4.3.1.5 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน 104
4.3.1.6 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน 105
4.3.1.7 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยาที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน 106
4.3.1.8 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.8 ภาวะการมีหนี้สินที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน 108
4.3.1.9 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.9 นิสัยการดื่มสุราที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ลักษณะ มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน 109
4.3.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก 111
4.3.2.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก 111
4.3.2.1.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก 112
4.3.2.1.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก 112
4.3.2.1.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.3 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก 112
4.3.2.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก 114

4.3.2.2.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.1 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก 114
4.3.2.2.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก 114
4.3.2.2.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.3 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก 115
4.3.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับทางบวกกับความตั้งใจลาออก 116
4.3.3.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก 117
4.3.3.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก 117
4.3.3.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก 117
4.3.3.4 สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการเห็นคุณค่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก 117
4.3.3.5 สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการสนับสนุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก 118
4.3.3.6 สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความยึดมั่นผูกพัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก 118
4.4 การสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออก 120

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ 122

5.1 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล 123

5.1.1 การวิเคราะห์ลักษณะประชากร 123
5.1.2 การวิเคราะห์ระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 126
5.1.3 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ 127
5.1.4 การวิเคราะห์ระดับความตั้งใจลาออก 128
5.1.5 อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน 130
5.1.5.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 1 133
5.1.5.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2 134
5.1.5.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 3 138
5.1.6 การสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออก 141
5.2 ข้อเสนอแนะ 142
5.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ 142
5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป 142

รายการอ้างอิง 144

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แสดงค่าต่ำสุดของอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและจำนวนผู้ประเมิน 149
ภาคผนวก ข แสดงอัตราส่วนของความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 150
ภาคผนวก ค แบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูล 158

ประวัติผู้เขียน 166

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

3.1 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามศูนย์กระจายสินค้า 58

3.2 แสดงระดับการวัดของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 61

3.3 จำนวนข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน 70

3.4 แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน 73

4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 84

4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว 92

4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยความขัดแย้งจากการครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน 93

4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้บรรยากาศองค์การ 94

4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออก 95

4.6 แสดงคะแนนเฉลี่ย ของความตั้งใจลาออกจำแนกตามช่วงอายุ 96

4.7 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามช่วงอายุ 97

4.8 แสดงคะแนนเฉลี่ย ของความตั้งใจลาออกจำแนกตามสถานภาพสมรส 98

4.9 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามสถานภาพสมรสปัจจุบัน 99

4.10 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ T-Test ของความตั้งใจลาออกจำแนกตามช่วงอายุงาน 100

4.11 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามช่วงอายุงาน 101

4.12 แสดงคะแนนเฉลี่ย ของความตั้งใจลาออกจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน 102

4.13 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน 103

4.14 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามระดับการศึกษา 104

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

4.15 แสดงคะแนนเฉลี่ย ของความตั้งใจลาออกจำแนกตามจำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู 105

4.16 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามจำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู 106

4.17 แสดงคะแนนเฉลี่ย ของความตั้งใจลาออกจำแนกตามจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา 107

4.18 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา 108

4.19 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความตั้งใจลาออกจำแนกตามภาวะการมีหนี้สิน 109

4.20 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามนิสัยการดื่มสุรา 110

4.21 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างนิสัยการดื่มสุรา 111

4.22 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวกับความตั้งใจลาออก 113

4.23 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานกับความตั้งใจลาออก 115

4.24 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความตั้งใจลาออก 119

5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 130

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงความไม่สอดคล้องระหว่างแรงกดดันด้านบทบาทการทำงานและบทบาทของครอบครัว	16
2.2 แนวคิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวแบบหลายมิติ	19
2.3 แบบจำลองผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	22
2.4 ตัวแบบการลาออกของมาร์ชและไซมอน	39
2.5 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของสเป็คเตอร์	40
2.6 แสดงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ส่งผลถึงการตัดสินใจลาออก	43
2.7 ตัวแบบการลาออกของ โรเบิร์ต, ฮิวลิน และรุสโซ	44
2.8 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของม็อบเลย์	45

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในปัจจุบันเป็นแรงผลักดันให้แนวทางการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ได้รับการยอมรับว่าเป็นวาระแห่งชาติ (Nation Agenda) โดยถือเป็นเครื่องมือชี้วัดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอีกทั้งยังถูกบรรจุเป็นแผนยุทธศาสตร์ในแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 โลจิสติกส์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบช่องทางการจำหน่าย การกระจายสินค้า (Physical Distribution) ไปยังผู้บริโภค กลุ่มงานขนส่งจึงนับว่าเป็นกิจกรรมหลักในการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ ผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการกระจายสินค้าจึงเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า

พนักงานจัดส่งสินค้า มีหน้าที่ในการนำส่งสินค้าจากต้นทางไปสู่มือผู้ซื้อปลีกให้ครบถ้วนตรงเวลา และอยู่ในสภาพสมบูรณ์ โดยที่พนักงานจัดส่งสินค้ามีทั้งที่ขับรถบรรทุก 4 ล้อหรือรถกระบะและขับขี่รถจักรยานยนต์ ปฏิบัติงานประจำศูนย์กระจายสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑลและจังหวัดใหญ่ๆของแต่ละภาคในประเทศไทย จัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าที่อยู่ในเขตจังหวัดและพื้นที่ข้างเคียง มีการรับชำระค่าสินค้าทั้งแบบเงินสดและชำระผ่านบัตรเครดิต ชี้วัดความสำเร็จในงานด้วยระยะเวลาการจัดส่ง ถึงแม้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างพนักงานจัดส่งสินค้า ไม่ต้องใช้ความรู้ในงาน (Knowledge) มากเท่ากับพนักงานระดับอื่น แต่จำเป็นต้องใช้ความชำนาญในการทำงาน (Skill) เช่น ความชำนาญในเส้นทาง ความชำนาญในการใช้เครื่องรูดบัตรเครดิต หรือความชำนาญในการติดต่อกับลูกค้า ทักษะเหล่านี้ล้วนต้องผ่านการฝึกฝน เรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานจริงเป็นระยะเวลาหนึ่ง นับเป็นทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) นำมาซึ่งความสามารถทางการแข่งขันและความโดดเด่นด้านบริการขององค์การอีกทั้งตลาดแรงงานยังมีความต้องการพนักงานในตำแหน่งดังกล่าวอีกเป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานมีทางเลือกในการหางานใหม่เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจทำงานกับองค์การเดิมและลาออกจากงานในที่สุด

หน้าที่ของงานบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญคือ การบริหารบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานกับองค์การได้อย่างเต็มใจ เต็มศักยภาพ และอยู่กับองค์การเป็นระยะเวลานาน โดยพยายามสร้างขวัญและกำลังใจ ความผูกพัน รวมถึงความจงรักภักดี ให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ซึ่งถือเป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยลดปัญหาการลาออกจากงาน ปัจจุบันหลายๆองค์การต้องประสบปัญหาพนักงาน

ลาออกที่เกิดจากปัจจัยซึ่งเป็นเหตุจูงใจให้พนักงานลาออกมากมาย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องทราบว่าอะไรคือสาเหตุและให้ความสนใจเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา เพราะการลาออกก่อให้เกิดผลกระทบในหลายๆด้านทั้งต่อองค์การ กลุ่มทำงาน เพื่อนร่วมงาน และต่อตนเอง (Mowday, et al., 1982) ในด้านผลกระทบต่อองค์การนั้น เกิดขึ้นเนื่องจากองค์การได้ลงทุนในทรัพยากรบุคคลจำนวนมาก ทั้งด้านงบประมาณค่าใช้จ่าย อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ เวลา และบุคลากร เพื่อมุ่งหวังให้บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก ว่าจ้าง ฝึกอบรมพัฒนา เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่างๆ รวมทั้งลงทุนไปโดยเสียเปล่าจากการลา การขาดงาน ความล่าช้า และปฏิบัติงานที่ไม่เต็มความสามารถของบุคคล (Bartol & Martin, 1983) ดังนั้นเมื่อพนักงานลาออกจากงาน องค์กรจึงสูญเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากที่ได้ลงทุนไปแล้วและต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนครั้งใหม่กับพนักงานที่ต้องหามาทดแทน (Deery & Iverson, 1996) และยังส่งผลให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีอยู่เดิมนั้นหยุดชะงัก เสียระบบ ขาดความต่อเนื่อง และประสิทธิภาพการทำงานลดลงบางส่วนจนกว่าจะมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงานแทนจนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Cronk, 1994)

ในด้านผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานและต่อตนเองนั้น เกิดขึ้นจากกรณีที่พนักงานมีความคิดตั้งใจจะออกจากงาน แต่โอกาสที่จะได้งานใหม่มีความเป็นไปได้น้อย ทำให้ต้องทนทำงานต่อไป และไม่สามารถปรับตัวปรับใจใหม่ได้ จึงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการผละงานในรูปแบบต่างๆที่ไม่พึงปรารถนา เช่นการขาดงานหรือการมาทำงานสาย ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน การทำงานที่ด้อยประสิทธิภาพ จนถึงการเสื่อมถอยของสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ (Karatepe & Uludag, 2008) นอกจากนี้การที่บุคลากรส่วนหนึ่งลาออกไปทำงานในองค์การอื่น ยังมีผลในทางทำลายขวัญกำลังใจของบุคลากรที่ยังคงทำงานอยู่ในองค์การ และเริ่มคำนึงถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน คิดถึงโอกาสทางเลือกที่จะลาออกไปทำงานในองค์การอื่น ชี้ให้เห็นว่าการลาออกของพนักงานส่วนหนึ่งเป็นเสมือนสิ่งบอกแนวทาง หรือกระตุ้นให้บุคลากรที่ยังทำงานอยู่นึกถึงการลาออกจากงานของตนเอง นอกจากนี้หากองค์การมีอัตราการลาออกสูง จะทำให้องค์การเสียภาพลักษณ์บุคคลภายนอกจะรับรู้ว่าการทำงานขององค์การนั้นขาดความมั่นคง (Slattery, 2005)

สาเหตุหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานคือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ครอบครัวมีความสำคัญมากที่สุดต่อมนุษย์ทุกคน เนื่องจากเป็นหน่วยย่อยทางสังคมแห่งแรกที่มีหน้าที่ในการหล่อหลอมบุคคลให้เป็นคนโดยสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ครอบครัวจึงเป็นทั้งสถาบันที่สร้างและทำลายมนุษย์ไปพร้อมๆกัน (พูนสุข ช่วยทอง, 2548) แต่ในปัจจุบันสภาวะการแข่งขันในโลกธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อสร้างความโดดเด่นกว่าคู่แข่งในตลาด พนักงานต้องอุทิศเวลาและทุ่มเทให้กับงานมากยิ่งขึ้น เป็นผลทำให้ชีวิตการทำงาน

และชีวิตครอบครัวซึ่งเป็นแก่นหลักของชีวิตต่างก้าวก่ายซึ่งกันและกัน ซึ่งเบิร์ค (Burke, 1988, p.293) ได้ศึกษาผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวพบว่า ความขัดแย้งในระดับที่มากขึ้นทำให้มีความตั้งใจลาออกระดับสูง สอดคล้องกับเงื่อนไขในการทำงานด้านช่วงเวลาที่จำกัดของการจัดส่งและความต้องการสินค้าและบริการในระดับที่เน้นคุณภาพ ส่งผลให้สภาพการทำงานของพนักงานส่งสินค้าต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับช่วงเวลาหรือสถานที่ที่ต้องการรับสินค้าของลูกค้าที่มีการยืดหยุ่นตลอดเวลา ทำให้ต้องทำงานในวันหยุดซึ่งเป็นการทำงานที่ไม่ใช่เวลาทำงานปกติ เพื่อให้งานบริการยังคงเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับสภาพการจราจรที่ติดขัดแต่ภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบยังไม่เสร็จสิ้น บางครั้งอาจต้องให้ความช่วยเหลือด้านการแนะนำวิธีใช้หรือติดตั้งสินค้า จึงจำเป็นที่จะต้องทำงานล่วงเวลา พนักงานต้องปรับแผนการใช้ชีวิตให้สอดคล้องกับระบบงานเป็นผลให้กิจกรรมการใช้ชีวิตส่วนตัว การใช้เวลาว่าง การทำกิจกรรมทางสังคมต้องเปลี่ยนไป และที่สำคัญคือทำให้แผนการใช้เวลาไม่สัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัว เกิดความไม่สมดุลในการรับบทบาทด้านการทำงานและบทบาทด้านครอบครัว ก่อให้เกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบทั้งต่อตนเอง ครอบครัว และองค์การ การทำงานส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว ซึ่งพนักงานที่มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวจะมีแนวโน้มลางานบ่อย มาทำงานสาย ขาดความอยู่ดีมีสุข เครียด ดื่มเหล้า และลาออกจากงานในที่สุด (Netemeyer, 1996)

นอกจากปัญหาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวจะเป็นสาเหตุของการลาออกจากงานซึ่งเป็นเหตุที่เกิดจากตัวพนักงานเองแล้ว ในด้านขององค์การ บรรยากาศองค์การเป็นอีกปัจจัยสำคัญหนึ่งที่มีส่วนต่อความพึงพอใจของพนักงานและส่งผลต่อการตัดสินใจลาออก เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงานซึ่งมีต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การและมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน ซึ่งสเตียร์และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1979) ได้แสดงความเห็นว่าองค์การที่มีบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน บรรยากาศองค์การมีส่วนสำคัญต่อผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์การเป็นอย่างมาก เพราะถ้าองค์การใดมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้สมาชิกขององค์การทำงานได้อย่างเต็มที่ก็จะก่อให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์การ ในทางตรงกันข้าม ถ้าบรรยากาศองค์การในการทำงานไม่ดีย่อมที่จะเป็นสิ่งบั่นทอนความสามารถของสมาชิก ไม่จูงใจให้สมาชิกขององค์การตั้งใจทำงานเท่าที่ควร อาจเป็นเหตุให้งานล่าช้าหรือเสียหายได้ (นิภา แน่งน้อย, 2532, น.192) เช่นเดียวกับสุริโย ชัยโสภา (2549, น.1) ได้กล่าวว่าสิ่งแรกที่สมาชิกขององค์การรับรู้เมื่อเข้าไปอยู่ในองค์การคือบรรยากาศขององค์การและหลังจากเริ่มเรียนรู้สิ่งต่างๆในองค์การทั้งระบบการทำงาน ระบบการติดต่อสื่อสาร นโยบายขององค์การตลอดจนวัฒนธรรมขององค์การสิ่งต่างๆ เหล่านี้ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมของ

บุคคลในสถานที่ทำงานที่สอดคล้องกับบรรยากาศแวดล้อมของหน่วยงาน บางคนอาจจะรับรู้บรรยากาศในทางลบแต่บางคนอาจรับรู้บรรยากาศในทางบวก พนักงานที่ไม่พอใจอาจลาออกจากงานเพื่อหาองค์การใหม่ที่มีบรรยากาศเหมาะสมตามที่ตนเองต้องการ จะเห็นได้ว่าบรรยากาศในองค์การมีอิทธิพลอย่างมากต่อชีวิตการทำงานของพนักงานคนหนึ่งตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานในองค์การ กำหนดพฤติกรรมการทำงานรวมถึงทัศนคติทั้งในเชิงบวกและลบที่มีต่อองค์การ

จากเหตุผลข้างต้น ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การต่างมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ส่งผลกระทบตั้งแต่การมีผลปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพงานลดลง การขาดงาน รวมถึงพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์จนกระทั่งถึงการลาออก นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์การจะต้องให้ความสำคัญ พิจารณาปรับปรุงบรรยากาศองค์การและให้ความช่วยเหลือในการให้คำปรึกษาด้านครอบครัวแก่พนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่การธำรงรักษาบุคลากร ให้ยังคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ ร่วมสร้างประสิทธิภาพขององค์การต่อไป เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขับรถ ลักษณะงานจึงเหมาะกับการจ้างงานแต่เพศชาย ดังนั้นจะไม่มีการวัดลักษณะประชากรในด้านเพศ

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การและความตั้งใจลาออก
2. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน ระดับการศึกษา จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู และจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา ที่แตกต่างกันกับความตั้งใจลาออก
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การกับความตั้งใจลาออก
4. เพื่อศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การกับความตั้งใจลาออก
5. เพื่อสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงานจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และการรับรู้บรรยากาศองค์การ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะประชากรที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 อายุที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 อายุงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยาที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1 ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2 ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.3 ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.1 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.3 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการเห็นคุณค่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการสนับสนุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความยึดมั่นผูกพัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาสมการทำนายความตั้งใจลาออกโดยมีตัวแปรต้นคือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และการรับรู้บรรยากาศองค์การ ของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้าแห่งหนึ่ง และตัวแปรตามคือ ความตั้งใจลาออก

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานจัดส่งสินค้า ในบริษัทเอกชนประเภทธุรกิจโลจิสติกส์ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด ซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะส่งสินค้าถึงลูกค้าโดยตรงทั้งโดยรถจักรยานยนต์และรถกะบะ จำนวน 207 คน (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2558) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) ศึกษาตามแนวคิดของคาร์ลสัน แค็คมาร์ และวิลเลี่ยม (Carlson, Kacmar & William, 2000) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามของวนิดา จิตรวิมลรัตน์ (2553) ประกอบด้วย 6 รูปแบบ 1) ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา 2) ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด 3) ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม 4) ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากเวลา 5) ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากความเครียด 6) ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม

การรับรู้บรรยากาศองค์การ ศึกษาตามแนวคิดของสตริงเกอร์ (Stringer, 2002) ซึ่งพัฒนาแนวคิดมาจากลิทวินและสตริงเกอร์ (Litwin & Stringer, 1968) ซึ่งประกอบด้วย 6 มิติ 1) มิติโครงสร้าง 2) มิติมาตรฐาน 3) มิติความรับผิดชอบ 4) มิติการเห็นคุณค่า 5) มิติการสนับสนุน 6) มิติความผูกพันของหัวหน้างาน

ความตั้งใจลาออกจากงานสร้างขึ้น ตามแนวคิดของม็อบเล่ย์ (Mobley, 1977) ที่เสนอตัวแบบของกระบวนการลาออกโดยเริ่มต้นจาก 1) ความไม่พึงพอใจในงาน 2) เกิดความคิดที่จะลาออกจากงาน 3) ประเมินผลประโยชน์และผลตอบแทน 4) ตั้งใจที่จะแสวงหาทางเลือก 5) ค้นหาทางเลือกหรืองานใหม่ 6) ประเมินทางเลือก 7) เปรียบเทียบระหว่างทางเลือกกับงานในปัจจุบัน 8) เกิดความตั้งใจที่จะลาออกหรือคงอยู่ 9) ลาออกหรือคงอยู่

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความตั้งใจลาออกจากงาน

3. นำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน เพื่อลดการลาออกและคงปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. ธุรกิจโลจิสติกส์ คือ ขบวนการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมการทำงานขององค์กร ให้เกิดการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การรวบรวม และการกระจายสินค้าวัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบ หรืออาจรวมถึงการบริการ ที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดโดยคำนึงถึงความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

2. รูปแบบการค้าแบบ Business to Consumer หรือ B-to-C หมายถึง ธุรกิจขายสินค้าหรือบริการโดยตรงให้กับผู้บริโภค

3. ศูนย์กระจายสินค้า คือ สถานที่จัดเก็บสินค้า กระจายและขนส่งสินค้าสำเร็จรูปให้กับลูกค้าได้อย่างทันเวลาและมีประสิทธิผล ตรงตามคำสั่งซื้อ

4. พนักงานจัดส่งสินค้า คือ บุคคลที่มีหน้าที่ในการส่งสินค้าไปยังลูกค้า โดยใช้รถจักรยานยนต์หรือรถกระบะ

5. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ตามแนวคิดของ คาร์ลสัน แค็คมาร์ และวิลเลี่ยม (Carlson, Kacmar & William, 2000) หมายถึง ภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาท การมีส่วนร่วมและความต้องการในการทำงานกับชีวิตครอบครัว แบ่งเป็น 6 รูปแบบดังนี้

5.1 ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา (Time-based work interference with family) หมายถึง ภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาท การมีส่วนร่วมและความต้องการในการทำงานกับชีวิตในครอบครัว โดยให้เวลากับบทบาทของการทำงานจนไม่มีเวลาให้กับบทบาทในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นเวลางานที่มากเกินไป ความไม่ลงตัวเรื่องตารางเวลา และการทำหน้าที่ในบทบาทการทำงานที่มากเกินไป

5.2 ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด (Strain-based work interference with family) หมายถึง ภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาทการมีส่วนร่วมและความต้องการในการทำงานกับชีวิตในครอบครัว โดย

ความเครียดที่เกิดจากบทบาทการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นความตึงเครียด ความวิตกกังวล ความเหนื่อยล้า ความฉุนเฉียว เข้าไปขัดขวางหรือแทรกแซงบทบาทในครอบครัว

5.3 ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (Behavior-based work interference with family) หมายถึง ภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาท การมีส่วนร่วมและความต้องการในการทำงานกับชีวิตในครอบครัว โดยเกิดจากพฤติกรรมไม่ว่าจะเป็น พฤติกรรม การกระทำ หรือการตัดสินใจในบทบาทการทำงานเข้าไปขัดขวางหรือแทรกแซงหรือไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่ต้องการหรือความคาดหวังของบทบาทในครอบครัว

5.4 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา (Time-based family interference with work) หมายถึง ภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาท การมีส่วนร่วมและความต้องการในการทำงานกับชีวิตในครอบครัว โดยให้เวลากับบทบาทในครอบครัวจนไม่มีเวลาให้กับบทบาทการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเวลาในการดูแลครอบครัวที่มากเกินไป ความไม่ลงตัวเรื่องตารางเวลา และการทำหน้าที่บทบาทครอบครัวที่มากเกินไป

5.5 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด (Strain-based family interference with work) หมายถึง ภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาท การมีส่วนร่วมและความต้องการในการทำงานกับชีวิตในครอบครัว โดยความเครียดที่เกิดจากบทบาทในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นความตึงเครียด ความวิตกกังวล ความฉุนเฉียว เข้าไปขัดขวางหรือแทรกแซงบทบาทการทำงาน

5.6 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (Behavior-based family interference with work) หมายถึง ภาวะความลำบากที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาท การมีส่วนร่วมและความต้องการในการทำงานกับชีวิตในครอบครัว โดยเกิดจากพฤติกรรมไม่ว่าจะเป็น พฤติกรรม การกระทำ หรือการตัดสินใจของบทบาทในครอบครัวเข้าไปขัดขวางหรือแทรกแซงหรือไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่ต้องการหรือความคาดหวังของบทบาทการทำงาน

6. การรับรู้บรรยากาศองค์การ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆภายในองค์การอย่างชัดเจนและทันสมัย มีการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆซึ่งกันและกัน ส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าในงานและสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอและทันสมัย ซึ่งบ่งชี้ถึงความรู้สึกและความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับสิ่งต่างๆในองค์การ โดยแบ่งออก เป็น 6 มิติ ตามแนวคิดของสตริงเกอร์ (Stringer, 2002) ดังนี้

6.1 มิติโครงสร้าง (Structure) เป็นการสนองตอบความรู้สึกของพนักงานว่ามีการจัดการและมีการระบุหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ระดับการรับรู้จะมีมากเมื่อพนักงานรู้สึกว่าทุกคนมีการระบุหน้าที่เป็นอย่างดี และระดับการรับรู้จะมีน้อยเมื่อพนักงานมีความสับสนในภาระหน้าที่และผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ

6.2 มิติมาตรฐาน (Standard) เป็นความรู้สึกกดดันในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและระดับของความภาคภูมิใจในตัวพนักงานว่ามีการทำงานที่ดี การมีระดับมาตรฐานสูงเมื่อพนักงานมองเห็นแนวทางที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และระดับมาตรฐานต่ำเมื่อพนักงานมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

6.3 มิติความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการสนองตอบความรู้สึกของพนักงานถึงการเป็นเจ้านายตนเอง และไม่มีการตรวจสอบการตัดสินใจซ้ำโดยผู้อื่น ผู้ที่รู้สึกได้ถึงความรับผิดชอบในระดับสูงจะมีการสนับสนุนมุ่งแก้ปัญหาด้วยตนเอง ผู้ที่รู้สึกถึงความรับผิดชอบในระดับต่ำจะบ่งชี้ถึงความเสี่ยงและการทดสอบแนวทางที่เป็นตัวขัดขวาง

6.4 มิติการเห็นคุณค่า (Recognition) เป็นการบ่งชี้ว่าพนักงานรู้สึกได้ถึงการได้รับรางวัลเมื่อทำงานได้ดี การวัดนี้จะมุ่งเน้นไปที่การให้รางวัลหรือการตำหนิติเตียนและการถูกลงโทษ การมองเห็นคุณค่าในระดับสูงบ่งบอกถึงความสมดุลและความเหมาะสมระหว่างรางวัลและการตำหนิติเตียน การเห็นคุณค่าระดับต่ำหมายถึงการที่ทำงานได้ดีแต่รางวัลไม่มีความแน่นอน

6.5 มิติการสนับสนุน (Support) เป็นการตอบสนองความรู้สึกของพนักงานถึงความไว้เนื้อเชื่อใจและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ที่มีอยู่โดยทั่วไปในกลุ่มการทำงาน การสนับสนุนจะอยู่ในระดับสูงเมื่อพนักงานรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ดี และเมื่อพวกเขารู้สึกแล้วเขาจะให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาต้องการทำ การสนับสนุนในระดับต่ำจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกโดดเดี่ยวและแยกจากผู้อื่น

6.6 มิติความผูกพัน (Commitment) เป็นการตอบสนองความรู้สึกของพนักงานถึงความภาคภูมิใจในความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์การและระดับความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์การ การมีความรู้สึกผูกพันในระดับสูงจะเกี่ยวเนื่องกับการมีความจงรักภักดีอย่างสูงของพนักงาน การมีความผูกพันในระดับต่ำหมายถึงการที่พนักงานรู้สึกไม่มีความห่วงใยหรือสนใจต่อองค์การและเป้าหมายขององค์การ

7. ความตั้งใจลาออกจากงาน ตามแนวคิดของม็อบเล่ย์ (Mobley, 1977) หมายถึงความคิดหรือความต้องการที่จะลาออกจากองค์การหรืองานที่ทำอยู่ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการลาออก เปลี่ยนงาน เปลี่ยนอาชีพ หรือโอนย้ายงาน ซึ่งเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจ แต่ยังไม่มีพฤติกรรมการลาออกเกิดขึ้นจริง โดยมี 9 ขั้นตอน ดังนี้

7.1 ความไม่พึงพอใจในงาน

7.2 ความคิดที่จะลาออก

7.3 ประเมินผลประโยชน์และผลตอบแทน

7.4 ความตั้งใจที่จะค้นหางาน

7.5 ค้นหาทางเลือกหรืองานใหม่

7.6 ประเมินทางเลือก

7.7 เปรียบเทียบงานใหม่กับงานปัจจุบัน

7.8 ความตั้งใจที่จะลาออกหรือคงอยู่

7.9 ลาออกหรือคงอยู่

บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็นลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ
2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐาน
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

2.1.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

กรีนฮาวส์และบิวเทล (Greenhaus & Beutell, 1985, p.77) ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นรูปแบบหนึ่งของความแตกต่างระหว่างบทบาทในการทำงานและบทบาทในครอบครัวไม่สามารถดำเนินควบคู่กันไปได้อย่างเหมาะสม โดยการเข้าไปทำหน้าที่ในบทบาทหนึ่ง อาจทำให้การทำหน้าที่อีกบทบาทหนึ่งทำได้ไม่เต็มที่

โทมัสและแกนสเตอร์ (Thomas & Ganster, 1995, p.7) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็นรูปแบบของความขัดแย้งทางบทบาทที่เกิดจากภาระรับผิดชอบในบทบาทหนึ่งส่งผลกระทบไปยังอีกบทบาทหนึ่ง ทำให้การทำหน้าที่ในแต่ละบทบาทไม่สมบูรณ์ เช่น บทบาทการทำงานที่ส่งผลต่อการทำหน้าที่ในครอบครัว หรือบทบาทการทำหน้าที่ในครอบครัวส่งผลต่อการทำงาน ความขัดแย้งดังกล่าวจะมีผลทำให้เกิดความเครียด ภาวะซึมเศร้า การขาดงานและโรคหลอดเลือดหัวใจ

คินนูเนนและเมาโน (Kinnunen & Mauno, 1998, p.158) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว หมายถึง การไม่สามารถปรับสมดุลระหว่างภาระรับผิดชอบจากงานและครอบครัวได้ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องแสดงบทบาทหลายๆบทบาทในเวลาเดียวกัน

ฟรอน (Frone, 1999) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว คือ ปริมาณความต้องการ และความรับผิดชอบต่อบทบาทใดบทบาทหนึ่งแทรกแซงต่ออีกบทบาทหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความยุ่งยากลำบากในการสวมบทบาททั้งสองอย่าง

คาร์ลสันและแค๊กมาร์ (Carlson & Kacmar, 2000) กล่าวว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็นรูปแบบของความขัดแย้งที่เป็นผลมาจากความไม่สอดคล้องของบทบาทที่บุคคลแสดงในที่ทำงานและที่บ้าน ความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากการนำเวลา ความเครียด และพฤติกรรมจากขอบเขตหนึ่งไปใช้ในอีกขอบเขตหนึ่ง

ร๊อบบินส์ (Robbines, 2004) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นมาจากความไม่สัมพันธ์กันระหว่างความต้องการทางครอบครัวและความต้องการทางด้านการทำงาน เนื่องจากเวลาและความทุ่มเทแรงกายแรงใจของบุคคลหนึ่งต่อบทบาทนั้น ทำให้ยากต่อการเติมเต็มในทุกส่วนให้กับบุคคลอื่นรอบข้าง

คอนน์ (Conn, 2006) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็นสถานการณ์ที่ความต้องการ และความรับผิดชอบต่อบทบาทด้านการทำงาน และบทบาททางด้านครอบครัวไม่มีความเหมาะสมในบางประเด็น ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทั้ง 2 ทาง เช่นการทำงานมีอิทธิพลเหนือครอบครัว เมื่อตารางการทำงานเบียดบังการใช้เวลาร่วมทำกิจกรรมกับครอบครัว และครอบครัวมีอิทธิพลเหนือการทำงานเมื่อพนักงานคนนั้นมีปัญหาส่วนตัว

นฤมล ผ่องใส (2544) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันระหว่างบทบาทของการเป็นสมาชิกในสถาบันงานและครอบครัว ทำให้เกิดความขัดแย้งในการอุทิศเวลา และการบริหารบทบาทของความเป็นสมาชิกทั้งสองสถาบัน

ปรเมศวร์ ธรรมชาติ (2553) กล่าวว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว หมายถึงความไม่สอดคล้องกันระหว่างความต้องการและความรับผิดชอบจากบทบาทในการทำงานกับความต้องการและความรับผิดชอบจากบทบาทในชีวิตครอบครัว

สุมลรัตน์ ดอกเขียว (2553) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาทที่เกิดจากการไม่สามารถสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นระหว่างภาระรับผิดชอบในเรื่องของการทำงานกับภาระรับผิดชอบในเรื่องของครอบครัว จนทำให้บุคคลรู้สึกว่าไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทใดบทบาทหนึ่งได้อย่างเต็มที่

นภาภรณ์ อุทัยจรัสรัศมี (2554) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว หมายถึงสภาวะที่บุคคลเกิดความไม่สมดุลในการรับบทบาทด้านการทำงานและบทบาทด้านครอบครัว

เนื่องมาจากการมีส่วนร่วมในบทบาทหนึ่ง ทำให้การมีส่วนร่วมในอีกบทบาทหนึ่งนั้นลำบากมากยิ่งขึ้น จนทำให้บุคคลรู้สึกว่าไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทใดบทบาทหนึ่งได้อย่างเต็มที่ โดยสามารถแบ่งเป็น ชีวิตครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน และการทำงานเข้าไปขัดขวางชีวิตครอบครัว

ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ตามแนวคิดของคาร์ลสันและแค๊กมาร์ (Carlson & Kacmar, 2000) โดยสรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวหมายถึงความขัดแย้งกันระหว่างบทบาทหน้าที่ในที่ทำงานและที่บ้าน โดยมีสาเหตุมาจากการนำเวลา ความเครียด และพฤติกรรม จากบทบาทหนึ่งไปแสดงต่ออีกบทบาทหนึ่ง ซึ่งแบ่งรูปแบบความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานเข้าขัดขวางครอบครัว โดยมีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม
2. ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าขัดขวางการทำงาน โดยมีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม

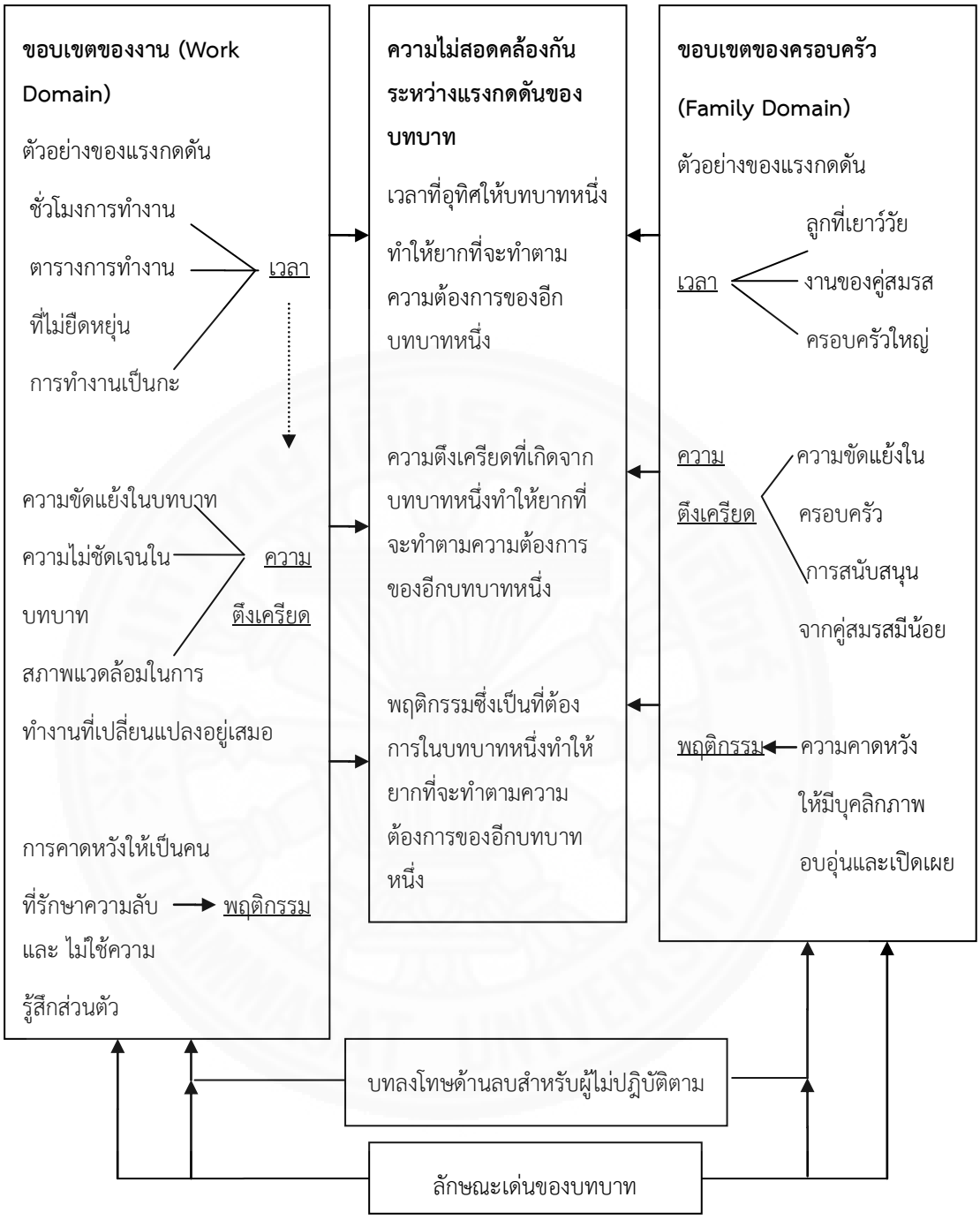
2.1.2 ประเภทของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

บทบาทของครอบครัวในอดีตการทำงานและการหาเลี้ยงครอบครัวถือเป็นหน้าที่ของผู้ชาย ผู้หญิงมีหน้าที่ดูแลบ้านและเลี้ยงดูบุตรแต่สภาพเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไปทำให้ผู้หญิงต้องออกมาทำงานนอกบ้านมากขึ้น ผู้ชายต้องเข้ามาช่วยรับหน้าที่เลี้ยงดูบุตรหลานและภาระงานบ้าน ความเปลี่ยนแปลงนี้เองเป็นสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยในระยะแรก กรีนฮาวส์และบิวเทล (Greenhaus & Beutell, 1985, p.77) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ไว้ดังนี้

1. ความขัดแย้งเนื่องจากปัจจัยด้านเวลา (Time-Based Conflict) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลทุ่มเทเวลาให้กับงานมากเกินไป จนไม่สามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเต็มที่นัก เช่น การทำงานล่วงเวลา การทำงานเป็นกะ และตารางการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น ลักษณะเช่นนี้ทำให้เกิดข้อจำกัดในการทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว ในทางกลับกันการที่บุคคลทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวมากเกินไปก็ไม่สามารถแบ่งเวลาให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นความต้องการด้านเวลาจากงานและครอบครัว จึงเป็นแรงกดดันที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเนื่องจากไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทใดบทบาทหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์
2. ความขัดแย้งเนื่องจากปัจจัยด้านความตึงเครียด (Strain-Based Conflict) เกิดขึ้นเมื่อแรงกดดันภายในบทบาทหนึ่งมีผลกระทบต่ออีกบทบาทหนึ่ง จะแสดงออกโดยมีอาการต่างๆ เช่น เกิดความเครียด ความวิตกกังวล อ่อนล้า หดหู่ เย็นชา และฉุนเฉียว ทั้งบทบาทของงาน

และครอบครัวเป็นตัวทำให้เกิดความเครียดได้ ตัวอย่างของความเครียดจากขอบเขตของงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความไม่ชัดเจนในบทบาท สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สภาพแวดล้อมที่กดดันเหล่านี้ ทำให้เกิดอารมณ์เชิงลบจากชีวิตในการทำงานไปสู่ชีวิตนอกงานได้ (Negative Emotional Spillover)

3. ความขัดแย้งเนื่องจากปัจจัยด้านพฤติกรรม (Bahavior-Based Conflict) เกิดจากพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ต้องการในบทบาทหนึ่งทำให้ยากจะทำตามความต้องการของอีกบทบาทหนึ่ง เช่น ผู้จัดการอาจได้รับความคาดหวังให้เป็นคนที่ตัดสินใจด้วยตนเอง มั่นใจในตัวเอง ไม่แสดงความผูกพันกับใครเป็นพิเศษ และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของอารมณ์ความรู้สึก แต่สมาชิกในครอบครัวอาจคาดหวังให้เป็นคนอ่อนโยน ดูแลเอาใจใส่ แสดงอารมณ์ความรู้สึก ถ้าไม่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเมื่ออยู่ในบทบาทที่แตกต่างกันจะทำให้เกิดความขัดแย้งเนื่องจากปัจจัยด้านพฤติกรรม



ภาพที่ 2.1 แสดงความไม่สอดคล้องระหว่างแรงกดดันด้านบทบาทการทำงานและบทบาทของครอบครัว

ที่มา : J.H. Greenhaus & N.J.Beutell, “Sources of Conflict between Works and Family Roles” Academy of Management Review, 1985, Vol.10, p.78

ต่อมา ไวย์ลี่ (Wiley, 1987) ได้ทำการศึกษารูปแบบของการขัดขวางที่นำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวออกเป็น 2 รูปแบบคือ

1. ความขัดแย้งที่เกิดจากชีวิตครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน (Family Interference with Work: FIW) คือความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการและความรับผิดชอบของบทบาทในครอบครัวส่งผลกระทบ เข้าไปขัดขวางในการกระทำตามความต้องการและความรับผิดชอบของบทบาทในการทำงานของบุคคล

2. ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานเข้าไปขัดขวางชีวิตครอบครัว (Work Interference with Family: WIF) คือ ความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการและความรับผิดชอบของบทบาทในการทำงานส่งผลกระทบ เข้าไปขัดขวางในการกระทำตามความต้องการและความรับผิดชอบของบทบาทในครอบครัวของบุคคล

นอกจากนี้ นีทีมีเยอร์, โบลส์ และแมคเมอร์เรี่ยน (Netemeyer, Boles & McMurrian, 1996, p.401) ได้ทำการศึกษารูปแบบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยแบ่งรูปแบบของความขัดแย้งออกเป็น 2 ด้านดังนี้

1. ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายงาน (Family Interfered with Work Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาท ที่เกิดจากความขัดแย้งในเรื่องการใช้เวลาร่วมกับครอบครัว ความเครียดที่มาจากครอบครัว และการแสดงพฤติกรรมของการทำหน้าที่ในครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายการแสดงบทบาท และความรับผิดชอบในการทำงาน

2. ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัว (Work Interfered with Family Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบบาท ที่เกิดจากความขัดแย้งในเรื่องการอุทิศเวลางาน ความตึงเครียดที่มาจากงาน และการแสดงพฤติกรรมของการทำหน้าที่ในงานเข้าไปก้าวก่ายการแสดงบทบาท และความรับผิดชอบในครอบครัว

กรีนฮาวส์ (Greenhaus, 2002) ได้กล่าวถึงความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นไปในทิศทางเดียวกับนีทีมีเยอร์, โบลส์ และแมคเมอร์เรี่ยน คือ

1. ความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัว (Work to family conflict) โดยจะเกิดขึ้นเมื่อประสบการณ์ในที่ทำงานเข้าไปขัดขวางชีวิตครอบครัว

2. ความขัดแย้งจากครอบครัวไปสู่การทำงาน (Family to work conflict) โดยเกิดขึ้นเมื่อประสบการณ์ในครอบครัวเข้าไปขัดขวางชีวิตการทำงาน

แลมเบิร์ท (Lambert, 1990) และมิวชินสกี้ (Muchinsky, 2006) ต่างมีแนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสอดคล้องกัน ดังนี้

1. แบบถ่ายเท (Spillover Model) หมายถึง ทัศนคติ ความเครียด อารมณ์ และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นที่ทำงาน สามารถถ่ายเทไปสู่ชีวิตครอบครัวได้ และสิ่งที่เกิดในครอบครัวสามารถถ่ายเทเข้ามาสู่ชีวิตการทำงานได้เช่นกัน ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัวสามารถถ่ายเทซึ่งกันและกันได้ทั้งทางบวกและทางลบ (Pleck, 1977; Kanter, 1977; Evans & Bartolome, 1981 quoted in Poelmans, 2001, p.4) การถ่ายเทในทางบวกได้แก่ พนักงานที่พึงพอใจในงานก็จะรู้สึกพึงพอใจในชีวิต ในทางกลับกันเมื่อพนักงานรู้สึกพึงพอใจในชีวิตเขาก็จะรู้สึกพึงพอใจในงาน การถ่ายเทในทางลบได้แก่ ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานสามารถถ่ายเทสู่ครอบครัวได้

2. แบบการชดเชย (Compresation Model) โดยปกติแล้ว บุคคลจะพยายามสร้างสมดุลให้กับชีวิต หากบุคคลมีประสบการณ์ในทางลบในบทบาทหนึ่งเขาจะพยายามชดเชยหรือทดแทนด้วยการสร้างหรือแสวงหาความพึงพอใจจากบทบาทอื่นๆ เช่น บุคคลที่ล้มเหลวในชีวิตครอบครัวจะพยายามทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

3. แบบการแบ่งแยกบทบาท (Segmentation Model) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแยกหน้าที่การทำงานออกจากชีวิตครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานและการทำหน้าที่ในครอบครัวไม่มีความเกี่ยวข้องกัน ดังนั้นความเครียดและอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นในบทบาทหนึ่งจะไม่เข้าไปก้าวก่ายหรือส่งผลกระทบต่อบทบาทอื่นๆ

คาร์ลสัน, แค็กมาร์ และวิลเลี่ยม (Carlson, Kacmar & William, 2000 อ้างถึงในวนิดา จิตรวิมลรัตน์, 2553, น.52) ได้เสนอรูปแบบของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว 6 ด้าน โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของกรีนฮาวส์และบิวเทล (Greenhaus & Beutell, 1985) ที่มีการแบ่งรูปแบบความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวเป็น 3 ด้านคือ ความขัดแย้งด้านเวลา ความขัดแย้งด้านความตึงเครียด และความขัดแย้งด้านพฤติกรรม และแนวคิดของกูเต็ก (Gutek et al., 1991) ซึ่งแบ่งรูปแบบความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวเป็น 2 รูปแบบ คือความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานเข้าขัดขวางครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าขัดขวางการทำงานได้ โดยนำเสนอตารางดังนี้

สาเหตุ	งานขัดขวางครอบครัว	ครอบครัวขัดขวางงาน
เวลา	งานขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา	ครอบครัวขัดขวางงานที่มีสาเหตุจากเวลา
ความเครียด	งานขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด	ครอบครัวขัดขวางงานที่มีสาเหตุจากความเครียด
พฤติกรรม	งานขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรมา	ครอบครัวขัดขวางงานที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม

ภาพที่ 2.2 แนวคิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวแบบหลายมิติ

ที่มา : Carlson, Kacmar & William, 2000)

กล่าวโดยสรุปประเภทของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว สามารถแบ่งตามสาเหตุได้แก่ ด้านเวลา ด้านความตึงเครียด และด้านพฤติกรรม หรือแบ่งตามลักษณะบทบาทได้แก่ จากการทำงานขัดขวางครอบครัว และจากครอบครัวขัดขวางการทำงาน หรืออาจจะแบ่งตามความสัมพันธ์ได้แก่ แบบแบ่งส่วน แบบชดเชย และแบบถ่ายเท

2.1.3 สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว มีสาหตุมาจากหลายปัจจัยทั้งจากด้านของการทำงานและการดำเนินชีวิตครอบครัวเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงแหล่งที่มาของความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว ดังนี้

กรีนฮาวส์และบิวเทล (Greenhaus & Beutell, 1985, 77) ได้สรุปสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไว้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านการทำงาน (Work Domain) เป็นความกดดันในด้านบทบาทของการทำงานประกอบไปด้วยเรื่องชั่วโมงทำงานในแต่ละวัน ความยืดหยุ่นของตารางการทำงาน การทำงานเป็นกะ ซึ่งทำให้ขัดแย้งกันในด้านของเวลา นอกจากนี้ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และตารางเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆยังเป็นสาเหตุของความขัดแย้งในด้านความตึงเครียดและความคาดหวังในบทบาทของการทำงานให้รักษาความลับและความมีความมุ่งมั่น ซึ่งส่งผลต่อความขัดแย้งในพฤติกรรมอีกด้วย

2. ด้านครอบครัว (Family Domain) ความกดดันในบทบาทการมีส่วนร่วมในครอบครัวในเรื่องของลักษณะบทบาทที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว ลูกเล็กๆที่ต้องดูแล ขนาดของครอบครัว ความช่วยเหลือจากคู่สมรส ทำให้เกิดความขัดแย้งในด้านเวลา ส่วนความขัดแย้งภายในครอบครัวและการขาดความช่วยเหลือจากคู่สมรสจะทำให้เกิดความขัดแย้งในด้านความตึงเครียด นอกจากนี้ความคาดหวังในบทบาทครอบครัวที่อบอุ่นและเปิดเผยทำให้เกิดความขัดแย้งในด้านของพฤติกรรม

กรีนฮาวส์ (Greenhaus, 2002) กล่าวเพิ่มเติมว่า ความรุนแรงของปัญหาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคลในประเด็นต่างๆดังนี้

1. การตัดสินใจในการจัดสรรเวลาให้กับการทำงาน และการร่วมกิจกรรมของครอบครัว ทั้งนี้ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความชอบและการเล็งเห็นคุณค่าของกิจกรรมนั้นๆของแต่ละบุคคล

2. การควบคุมการรับรู้ถึงความเครียดที่เกิดขึ้นจากการรับบทบาททางด้านการทำงานและบทบาททางด้านครอบครัว

3. ความสามารถในการจัดการปัญหาทางด้านความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานและสภาพแวดล้อมในครอบครัว

4. การปรับพฤติกรรมในการรับบทบาททางด้านการทำงานและบทบาททางด้านครอบครัว

วอร์เนอร์ (Warner, 2005) ได้กล่าวถึงสาเหตุ 2 ประการที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวคือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ความต้องการประสบความสำเร็จในหลายบทบาทของชีวิต

1.2 คุณลักษณะทางครอบครัว เช่น การไม่ได้รับการสนับสนุนจากคู่สมรส การรับภาระหนักในการเลี้ยงดูบุตร เป็นต้น

1.3 การจัดตารางการทำงาน

1.4 ความเครียดจากการทำงาน เช่น ความไม่ชัดเจนในบทบาทการทำงาน ปัญหาในการทำงาน เป็นต้น

2. สาเหตุจากองค์การ ได้แก่

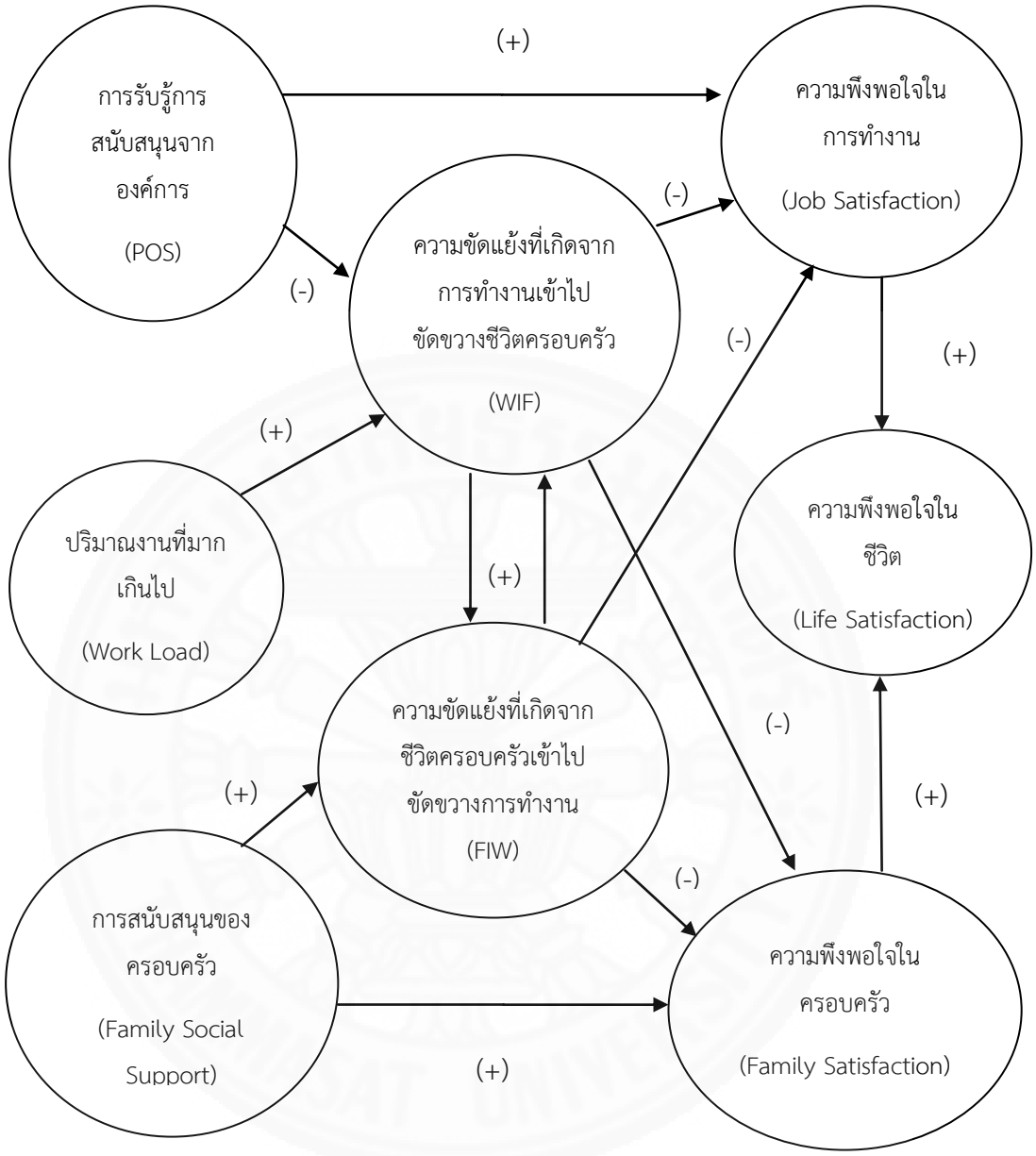
2.1 ปริมาณการควบคุมการทำงาน

2.2 การสนับสนุนจากองค์การและหัวหน้างาน

2.3 ปริมาณงาน

2.1.4 ผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ส่งผลต่อการรับรู้และเจตคติเกี่ยวกับครอบครัว การงาน ชีวิตโดยรวมของพนักงาน และสุขภาพจิตอีกด้วย ตัวแปรที่ได้รับการศึกษาอย่างกว้างขวางคือ ความพึงพอใจในด้านต่างๆของชีวิต โดยเฉพาะด้านครอบครัว (Family Satisfaction) ด้านการทำงาน (Job Satisfaction) ผลการศึกษาพบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจในส่วนต่างๆของชีวิตมีความสัมพันธ์กัน บุคคลที่มีระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสูงจะมีความพึงพอใจในครอบครัวและงานลดลง (Bedeian et al., 1988, อ้างถึงใน อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์, 2547)



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ที่มา: อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ และชัยพร ภัทรวารีกุล, 2547, น.3, ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากครอบครัวและองค์การ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของชีวิต

เบิร์ค (Burke, 1988, p.293) ได้ทำการศึกษาผลกระทบหรือผลลัพธ์ของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวดังนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มากขึ้น พนักงานจะมีความพึงพอใจในงานลดลงและมีความตั้งใจลาออกสูง

2. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มากขึ้นพนักงานจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความแปลกแยกจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานมากขึ้น

3. ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวที่มากขึ้น พนักงานจะมีอาการทางร่างกายเช่นอาการซึมเศร้า หดหู่ โมโหร้าย และความรู้สึกด้านลบต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัวมากขึ้น

4. ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวที่มากขึ้น มีแนวโน้มที่พนักงานจะเกิดพฤติกรรมการดำเนินชีวิตทางลบและภาวะสุขภาพที่ไม่ดี

กรีนฮาวส์ (Greenhaus, 2002) กล่าวว่าผลกระทบต่อบุคคลที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว คือ อาการซึมเศร้า อาการหดหู่ วิตกกังวล โมโหร้าย ประหม่า และหวาดกลัว

โพเอลแมนส์ (Poelmans, 2005, p.17) กล่าวว่า มีการศึกษาผลกระทบด้านลบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไว้อย่างมากมาย โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มดังนี้

1. ด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ ได้แก่ ความเครียดในบทบาท ความตึงเครียด ความผิดปกติทางร่างกายที่มีผลมาจากจิตใจ (Psychosomatic Symptoms) ความรู้สึกเชิงลบ นอนไม่หลับ วิตกกังวล และภาวะซึมเศร้า เป็นต้น

2. ด้านความพึงพอใจ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลลบทั้งต่อความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิต

3. ด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพในการทำงานต่ำ ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น

4. ความผูกพันในทั้ง 2 ด้าน คือด้านการทำงาน เช่นความเหนื่อยหน่ายในงาน คุณภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน การขาดงานและความตั้งใจลาออก และด้านครอบครัว เช่น ความวิตกกังวล การปฏิบัติบทบาทพ่อแม่ ความพึงพอใจในการแต่งงาน และความตั้งใจหย่าร้าง

2.1.5 แนวทางการจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ฟรายด์แมน และกรีนฮาวส์ (Friedman & Greenhaus , 2000 cited in Greenhaus, 2002) ระบุแนวทางในการจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไว้ 3 แนวทางดังนี้

1. การระบุได้ว่าสิ่งใดมีความสำคัญในชีวิตของตน การตระหนักรู้ในความต้องการของตนเอง ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยจัดการการรับรู้บทบาทของตนเองทั้งในด้านบทบาทการทำงานและบทบาททางด้านครอบครัว ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการจัดสรรเวลาให้กับบทบาทนั้นๆ

2. การยอมรับและสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆในสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงาน ที่บ้าน หรือในชุมชน ทั้งนี้บุคคลนั้นๆต้องระลึกถึงความสำคัญในการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และให้ความสำคัญกับบุคคลรอบข้าง

3. การตั้งเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและการไปให้ถึงเป้าหมายนั้นๆ ทั้งนี้บุคคลควรมีการเปลี่ยนเป้าหมายในชีวิตเป็นครั้งคราว เพื่อเป็นการฝึกการพัฒนากลวิธีในการไปให้ถึงเป้าหมาย อีกทั้งยังเป็นการเปิดรับการเปลี่ยนแปลง การตั้งคำถามกับตนเองว่าอะไรคือสิ่งสำคัญในชีวิต และการคิดหาวิธีเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ผู้ศึกษาสนใจแนวคิดของคาร์ลสัน แค็คมาร์ และวิลเลี่ยม (Carlson, Kacmar & William, 2000) ที่แบ่งรูปแบบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็น 6 ด้าน คือ ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา (time-based work interference with family) ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด (strain-based work interference with family) ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (behavior-based work interference with family) ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากเวลา (time-based family interference with work) ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากความเครียด (strain-based family interference with work) และความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (behavior-based family interference with work)

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ

2.2.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ

ลิทวิน และสตริงเกอร์ (Litwin & Stringer, 1968, p.21) กล่าวว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งรับรู้โดยแต่ละบุคคลในองค์การทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจ และการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ

ชไนเดอร์ (Schneider, 1973, p.254) กล่าวว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกองค์การต่อสภาพแวดล้อมต่างๆในสถานที่ทำงาน ซึ่งบรรยากาศนี้จะขึ้นอยู่กับการมองของสมาชิกมากกว่าเป็นภาพที่แท้จริงหรือลักษณะประจำองค์การ

เดสเลอร์ (Dessler, 1976, p.279) กล่าวว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การ เป็นการรับรู้ที่บุคคลมีต่อประเภทขององค์การที่เขากำลังทำงานอยู่ และความรู้สึกของเขาที่มีต่อองค์การ ในแง่ของความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการให้ความสนับสนุน

สเตียร์ (Steers, 1977, p.101) ให้ความหมาย การรับรู้บรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์การ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรและยังกล่าวอีกว่าบรรยากาศองค์การ เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์การที่พวกเขาสังกัดอยู่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม บรรทัดฐาน ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์การภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งเป็นผลิตผลขององค์การ และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพวกเขา

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown & Moberge, 1980, p.667) ให้ความหมาย การรับรู้บรรยากาศองค์การ คือ กลุ่มของลักษณะต่างๆภายในองค์การที่สมาชิกในองค์การรับรู้ และคุณลักษณะดังกล่าวนั้นจะบรรยายถึงสภาพขององค์การ ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง เป็นคุณลักษณะที่คงทน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ

กิบสัน (Gibson et al., 2000, p.8) กล่าวว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การเป็นกลุ่มคุณลักษณะทางสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมนั้นๆ เข้าใจ รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม โดยบรรยากาศจะเป็นแรงผลักดันที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

สตริงเกอร์ (Stringer, 2002) ได้ให้ความหมาย การรับรู้บรรยากาศองค์การ คือ การรับรู้ หรือรู้สึกถึงสิ่งแวดล้อมที่มีส่วนร่วมในการทำงาน หรือบรรยากาศในสถานที่ทำงานที่ประกอบไปด้วยการผสมผสานระหว่างบรรทัดฐาน คุณค่า ความคาดหวัง นโยบาย และแนวทางการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ และเป็นปัจจัยที่มุ่งเสริมให้สามารถทำงานเป็นทีมได้

พจนี ฐอสุวรรณ (2549, น.22) ให้ความหมายว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ของสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์การ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะและคงทนที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากอีกองค์การหนึ่ง การรับรู้บรรยากาศองค์การจึงเป็นการประเมินของพนักงานที่มีต่อลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานและประสิทธิภาพของงาน

ทิพย์สุดา เมธีพลกุล (2550, น.11) ให้ความหมาย การรับรู้บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมต่างๆภายในองค์การ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากองค์การอื่นมีบทบาทในการสร้างแนวทางปฏิบัติขององค์การและส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ รวมทั้งมีอิทธิพลต่อเจตคติ แรงจูงใจ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ

ทิพย์วรรณ ยุวมิตร (2552, น.30) ให้ความหมาย การรับรู้บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้หรือความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อสิ่งต่างๆภายในองค์การ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากองค์การอื่น และมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานในองค์การนั้น

ภัทรชัณษา เรืองมะเริง (2553, น.23) ให้ความหมาย การรับรู้บรรยากาศองค์การหมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อมของพนักงานต่อสิ่งแวดล้อมในแง่มุมต่างๆ ภายในองค์การของตน ซึ่งมีเอกลักษณ์เฉพาะในองค์การแต่และแห่ง ทั้งนี้การรับรู้จะขึ้นอยู่กับการมองของพนักงานมากกว่าเป็นภาพที่แท้จริง โดยจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจ และพฤติกรรมในองค์การ

ในงานวิจัยครั้งนี้จะใช้ความหมายของการรับรู้บรรยากาศองค์การ ตามแนวคิดของสตริงเกอร์ (Stringer, 2002) ซึ่งให้ความหมายการรับรู้บรรยากาศองค์การ คือ การรับรู้หรือรู้สึกถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ที่ประกอบด้วย บรรทัดฐาน คุณค่า ความคาดหวัง นโยบาย และแนวทางการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์การ และยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม แบ่งได้เป็น 6 มิติได้แก่ 1) มิติโครงสร้าง 2) มิติมาตรฐาน 3) มิติความรับผิดชอบ 4) มิติการเห็นคุณค่า 5) มิติการสนับสนุน 6) มิติความยึดมั่นผูกพัน

2.2.2 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

ฟอร์แฮนด์ และกิลเมอร์ (Forhand & Gilmer, 1964, p.632 อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542, น.14) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่กำหนดบรรยากาศองค์การไว้ 5 มิติ คือ

1. ขนาดและโครงสร้างองค์การ (Size and Structure) โครงสร้างองค์การมีความเกี่ยวพันกับขนาดองค์การ องค์การที่มีขนาดใหญ่ย่อมมีช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับพนักงานมาก ซึ่งช่องว่างดังกล่าวก่อให้เกิดสิ่งกีดขวางทางจิตวิทยา ในลักษณะที่ว่า พนักงานที่อยู่ห่างไกลจากจุดตัดสินใจจะคิดว่าตนเองมีความสำคัญน้อย ช่องว่างดังกล่าวก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

2. ลักษณะผู้นำในองค์การ (Leadership Pattern) รูปแบบการบริหารพนักงานของผู้นำเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการผลิตและความพึงพอใจของพนักงาน

3. เป้าหมาย (Goal Direction) องค์การแต่ละองค์การย่อมมีเป้าหมายแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการแยกประเภทขององค์การ เช่น องค์การธุรกิจ และองค์การที่ให้บริการสาธารณะ ต่างก็มีเป้าหมายองค์การแตกต่างกัน

4. ความซับซ้อนของระบบ (System Complexity) ความซับซ้อนของระบบที่แต่ละองค์การนำมาใช้จะแตกต่างกัน ซึ่งความซับซ้อนอาจจะเป็นเรื่องของจำนวน และลักษณะความเกี่ยวข้องระหว่างกันของส่วนต่างๆของระบบ ซึ่งรูปแบบของความเกี่ยวข้องจะแตกต่างกันไปตามเป้าหมาย ภาวะผู้นำและเทคโนโลยี ฯลฯ

5. เครือข่ายของการติดต่อสื่อสาร (Communication Network) เครือข่ายการติดต่อสื่อสารภายในองค์การจะแสดงให้เห็นถึงสถานภาพการจัดระเบียบ อำนาจ หน้าที่ และการเกี่ยวข้องระหว่างกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างสู่เบื้องบน หรือตามแนวนอนภายในองค์การนั้น

ลิเคิร์ท และลิเคิร์ท (Likert & Likert, 1976, p.73) เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การมีองค์ประกอบดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ (Communication Flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเปิดเผยภายในองค์การ ทั้งในเรื่องของนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงาน และความเป็นไปภายในองค์การ กล่าวคือบุคลากรในองค์การมีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ได้รับข้อมูล

ข่าวสาร ตลอดจนข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-making Practices) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวางเป้าหมายการทำงาน สามารถตัดสินใจในเรื่องงานได้อย่างอิสระ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน

3. การคำนึงถึงพนักงาน (Concern for Persons) หมายถึง นโยบายและวิธีปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์การเป็นหลัก เช่น การดูแลเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิการ และปรับปรุงสภาพการทำงานเพื่อจูงใจบุคลากรให้มีขวัญกำลังใจที่ดี และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

4. อำนาจและอิทธิพลในองค์การ (Influence on Department) หมายถึง ความสัมพันธ์ในแง่ของอำนาจและอิทธิพลที่มีต่อกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับตัวบุคลากรเอง ซึ่งมีผลต่อสภาพการทำงาน และการบริหารในองค์การ เช่น ถ้าผู้บังคับบัญชาและบุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการบริหารงานบุคลากรจะรู้สึกคล้อยตามได้ง่ายและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

5. วิทยาการและเทคโนโลยีที่พอเพียง (Technological Adequacy) หมายถึง เทคโนโลยีและองค์ความรู้ต่างๆที่องค์การนำมาให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์ในการทำงาน กล่าวคือ องค์การมีการจัดวัสดุและทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานเป็นอย่างดี มีการปรับปรุงเทคนิควิทยาการให้เป็นไปตามสภาพแวดล้อมและทันสมัยอยู่เสมอ

6. แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์การที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การใช้นโยบายต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การจ่ายเงินเพิ่ม การเลื่อนตำแหน่ง หรือการให้คำชมเชยเมื่อบุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

สตริงเกอร์ (Stringer, 2002, p.64-67) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องบรรยากาศองค์การและนำมาสรุปเป็นองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การใน 6 มิติได้แก่

1. มิติโครงสร้าง (Structure) หมายถึง การวางโครงสร้างองค์การ ความชัดเจนของสายการบังคับบัญชา ความชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและบุคคลอื่นๆในองค์การ รวมทั้งรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ เช่น ระดับโครงสร้างจะมีมากเมื่อบุคลากรรู้สึกว่าทุกคนมีการระบุหน้าที่อย่างชัดเจน และระดับโครงสร้างจะมีน้อยเมื่อบุคลากรมีความสับสนในภาระหน้าที่และผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ

2. มิติมาตรฐาน (Standard) หมายถึง ระดับมาตรฐานการทำงานที่องค์การกำหนดขึ้นซึ่งถือเป็นแรงกดดันให้บุคลากรต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีที่สุดส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจว่าองค์การของตนมีมาตรฐานการทำงานที่ดี กล่าวคือ บุคลากรจะรับรู้ถึงระดับมาตรฐานสูงเมื่อเห็นว่าองค์การพยายามมองหาแนวทางที่จะพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และกระตุ้นให้บุคลากรปรับปรุงการทำงานให้มีมาตรฐานมากขึ้น ขณะที่ระดับมาตรฐานต่ำจะแสดงถึงความตั้งใจขององค์การในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

3. มิติความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การเป็นเจ้านายตนเอง มีอำนาจในการตัดสินใจต่องานที่ตนได้รับผิดชอบ และสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองโดยไม่มีการตรวจสอบหรือการตัดสินใจซ้ำโดยบุคคลอื่น โดยบุคลากรที่รู้สึกได้ถึงความรับผิดชอบในระดับสูงจะมุ่งแก้ปัญหาด้วยตนเอง ขณะที่บุคลากรที่มีความรับผิดชอบในตนเองต่ำจะไม่กล้าตัดสินใจด้วยตนเอง

4. มิติการเห็นคุณค่า (Recognition) หมายถึง ความชัดเจน ความเหมาะสมและความยุติธรรมขององค์การในการให้การยอมรับหรือแสดงว่าองค์การเห็นคุณค่าต่อบุคลากร โดยองค์การจะให้การยอมรับเมื่อบุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตำหนิติเตียนและลงโทษหากบุคลากรทำงานผิดพลาด ทั้งนี้บุคลากรจะรับรู้ว่าองค์การมองเห็นคุณค่าในระดับสูงเมื่อองค์การให้การยอมรับหรือแสดงความขอบคุณกับบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่วนการเห็นคุณค่าในระดับต่ำจะหมายถึงการที่บุคลากรทำงานได้ดีแต่การให้การยอมรับหรือแสดงความขอบคุณไม่มีความแน่นอน

5. มิติการสนับสนุน (Support) หมายถึง ความไว้วางใจ ความร่วมมือและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันภายในองค์การ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน กล่าวคือมิติการสนับสนุนจะอยู่ในระดับสูงเมื่อบุคลากรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน ขณะที่การสนับสนุนในระดับต่ำจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกโดดเดี่ยวและแยกจากผู้อื่น

6. มิติความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) หมายถึง ความภาคภูมิใจในความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์การ รวมถึงระดับของความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์การ โดยบุคลากรที่มีความผูกพันในระดับสูงจะเกิดความจงรักภักดี ขณะที่การมีความผูกพันในระดับต่ำจะแสดงถึงความรู้สึกไม่มีความห่วงใยหรือสนใจต่อเป้าหมายขององค์การ

ดูบริน (Dubrin, 1984, pp.127-129) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นหรือใช้อำนาจได้อย่างอิสระในการทำงาน มีโอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

2. ด้านโครงสร้าง หมายถึง ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์การ

3. ด้านการให้รางวัล หมายถึง องค์การมีความชัดเจนและความเหมาะสมในการให้รางวัลผลตอบแทน มีนโยบายในกาจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีความยุติธรรม ตลอดจนการที่บุคลากรรับรู้ว่าตนจะได้รับรางวัลตอบแทนเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

4. ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นมิตรภายในองค์การ การยอมรับ ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

5. ด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา หมายถึง การส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรใช้แนวคิดและวิธีการใหม่ๆในการทำงาน

6. ด้านการควบคุม หมายถึง ลักษณะของนโยบายและกฎระเบียบต่างๆที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนมาตรฐานในการทำงานที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อให้บุคลากรมีการปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ได้ผลดี

2.2.3 ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลและผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ และสามารถใช้ศึกษาถึงผลกระทบทางด้านพฤติกรรมของบุคคลในองค์การได้อย่างลึกซึ้ง ดังนั้นจึงต้องให้ความสำคัญต่อบรรยากาศองค์การด้วย

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980, p.667) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การจะช่วยกำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่างๆขององค์การ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพึงพอใจที่บุคลากรมีต่อองค์การและจากการที่บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของคนในองค์การ ทำให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบบรรยากาศองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของบุคลากรได้ถูกต้อง และหากต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว จะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์การเป็นอันดับแรก

สเตียร์และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1979, p.16) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การคือ การรับรู้ของพนักงาน ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม ซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์การ ดังนั้นการกำหนดรูปแบบการบริหารองค์การ จึงต้องพิจารณาถึงความต้องการของพนักงานทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม ซึ่งบรรยากาศองค์การในองค์การหนึ่งอาจจะเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับอีกองค์การหนึ่ง ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องพิจารณาเป้าหมายและความพยายามต่างๆ ที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค์บรรยากาศที่เหมาะสมกับองค์การ และสอดคล้องกับเป้าหมายของพนักงานด้วย

ต่อมาสตริงเกอร์ (Stringer, 2002) ได้เสนอแนวคิดเพิ่มเติมว่า บรรยากาศองค์การ เป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาองค์การของมนุษย์ เป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ เช่น โครงสร้างกฎเกณฑ์ แบบความเป็นผู้นำและขวัญกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น บรรยากาศองค์การจะเป็นความรู้สึกของการปฏิบัติงานต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ จะมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมต่อทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้จากการศึกษาของสุริโย ชัยโสภา (2549) ยังพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่นๆในองค์การดังนี้

1. บรรยากาศองค์การแบบหนึ่งทำให้ผลการปฏิบัติงานของงานอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศองค์การแบบอื่นๆ เช่นการศึกษาของนิวเวลล์ (Newell, 1978) พบว่าบรรยากาศองค์การแบบปิดมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายน้อย ตรงกันข้ามกับบรรยากาศแบบเปิดซึ่งจะมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายมาก

2. ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ ดังที่ดูบริน (Dubrin, 1973) ได้สรุปไว้ว่า ปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การคือแบบความเป็นผู้นำ ทัศนคติ และวิธีการของผู้บริหารที่ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูง จะถูกปฏิบัติตามโดยผู้บริหารระดับรองลงมา ด้วยความเข้าใจว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง

3. ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์การ ปรากฏว่ามีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและความพอใจของบุคลากรในองค์การ ดังการศึกษาของลิทวินและสตริงเกอร์ (Litwin & Stringer, 1968, p.57) พบว่าองค์การที่มีบรรยากาศในการบริหารงานแบบใช้อำนาจ กล่าวคืออำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ส่วนกลาง บุคลากรในองค์การต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด บรรยากาศเช่นนี้จะให้ผลผลิตต่ำ บุคลากรในองค์การมีความรู้สึกไม่พอใจในงาน ไม่เกิดความริเริ่มและมีทัศนคติที่ไม่พึงประสงค์ต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ส่วนในองค์การที่มีบรรยากาศร่วมประสานสัมพันธ์และเน้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหมู่สมาชิกขององค์การจะมีผลทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจในงาน มีทัศนคติที่ต่อบุคลากรในองค์การ เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ แต่ผลงานยังอยู่ในระดับต่ำ

และในองค์การที่มีบรรยากาศมุ่งผลสำเร็จงาน มุ่งเน้นความสำเร็จของงาน บุคลากรจะมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีผลิตผลสูง เกิดความพึงพอใจในงาน ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ

จะเห็นได้ว่าบรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อการบริหารงานของผู้บริหารและบุคลากรอื่นๆ ในองค์การ ดังนั้นการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะไม่สมบูรณ์ หากไม่พิจารณาถึงบรรยากาศในองค์การ ซึ่งมีส่วนในการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การ

2.2.4 รูปแบบของบรรยากาศองค์การ

ฮาลพิน (Halpin, 1996 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์, 2541, น.15-17) พบว่าบรรยากาศองค์การประกอบด้วยพฤติกรรมขององค์การ 2 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinate's Behavior) แบ่งได้ 4 ด้าน คือ

1.1 การขาดความร่วมมือ (Disagreement) หมายถึง การได้รับรู้ว่าบุคลากรในองค์การขาดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การปฏิบัติงานมีลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดความสามัคคี ขาดความร่วมมือประสานงานกัน ปราศจากการคำนึงถึงความสำคัญและประโยชน์ของการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย

1.2 ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวาง (Hindrance) หมายถึง การได้รับรู้ว่าบุคลากรในองค์การขาดความคล่องตัวในการทำงาน ขาดความสะดวกสบาย เพราะทำงานหนักจนเกิดความอึดอัดใจที่ต้องคอยปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ผู้บริหารสร้างขึ้น ซึ่งตนเห็นว่าไม่มีความจำเป็นและก่อให้เกิดความยุ่งยาก อีกทั้งเป็นอุปสรรคขัดขวางในการดำเนินงาน

1.3 ขวัญและกำลังใจ (Esprit) หมายถึง การได้รับรู้ว่าบุคลากรในองค์การปฏิบัติงานโดยมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความรักในหมู่คณะ เป็นเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในด้านส่วนตัวและภารกิจในหน่วยงาน ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านสังคมและมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานสูง

1.4 ความสนิทสนม (Intimacy) หมายถึง การได้รับรู้ว่าบุคลากรในองค์การมีความสนิทสนมซึ่งกันและกัน ได้รับรู้ถึงความเป็นอยู่และสารทุกข์สุขดิบของเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานด้วยความสนุกสนาน มีสัมพันธภาพที่ใกล้ชิดกันแม้ในเรื่องที่นอกเหนือจากงาน

2. พฤติกรรมของผู้บริหาร (Administrator's Behavior) แบ่งได้ 4 ด้านคือ

2.1 ความห่างเหิน (Aloofness) หมายถึง การได้รับรู้ถึงพฤติกรรมของผู้บริหารซึ่งมีความสัมพันธ์กับบุคลากรเฉพาะในหน้าที่งาน โดยผู้บริหารจะยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับและ

นโยบายขององค์การมากกว่าคำนึงถึงความรู้สึกของบุคลากร โดยผู้บริหารจะวางตัวและไม่ให้ความสนิทสนมกับบุคลากรมากนัก

2.2 การเน้นผลงาน (Production Emphasis) หมายถึง การได้รับรู้ถึงพฤติกรรมของผู้บริหารที่คอยสอดส่องดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งให้คำแนะนำ และตรวจตราผลงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย เน้นที่ผลงานและกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานทำงานมากขึ้น

2.3 การเป็นแบบอย่าง (Trust) หมายถึง การได้รับรู้ถึงพฤติกรรมของผู้บริหารที่ได้พยายามกระตุ้นหรือจูงใจบุคลากรโดยเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พยายามให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถและได้รับผิดชอบงานมากขึ้น ผู้บริหารเองก็ปฏิบัติงานของตนอย่างดีที่สุดเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีของบุคลากร

2.4 การให้ความเอาใจใส่ (Consideration) หมายถึง การได้รับรู้ถึงพฤติกรรมของผู้บริหารที่ปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความมีเมตตากรุณา ให้ความช่วยเหลือทั้งภารกิจในงานและภารกิจส่วนตัว ให้ความเห็นอกเห็นใจบุคลากรโดยดูแลด้านความเป็นอยู่และสวัสดิการต่างๆ

จากพฤติกรรมขององค์การทั้ง 2 ด้านหลัก สามารถจัดเป็นแบบลักษณะเฉพาะของบรรยากาศองค์การเป็น 6 รูปแบบคือ

1. บรรยากาศแบบเปิด (The Open Climate) บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดีมาก มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารวางตัวได้เหมาะสมดี เป็นที่เคารพและคอยให้ความช่วยเหลือบุคลากรในทุกด้าน

2. บรรยากาศแบบอิสระ (The Autonomous Climate) ผู้บริหารคอยส่งเสริมให้บุคลากรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานโดยประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากร บุคลากรเองก็มีลักษณะการทำงานเป็นทีมและมีความสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่มงาน

3. บรรยากาศแบบควบคุม (The Controlled Climate) ผู้บริหารเน้นความสำเร็จของผลงานเป็นสำคัญ ขาดความสนิทสนมคุ้นเคยกัน พฤติกรรมการทำงานทุกอย่างต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่ฝ่ายบริหารวางไว้ บุคลากรมุ่งที่แต่จะทำงานของตนให้สำเร็จลุล่วงไป ขาดการติดต่อประสานงานกัน และสัมพันธภาพซึ่งกันและกันมีน้อย

4. บรรยากาศแบบสนิทสนม (The Familiar Climate) ผู้บริหารและบุคลากรมีความสนิทสนมเป็นกันเอง ไม่เน้นแค่ผลงาน ไม่เคร่งครัดในกฎระเบียบ ส่งผลให้บุคลากรขาดความร่วมมือในการทำงาน สิ่งที่มากระตุ้นหรือแรงจูงใจในการทำงานมีน้อย มีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง

5. บรรยากาศแบบรวมอำนาจ (The Paternal Climate) ผู้บริหารมุ่งเน้นไปที่เรื่องผลงาน โดยประพฤติตนเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ต่างๆในการทำงาน มักออกคำสั่งควบคุมงานอย่างใกล้ชิด บุคลากรขาดความสามัคคีและร่วมมือกันในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับต่ำ

6. บรรยากาศแบบปิด (The Closed Climate) ผู้บริหารบริหารงานโดยไม่คำนึงถึงความต้องการของบุคลากร ใช้กฎระเบียบในการทำงานอย่างเคร่งครัด ไม่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดความคล่องตัวในการทำงาน ไม่กระตือรือร้น ไม่มีความพึงพอใจในงาน สูญเสียขวัญและกำลังใจเป็นอย่างมาก

ลิทวินและสตริงเกอร์ (Litwin & Stringer, 1968, p.81-82) เสนอว่าบรรยากาศองค์การ แบ่งได้ 4 รูปแบบคือ

1. บรรยากาศแบบเผด็จการ (Authoritarian Climate) มีลักษณะดังนี้

1.1 รวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา

1.2 ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และมาตรฐานของงานอย่างเคร่งครัด โดยบรรยากาศเช่นนี้จะกระทบต่อผลิตผลจากการทำงานในแง่ลบ ขวัญและความพอใจในการทำงานมีอัตราต่ำ ขาดความคิดสร้างสรรค์ และมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติทางลบต่อบุคลากรในองค์การด้วย

2. บรรยากาศที่เน้นความเป็นกันเอง (Affiliative Climate) ผู้ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงานขณะที่ความคิดริเริ่มในการทำงานจะอยู่ในระดับปานกลาง เน้นเฉพาะงานที่ทำเป็นประจำ ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับต่ำ

3. บรรยากาศที่เน้นความสำเร็จในการทำงาน (Achievement Oriented Climate) มุ่งเน้นเรื่องเป้าหมายของงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีผลการดำเนินงานและความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง มีทัศนคติทางบวกต่อผู้ร่วมงาน รวมทั้งมีระดับความต้องการความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับสูง

4. บรรยากาศที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน (Employee-Centered Climate) เป็นบรรยากาศที่มีการสื่อสารแบบเปิด ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจส่งผลให้องค์การมีอัตราเข้าออกจากงานต่ำ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนการผลิตและช่วยลดเวลาในการฝึกปฏิบัติงาน

2.2.5 แนวคิดของการรับรู้บรรยากาศองค์การ

คาสท์และโรเซนส์ไวก์ (Kast & Rosenzweig, 1985 อ้างถึงใน พจนี ฐูอสุวรรณ, 2549, น.20) ได้อธิบายว่า การรับรู้เป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล ซึ่ง

กระบวนการรับรู้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมโดยที่ความกดดันจากภายนอกเช่น ความเครียด พลังของกลุ่ม ปฏิสัมพันธ์ บทบาท กลุ่มอ้างอิง ตำแหน่งงาน และระบบการให้รางวัล รวมไปถึงประสบการณ์เดิม ส่งผลให้บุคคลมีการรับรู้แตกต่างกัน กระบวนการรับรู้จะประกอบด้วย การเลือกรับรู้ การตีความ และการเติมให้สมบูรณ์ อธิบายได้ว่า บุคคลจะเลือกรับรู้เฉพาะในส่วนของข้อมูลที่ตนพอใจ และปฏิเสธสิ่งที่รบกวนจิตใจ แล้วทำการตีความโดยใช้ประสบการณ์เดิมและค่านิยมเดิม นอกจากนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะเพิ่มเติมข้อมูลบางอย่างตามแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้การรับรู้นั้นหรือข้อมูลนั้นมีความหมายสมบูรณ์

พจนี ฐอสุวรรณ (2549) กล่าวว่าการรับรู้เป็นกระบวนการในการเลือกรับ จัดหมวดหมู่ และตีความสิ่งเร้าที่มากระทบระบบรับสัมผัส โดยอาศัยประสบการณ์เดิม ประกอบเข้ากับความพร้อมสมบูรณ์ของประสาทรับสัมผัส ธรรมชาติของสิ่งเร้า ความคาดหวัง ความต้องการ เจตคติ ความใส่ใจ ความสนใจ สภาพจิตใจของบุคคล ตลอดจนสถานการณ์ในขณะนั้น ซึ่งจำแนกองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันไป ได้แก่ คุณสมบัติของผู้รับรู้ คุณลักษณะของผู้ถูกรับรู้หรือสิ่งเร้า และสถานการณ์หรือปัจจัยสภาพแวดล้อมในขณะนั้น

2.2.6 ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การ

ภรณี กีร์ติบุตร (2529, น.29-31) กล่าวว่า ความแตกต่างของบรรยากาศในองค์การ มีผลทำให้เกิดความแตกต่างที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์การ 3 ประเด็นคือ

1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) บรรยากาศที่มีการปรึกษาหารือกัน มีความเปิดเผย และมุ่งเอาใจใส่พนักงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงาน ความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นผลทางอ้อมที่เกิดจากผู้บริหารแสดงออกถึงความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชา คอยให้คำแนะนำ และการมีส่วนร่วมจากผู้บังคับบัญชา เมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญขององค์การ และผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของตน จะทำให้มีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น

2. ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) บรรยากาศองค์การแบบเผด็จการ (Authoritarian Climate) มีการรวมอำนาจในการตัดสินใจไว้เบื้องบน จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้ผลงานต่ำและความพึงพอใจต่ำ ทัศนคติเป็นไปในทางลบ ในทางตรงกันข้ามบรรยากาศที่เน้นความเป็นกันเอง (Affiliative Climate) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างพนักงาน จะนำไปสู่ความพึงพอใจสูง ทัศนคติเป็นไปในทางบวก

3. ระดับการจูงใจ (Motivation Level) บรรยากาศองค์การมีบทบาทในแง่ของสิ่งจูงใจเพื่อให้พฤติกรรมเป็นไปในทิศทางที่ต้องการ เช่น มุ่งสร้างแรงจูงใจที่ความต้องการของบุคคล มุ่งการจัดรูปแบบงานเพื่อเป็นสิ่งจูงใจ หรือกำหนดรูปแบบของการบริหารและระบบรางวัล

จากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดบรรยากาศองค์การของ สตริงเกอร์ (Stringer, 2002) เนื่องจากได้กล่าวถึงสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นภายในองค์การ และมุมมองที่มีของแต่ละบุคคล ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยนั้นเห็นว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การนั้นต้องเกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคลและจากภายในตัวบุคคลเอง เพื่อหลอมรวมจนกลายเป็นทัศนคติ ความเชื่อ ที่ส่งถึงไปยังพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

2.3.1 ความหมายของความตั้งใจลาออก

เมาเดย์ (Mowday, 1982) ให้ความหมาย ความตั้งใจลาออกไว้ว่า เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์การอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการของบุคคลนี้มีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือลาออกจากงานที่ทำ

ม็อบเลย์ (Mobley, 1982) ให้ความหมาย การลาออก หมายถึง การที่พนักงานจบหรือหยุดความเป็นสมาชิกในองค์การด้วยความสมัครใจ โดยไม่รวมถึงการโอนย้าย หรือการหมุนเวียนหน่วยงานภายในองค์การ

สเตียร์ และ พอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1984) ให้ความหมาย ความตั้งใจเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน ไว้ว่าเป็นความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรมการเปลี่ยนงาน หรือลาออกจากงานในอนาคต

การ์ดเนอร์ และโนลเลน (Gaertner & Nollen, 1992 อ้างใน เปรมจิต คล้ายเพ็ชร์, 2548, น. 59) ให้แนวคิดว่า ความตั้งใจลาออก หมายถึงความตั้งใจทางพฤติกรรมที่เป็นผลจากนโยบายขององค์การ สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังว่าจะลาออกจากองค์การไปเนื่องจากเชื่อว่าตนจะได้รับสิ่งที่ดีขึ้นจากการลาออก

เท็ทและเมเยอร์ (Tett & Mayer,1993, p.262, อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548, น. 59) ให้ความหมาย ความตั้งใจลาออก หมายถึง การไตร่ตรองอย่างรอบคอบที่อยากจะออกจากองค์การ ซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้ายของความคิดในการผละงาน (withdrawal cognitive)

คาร์ลสันและแค็กมาร์ (Carlson & Kacmar, 2000, อ้างใน พิมกาญจน์ สมภพกุลเวช, 2553) กล่าวว่าความขัดแย้งของงานกับชีวิตครอบครัวเป็นรูปแบบของความขัดแย้งที่เป็นผลมาจากความไม่สอดคล้องของบทบาทที่บุคคลแสดงในที่ทำงานและที่บ้าน ความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้นมีสาเหตุจากการนำเวลา ความเครียด และพฤติกรรมจากขอบเขตหนึ่งไปใช้ในอีกขอบเขตหนึ่ง

ราฮิม (Rahim, 2001, อ้างใน เบญจพร ถีระรักษ์, 2547) ได้อธิบายว่า ความตั้งใจลาออกจากงานเป็นระดับความคิดของพนักงานที่จะออกจากองค์การอย่างสมัครใจ

ภิญโญ เสือพิทักษ์ (2541) ให้ความหมาย ความตั้งใจลาออกจากองค์การ หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดและตั้งใจออกจากองค์การ เมื่อมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า รวมทั้งความคิดและความตั้งใจโยกย้ายไปทำงานที่หน่วยงานอื่น หรือลาออกจากการเป็นพนักงานเพื่อไปทำงานที่องค์การอื่น

เบญจพร ถีระรักษ์ (2547, น.11) กล่าวว่า ความตั้งใจลาออกจากงาน หมายถึง ระดับความมุ่งหวัง หรือระดับความต้องการของพนักงานที่จะสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันโดยสมัครใจ

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548, น.59) ให้ความหมาย ความตั้งใจลาออกจากงาน หมายถึง ความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์การปัจจุบัน และมีพฤติกรรมในการหาทางเลือกในงานใหม่ มีการวางแผนลาออกจากงานไปทำงานที่อื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของตัวพนักงานลูกจ้างเอง แต่ยังไม่มีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

ปถมาภรณ์ พรหมน้อย (2552, น.59) กล่าวว่า ความตั้งใจลาออกจากงาน เป็นความคิดที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการลาออกจากงานไว้ว่า เป็นการที่บุคคลคิดหรือไตร่ตรองที่จะเลิกทำงานกับองค์การ โดยมีความคิดที่จะขอลาออกหรือโยกย้ายออกจากองค์การ และอาจมีพฤติกรรมในการหาทางเลือกในงานใหม่และเตรียมการเพื่อการลาออกจากงานร่วมด้วย ทั้งนี้ความตั้งใจลาออกจากงานเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของตนเองแต่อาจจะยังไม่มีการตัดสินใจเด็ดขาดในเรื่องนี้

วนิดา จิตรวิมลรัตน์ (2553, น.11) ให้ความหมาย ความตั้งใจลาออกจากงาน หมายถึง ความคิดหรือความต้องการที่จะลาออกจากองค์การหรืองานที่ทำอยู่ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการลาออก เปลี่ยนงาน เปลี่ยนอาชีพ หรือโอนย้ายงาน ซึ่งเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจ แต่ยังไม่มีพฤติกรรมการลาออกเกิดขึ้นจริง

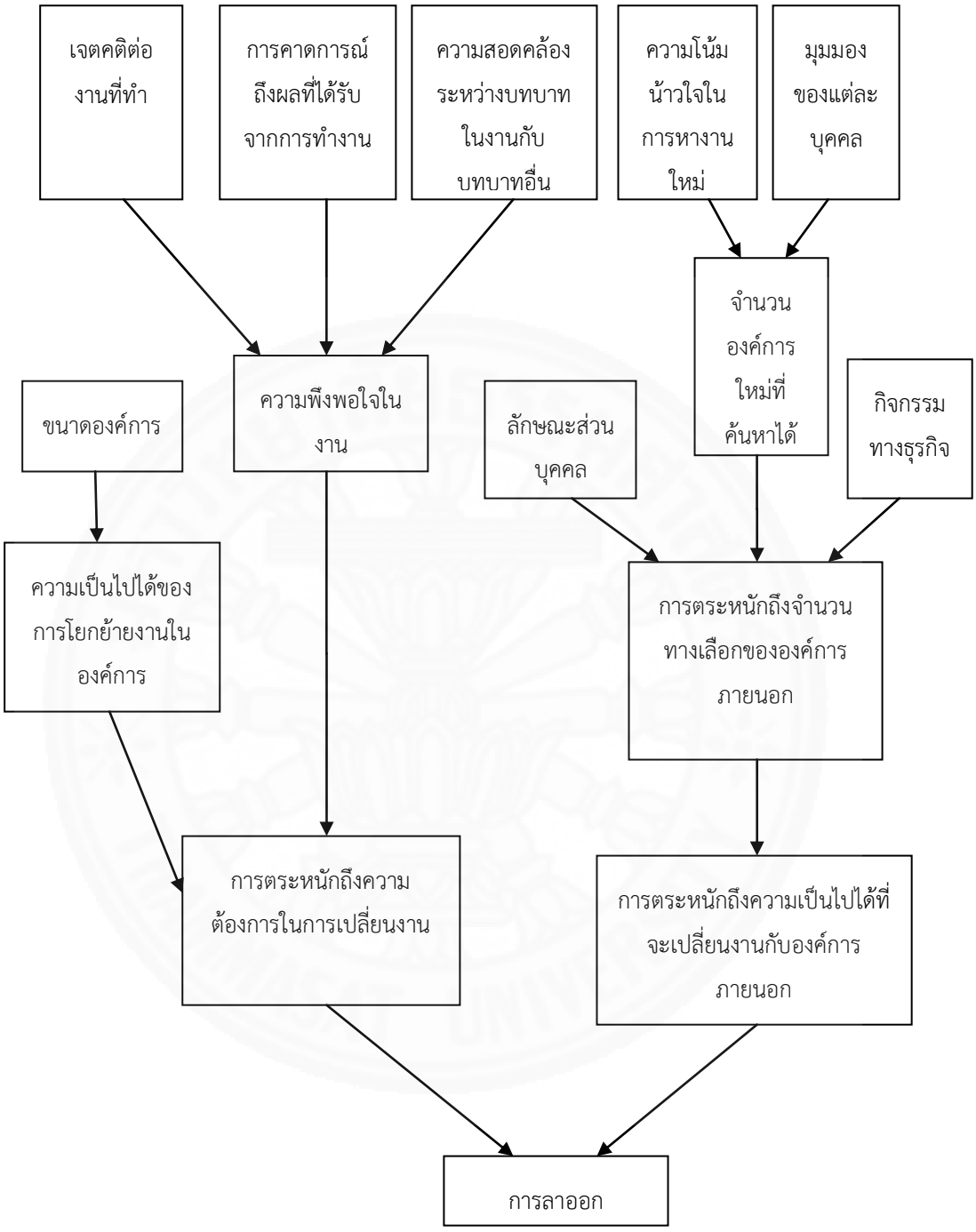
ศุภกานต์ น่วมจะโป๊ะ (2553, น.50) ให้ความหมาย ความตั้งใจลาออกจากองค์การ หมายถึงระดับความต้องการของพนักงานที่มีแนวโน้มเป็นไปได้ที่จะออกจากองค์การในปัจจุบัน ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ อันเกิดจากการไตร่ตรองอย่างรอบคอบที่จะออกจากองค์การ

จิตวิมล สัตยารังสรรค์ (2556, น.26) ให้ความหมาย ความตั้งใจลาออก หมายถึงการที่บุคคลมีความคิดและความตั้งใจที่จะเลิกทำงานกับองค์การ โดยมีความคิดที่จะลาออกหรือโยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ยังองค์การอื่น ซึ่งเป็นความตั้งใจที่จะพ้นจากการเป็นสมาชิกขององค์การโดยการสมัครใจ

กล่าวโดยสรุป ความตั้งใจลาออก หมายถึงบุคลากรในองค์การมีความตั้งใจจะลาออกจากงานในอนาคตอันใกล้ เพื่อเข้าทำงานในองค์การใหม่หรือเมื่อมีทางเลือกที่ดีกว่า ซึ่งเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจและมีการไตร่ตรองมาเป็นอย่างดี โดยศึกษาตามแนวคิดของม็อบเลย์ (Mobley, 1977) ซึ่งมีกระบวนการในการตัดสินใจ 9 ขั้นตอนคือ 1) ความไม่พึงพอใจในงาน 2) ความคิดที่จะลาออก 3) ประเมินผลประโยชน์และผลตอบแทน 4) ความตั้งใจที่จะค้นหางาน 5) ค้นหาทางเลือกหรืองานใหม่ 6) ประเมินทางเลือก 7) เปรียบเทียบงานใหม่กับงานปัจจุบัน 8) ความตั้งใจที่จะลาออกหรือคงอยู่ 9) ลาออกหรือคงอยู่

2.3.2 ตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของมาร์ชและไซมอน (March & Simon)

มาร์ชและไซมอน (March & Simon, 1985, quoted in Brooks C.Hottom et. al., 2008, p.237) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงานในหนังสือชื่อ Organizations ตีพิมพ์ในปี ค.ศ.1958 ซึ่งในหนังสือเล่มนี้กล่าวถึงทฤษฎีความสมดุลภายในองค์การ โดยมีแนวคิดเรื่องการลาออกจากงาน เกิดจาก 2 ส่วน คือ ความพึงพอใจของพนักงาน และความต้องการลาออกจากองค์การ นั่นหมายความว่าพนักงานจะทำงานกับองค์การไปยาวนานหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าองค์การนั้นได้ให้สิ่งจูงใจ เช่น ค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามความต้องการของพนักงาน และพนักงานก็ทุ่มเททำงานเพื่อตอบแทนค่าตอบแทนที่ได้รับ แสดงให้เห็นว่าทั้งพนักงานและองค์การต่างก็รักษาสมดุลระหว่างสิ่งจูงใจและการทุ่มเททำงาน ซึ่งผลที่ตามมาของความสมดุลดังกล่าวทำให้องค์การสามารถดำเนินการต่อไปได้ (เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548, น.61)

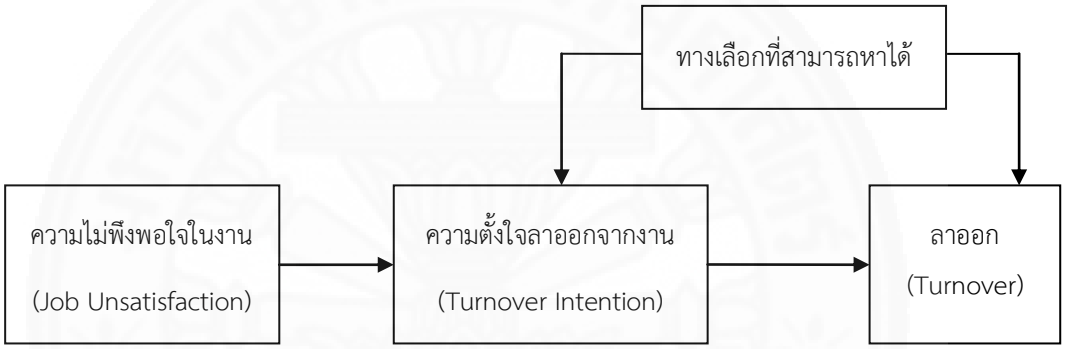


ภาพที่ 2.4 ตัวแบบการลาออกของมาร์ชและไซมอน (March & Simon)

ที่มา: March & Simon, 1958; quoted in Hom & Griffeth, 1994, p.52

2.3.3 แนวคิดการลาออกสเป็คเตอร์ (Spector)

สเป็คเตอร์ (Spector, 1996 อ้างถึงใน จิตรรวี เชิญพิพัฒธนสกุล, 2555, น.25-26) แสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในงาน ที่นำไปสู่ความตั้งใจลาออกจากงาน ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการหางาน เช่น การสมัครงานอื่น การไปสัมภาษณ์งาน เป็นต้น และสุดท้ายนำไปสู่การลาออก โดยพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานของตนก็จะเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานนั้น และความตั้งใจนี้เองที่นำไปสู่พฤติกรรมของการลาออก ซึ่งสามารถอธิบายถึงกระบวนการลาออกจากได้ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของสเป็คเตอร์ (Spector)

ที่มา: สเป็คเตอร์ (Spector, 1996)

2.3.4 แนวคิดการลาออกของมิวชินสกี้ (Muchinsky)

มิวชินสกี้ (Muchinsky, 1996) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการลาออก เมื่อพนักงานมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานจะรู้สึกอยากออกจากองค์การ จึงหันไปสู่การค้นหางานใหม่ แต่ถ้าต้นทุนของการลาออกสูงพนักงานจะกลับมาประเมินงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันของตนใหม่ โดยหลังจากการประเมินงานในปัจจุบันอีกครั้งหนึ่งแล้ว พนักงานอาจจะเปลี่ยนกลับมาพึงพอใจในการทำงานอีกครั้ง ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความคิดที่จะลาออกลดลง ในทางกลับกัน หากพนักงานประเมินแล้วว่าการค้นหางานใหม่มีต้นทุนไม่สูงนัก และรู้สึกว่างานใหม่ดีกว่างานเดิมจะกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการลาออกจริง ถ้าหากการค้นหางานใหม่มีต้นทุนไม่สูง แต่งานที่หาได้ยังไม่เป็นที่พอใจ ก็อาจจะทำให้

พนักงานยังคงอยู่องค์การเดิมต่อไป แต่อย่างไรก็ตามการที่พนักงานไม่ได้ลาออกไม่ว่าจะด้วยเหตุผลเกี่ยวกับต้นทุนในการค้นหางานใหม่ หรืองานใหม่ยังไม่เป็นที่พอใจก็ตาม ก็มิได้หมายความว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานกับองค์การ อาจจะเป็นเพียงความจำเป็นด้วยเหตุผลบางประการที่ทำให้พนักงานต้องอดทนทำงานกับองค์การเดิมต่อไป

2.3.5 แนวคิดการลาออกของไพรซ์ (Price)

ไพรซ์ (Price, 1977, p.66-91 อ้างถึงใน ณัฏฐพร พึ่งบ้านเกาะ, 2554, น.13-18) ได้เสนอตัวแบบการลาออกจากงานหรือการเปลี่ยนงานโดยสมัครใจ ประกอบด้วยตัวแปรปัจจัยบวกและตัวแปรปัจจัยลบ ทั้งสองปัจจัยสัมพันธ์กับตัวแปรซ้อนคือความพึงพอใจและโอกาส ส่งผลให้พนักงานตัดสินใจลาออกหรือไม่ลาออกจากองค์การ ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้

1. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง เงิน และค่าตอบแทนอื่นๆที่พนักงานได้รับ เช่น สวัสดิการ เงินรางวัล หรื่อสิ่งอื่นที่ตีค่าเป็นเงินได้

2. ความสมานฉันท์ (Integration) หมายถึง โอกาสและความอิสระในการทำงานร่วมกัน โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ การสร้างสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน สร้างความสนิทสนมให้ทำงานด้วยความสามัคคี ระดับที่สองคือการมุ่งเน้นการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การแต่ไม่เน้นเรื่องการสร้างสัมพันธ์ระดับบุคคล

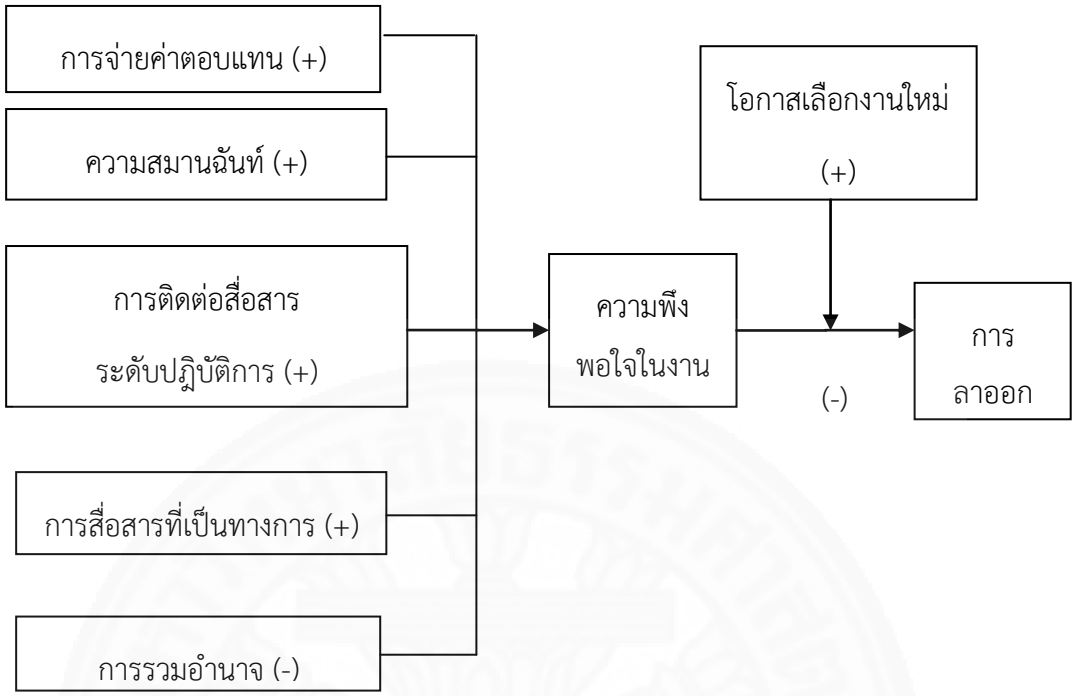
3. การสื่อสารระดับปฏิบัติการ (Instrumental Communication) หมายถึง การส่งต่อและกระจายข้อมูลต่างๆต่อบุคคลในองค์การระดับปฏิบัติการ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ การสื่อสารที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น หัวหน้างานอธิบายงานให้กับพนักงาน การพูดคุยปรึกษางานระหว่างพนักงานด้วยกันเอง กระดานข่าว ส่วนอีกประเภทคือการสื่อสารแสดงความคิดเห็น อาจไม่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่หรือประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ข่าวลือหรือการพูดคุยแสดงความเห็นระหว่างพนักงานในองค์การ

4. การสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึงการส่งต่อและกระจายข้อมูลต่างๆจากองค์การสู่พนักงาน ข้อมูลข่าวสารเป็นทางการ การส่งข้อมูลและค่าใช้จ่ายต่างๆ องค์การเป็นผู้สนับสนุน ได้แก่ การพิมพ์เผยแพร่ข่าวสารต่างๆ ผ่านจดหมายข่าว คำสั่งระเบียบปฏิบัติ การฝึกอบรมพนักงาน

5. การรวมอำนาจ (Centralization) หมายถึง ระดับอำนาจถูกกระจายเข้าไปในส่วนต่างๆขององค์การ เช่น อำนาจการตัดสินใจทั้งหมดขององค์การขึ้นอยู่กับบุคคลเดียว เมื่อพนักงานรู้สึกขาดอิสระหรืออำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของตนเอง การตอบสนองของพนักงานคือการถอยห่างจากองค์การ และส่งผลให้ตัดสินใจลาออก การมีอำนาจในการตัดสินเรื่องงานของตนเองในระดับที่เหมาะสม เป็นตัวแปรสำคัญต่อการลาออก

6. ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การหรือตัวแปรต่างๆข้างต้น ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสมานฉันท์ การติดต่อสื่อสารและการรวบอำนาจ เมื่อพนักงานพิจารณาระดับความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่าความไม่พึงพอใจ ส่งผลให้พนักงานตัดสินใจทำงานกับองค์การต่อไป

7. โอกาส (Opportunity) หมายถึง โอกาสของพนักงานในการปรับเปลี่ยนบทบาทหรือเปลี่ยนงาน ขึ้นอยู่กับความต้องการของตลาดแรงงาน กล่าวคือจำนวนตำแหน่งงานว่างกับจำนวนผู้สมัครที่ไม่สอดคล้องกัน ตำแหน่งที่มีผู้สมัครน้อยกว่าตำแหน่งว่าง โอกาสที่จะได้เปลี่ยนงานสูง และในทางกลับกัน ตำแหน่งที่มีผู้สมัครมากกว่าตำแหน่งว่าง โอกาสเปลี่ยนงานสูง นอกจากนี้ยังรวมถึงโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของตลาดแรงงาน ยังส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนงาน เช่น พนักงานมีความพึงพอใจต่ำแต่ไม่ทราบถึงโอกาส หรือทางเลือกอื่นๆส่งผลให้เขาตัดสินใจไม่ลาออกจากงาน



ภาพที่ 2.6 แสดงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ส่งผลถึงการตัดสินใจลาออก

ที่มา: James L.Price, The Study of Turnover, (lowa: lowa State University, 1977, p.84) อ้างใน ณัฏฐพร พึ่งบ้านเกาะ, 2554, น. 14)

2.3.6 แนวคิดการลาออกของโรเบิร์ต, ฮิวลิน และรุสโซ (Robert, Hulin & Rousseau)

โรเบิร์ต, ฮิวลิน และรุสโซ (Robert, Hulin & Rousseau, 1978 อ้างถึงใน ภราดี บุตรศักดิ์ศรี, 2540, น.9) ได้เสนอตัวแบบอธิบายการลาออกโดยเสนอว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความเป็นทางการ ระบบการสื่อสารภายในองค์การ ความเท่าเทียม ค่าตอบแทน ความกลมกลืนกับองค์การ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การรวมอำนาจ ความซ้ำซากของงาน โอกาสในการปฏิบัติงานในอดีต และความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ โดยที่ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

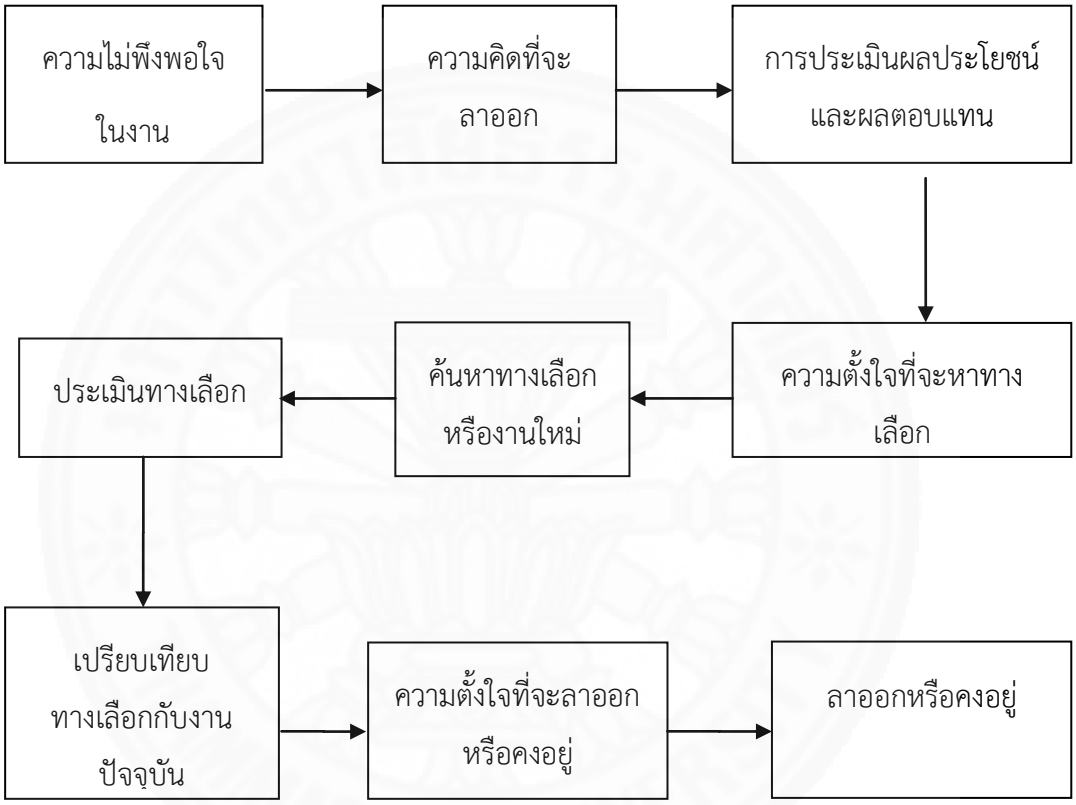
ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับการแสวงหางานและการแสวงหางานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกซึ่งความตั้งใจลาออกเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลให้บุคคลตัดสินใจลาออก

ภาพที่ 2.7 ตัวแบบการลาออกของ โรเบิร์ต, ฮิวลิน และรุสโซ (Robert, Hulin & Rousseau)

ที่มา : Bluedom, 1982 (อ้างถึงใน ภราดี บุตรศักดิ์ศรี, 2540, น.10)

2.3.7 แนวคิดการลาออกของม็อบเล่ย์ (Mobley)

ม็อบเล่ย์และวิลเลี่ยม (Mobley & William, 1982) ได้ศึกษารูปแบบการลาออกจากงาน พบว่าความไม่พึงพอใจในการทำงาน นำไปสู่ความคิดที่จะลาออกและนำไปสู่การประเมินทางเลือกเพื่อเปรียบเทียบกับงานปัจจุบัน ส่งผลให้บุคคลมีความตั้งใจที่จะลาออกหรือคงอยู่ในองค์การ



ภาพที่ 2.8 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของม็อบเลย์ (Mobley)

ที่มา: Mobley (1977 อ้างถึงใน หอมไกล ต้นสัก, 2553)

2.3.8 ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการลาออกของพนักงานในองค์การ

ม็อบเล่ย์ (Mobley, 1982) ได้อธิบายถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนงาน หรือการลาออกจากองค์การในด้านต่างๆดังนี้

2.3.8.1 ผลกระทบต่อองค์การ

ผลกระทบเชิงบวกต่อองค์การ ได้แก่ องค์การอาจได้พนักงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพกว่าเข้ามาแทนที่ หรือก่อให้เกิดความรู้ แนวคิด และการนำเทคโนโลยีใหม่มาให้กับองค์การ และการเปลี่ยนงานเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริหารปรับปรุง หรือพยายามหาวิธีการเปลี่ยนแปลงองค์การในทางที่ดีขึ้น โดยการลดพฤติกรรมละทิ้งงานต่างๆที่ไม่พึงปรารถนา นอกจากนี้ อาจช่วยลดความขัดแย้งในองค์การได้ หรือสามารถกล่าวได้ว่าการออกจากงานเป็นวิธีการสุดท้ายที่นำมาใช้ในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์การ

ผลกระทบเชิงลบต่อองค์การ ได้แก่ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทางตรง ได้แก่ การรับสมัคร การคัดเลือก การฝึกอบรมคนใหม่ และทางอ้อมได้แก่ ผลผลิต และประสิทธิภาพที่ลดลงในระหว่างการฝึกคนใหม่ เพื่อทดแทนคนที่ลาออกไป นอกจากนี้ หากคนที่ลาออกจากองค์การเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ หรือมีความสามารถสูง ก็จะเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานขององค์การและอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ และผู้ที่ลาออกเป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร หรือเป็นคนที่มีความสำคัญต่อกลุ่ม การลาออกก็จะมีผลกระทบต่อคนที่ยังคงอยู่ รวมทั้งปริมาณงานที่มากขึ้น และผลงานที่ได้อาจมีประสิทธิภาพด้อยลง ทำให้ขวัญกำลังใจของคนที่ยังอยู่ในองค์การลดน้อยลง นอกจากนี้ การลาออกของบุคคลอาจจะมีผลต่อทัศนคติของคนที่เหลืออยู่ โดยทำให้อัตราการเปลี่ยนงานสูงขึ้น เนื่องจากขวัญกำลังใจไม่ดี หรือเขาคิดว่ามีทางเลือกอื่นๆอีกมากมาย จากแต่เดิมที่ไม่สนใจจะเปลี่ยนงาน

2.3.8.2 ผลกระทบต่อตัวบุคคลที่มีแนวโน้มการลาออก

ผลกระทบเชิงบวกของตัวบุคคล ได้แก่ บุคคลที่ลาออกจะได้รับการจูงใจที่ดีกว่าจากองค์การใหม่ ในรูปของผลประโยชน์ที่มากขึ้น หรือเป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ มีความก้าวหน้าในงานที่สูงขึ้นและผู้ที่ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนงานอาจจะได้รับคัดเลือกเข้าทำงานในหน่วยงานใหม่ที่ทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น นอกจากนี้อาจเกิดผลดีต่อบุคคลที่คงอยู่ในองค์การที่มีคนลาออก เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้คนที่คงอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น

ผลกระทบเชิงลบของตัวบุคคลได้แก่ การที่มีคนลาออกจากองค์การส่งผลให้คนที่คงอยู่พยายามพิจารณาสาเหตุว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้คนอื่นลาออกจากงาน ทำให้เขาแสวง

หาทางเลือกใหม่ตามไปด้วย ซึ่งอาจทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน นอกจากนี้การลาออกจากงานอาจทำให้สูญเสียประโยชน์บางอย่างที่ได้รับจากองค์การ เช่น ความอาวุโส ผลประโยชน์ หรือสวัสดิการอื่นๆ บางครั้งการเปลี่ยนงานอาจทำให้เกิดความเครียด ซึ่งถ้าไม่สามารถจัดการความเครียดนี้ได้ จะทำให้กระทบกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและครอบครัวได้

2.3.8.3 ผลกระทบต่อสังคม

ผลที่ดีต่อสังคม การเคลื่อนย้ายแรงงานไปสู่องค์การใหม่ที่ให้ผลตอบแทนที่สูงขึ้น จะส่งผลต่อรายได้เฉลี่ยของประชากร การลาออกจากงานด้วยเหตุผลที่มีความเครียดจากการทำงาน จะเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลเสียที่มีต่อสังคมคือ การที่คนลาออกจากงานจะมีผลทำให้เกิดต้นทุนในการผลิตสูงขึ้น ส่งผลกระทบต่อราคาสินค้าที่สูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนั้นองค์การไม่สามารถขยายการลงทุนได้หรือองค์การที่ต้องการขยายกิจการไม่สามารถทำได้เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

ผู้วิจัยให้ความสนใจแนวคิดของ Mobley (1977) ที่นำเสนอตัวแบบของกระบวนการลาออกโดยเริ่มต้นจากการประเมินงานและประสบความไม่พึงพอใจในงาน เกิดความคิดที่จะลาออกจากงาน ประเมินประโยชน์และความเสียหายของการออกจากงาน ตั้งใจที่จะแสวงหาทางเลือก ประเมินความเป็นไปได้ของทางเลือก เปรียบเทียบระหว่างทางเลือกกับงานในปัจจุบัน และเกิดความตั้งใจที่จะลาออก มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

2.4.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรกับความตั้งใจลาออก

ม็อบเล่ย์ (Mobley 1977 cited in Mowday et al., 1982) ได้วิจัยความสัมพันธ์ของการเกิดความตั้งใจในการลาออกกับพฤติกรรมการลาออกจริงของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.49 และจากผลการวิจัยในปี 1979 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน ประกอบ ด้วยลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน เป็นต้น

มีนากส์ชี่ (Meenakshi, 2003) ได้ศึกษาปัจจัยในด้านภาพลักษณ์องค์การ ความพึงพอใจต่อการจ่ายค่าจ้าง ลักษณะของงาน ธรรมชาติของกลุ่มบุคคลที่ทำงานในระดับเดียวกัน การเปรียบเทียบกับกลุ่มบุคคลที่ทำงานในระดับเดียวกัน โอกาสก้าวหน้า ความคาดหวังที่น่าจะเป็นจริงได้ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การลาออกและความตั้งใจที่จะทำงานต่อ โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 71 คน ของบริษัทซอฟแวร์แห่งหนึ่ง และพนักงาน 36 คน ของบริษัทการเงินแห่งหนึ่งในประเทศอินเดีย โดยใช้แบบสอบถามซึ่งมีข้อคำถาม 30 ข้อ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกหรืออยู่ต่อของพนักงาน

อนันต์ รุ่งผ่องศรีสกุล (2541) ทำการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากงานของผู้แทนขายยา โดยทำการวิจัยกับผู้แทนขายยาในโรงพยาบาลขององค์การเอกชนที่ทำงานเต็มเวลา จำนวน 259 คน ได้ผลการวิจัยดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษาและประสบการณ์ในงาน มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ แต่สถานสภาพสมรสและความต้องการสัมฤทธิ์ผล ไม่มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ โดยผู้แทนขายยาเพศชายที่มีอายุน้อยกว่ามีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การมากกว่าผู้แทนขายยาเพศชายที่มีอายุมากกว่า และในเพศหญิงอายุไม่มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ ผู้แทนขายยาที่มีประสบการณ์ในงานต่ำ มีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานมากกว่าผู้แทนขายยาที่มีประสบการณ์ในงานสูง

เบญจพร ถีระรักษ์ (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตแผงวงจรแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยมีความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมาก พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงมีความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความตั้งใจลาออกจากงานมากกว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 สุดท้ายคือ พนักงานที่มีรายได้รวมของครอบครัวมาก ไม่ได้มีความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้รวมของครอบครัวน้อย

ทิพย์สุดา เมธีพลกุล (2550) ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเอง และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า อายุการทำงานและระดับเงินเดือนมีผลต่อความตั้งใจลาออก โดยพยาบาลที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จะมีความตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และพยาบาลที่มีระดับเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความตั้งใจลาออกสูงกว่าพยาบาลที่มีระดับเงินเดือน 10,001 บาทขึ้นไป

ตรีญาภรณ์ พรหมน้อย (2554) ศึกษาการถูกซุบซิบนินทาในองค์การที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท อินเตอร์ เอ๊กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด โดยเป็นพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ และศูนย์กระจายสินค้าจำนวน 12 ศูนย์ จำนวน 205 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน และพื้นที่การปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆพบว่ามีการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออกในหลากหลายธุรกิจ ดังนั้นผู้วิจัยมีความประสงค์จะศึกษาลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกันหรือไม่ จึงตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะประชากรที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 อายุที่แตกต่างมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 อายุงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดูที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

2.4.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความตั้งใจลาออก

เบิร์ค (Burke, 1988 cited in Netemeyer et al., 1996, p.401) ศึกษาพบว่า ความตั้งใจลาออกองค์การและการค้นหางานอื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน และความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว

อูจา (Ahuja et al., 2002) ได้ศึกษาและนำเสนอถึงความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ความมีอิสระในการทำงาน และภาระงานที่มากเกินไป มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานและความพึงพอใจในงาน ความเหนื่อยหน่ายส่งผลต่อความพึงพอใจ แบบจำลองนำเสนอถึงความเหนื่อยหน่ายในงานและความพึงพอใจในงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งส่งผลต่อเนื่องไปถึงความตั้งใจในการลาออก โดยศึกษากับบริษัทผลิตคอมพิวเตอร์ จำนวน 172 คน ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ความมีอิสระในการทำงาน และภาระงานที่มากเกินไป ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานและความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก และความพึงพอใจในงานสามารถทำนายถึงความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจลาออกได้ และความผูกพันต่อองค์การส่งผลทางลบกับความตั้งใจลาออก

เลมห์คูลล์ (Lehmkuhl, 1999 อ้างถึงใน เชลิสา ศิริมหันต์, 2551, น. 21) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับจำนวนชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานกับความสัมพันธ์ในครอบครัว โดยผลการศึกษาระบุว่า ผลจากการทำงานจำนวนชั่วโมงที่ยาวนานมีผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ซึ่งส่งผลกระทบต่อลูก ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวและยังส่งผลต่อค่าใช้จ่ายขององค์การ เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างกับครอบครัวนำไปสู่อัตรการขาดงานสูงของพนักงาน และทำให้ระดับการปฏิบัติงานต่ำลง นอกจากนั้นพนักงานที่ประสบปัญหาดังกล่าว ยังมีความตั้งใจในการที่จะหางานใหม่ทำ

บาคารัค แบมเบอร์เกอร์ และคอนเลย์ (Bacharach, Bamberger & Conley, 1991) ศึกษารูปแบบของความเครียดทางบทบาทการทำงาน และผลที่ตามมาต่อความพึงพอใจในงานและการลาออก โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ วิศวกรและพยาบาล พบว่าแม้ทั้งสองกลุ่มจะมีความสัมพันธ์ระหว่างที่บ้านและที่ทำงานต่างกัน แต่ความขัดแย้งทางบทบาทจากการทำงานเป็นสาเหตุสำคัญของความขัดแย้งระหว่างบ้านและที่ทำงาน และการลาออกจะเพิ่มขึ้น

คอนน์ (Conn, 2006) ได้รายงานว่า ร้อยละ 50 ของพยาบาลมีปัญหาด้านการทำงานที่รบกวนเวลาครอบครัวเสมอ (ประมาณ 1 วันต่อสัปดาห์หรือมากกว่านั้น) และร้อยละ 41

พบว่ามีปัญหานี้น้อยกว่าเดือนละครั้ง นอกจากนั้นความรุนแรงของปัญหาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว นำไปสู่ปัญหาด้านสุขภาพ ปัญหาด้านความเป็นอยู่ และยังส่งผลไปสู่ความตั้งใจในการลาออกจากงานอีกด้วย

มาเซโรล (Mazerolle et al., 2008) ศึกษาความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวและความพึงพอใจในงานและชีวิตของครูฝึกกีฬาในกลุ่มของวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ครูฝึกกีฬา จำนวน 587 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และครูฝึกกีฬา จำนวน 12 คน เก็บข้อมูลโดยวิธีการผสมกันระหว่างแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก และสามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกได้ และพบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ได้แก่ เวลา ความยืดหยุ่นของตารางเวลาในการทำงาน ความไม่เพียงพอของบุคลากร ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานและความไม่พึงพอใจในงาน

ไรอันและซากัส (Ryan & Sagas, 2009) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากอาชีพครูฝึกในวิทยาลัย ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัวที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.001$) และจากการวิเคราะห์การถดถอย เมื่อใช้ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงานเป็นตัวพยากรณ์ความตั้งใจลาออกจากอาชีพ ตัวแปรกำกับได้แก่ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน ($\beta=0.29$, $p<.001$) ยังคงมีอิทธิพลต่อการลาออกจากงาน

วนิดา จิตรวิมลรัตน์ (2553) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ สังกัดภาครัฐ เขตกรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเป็นเวรหมุนเวียน 8 ชั่วโมง จำนวน 187 คน พบว่าความขัดแย้งจาการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวและความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน โดยมีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพทั้งสิ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความตั้งใจลาออก จึงตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1 ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2 ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.3 ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.1 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.3 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

2.4.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความตั้งใจลาออก

จาคอฟสกี้ และสโลคัม จูเนียร์ (Jackofsky & Slocum, Jr., 1988) ได้ทำการวิจัยระยะยาวกับพนักงานในโรงแรมที่เปิดใหม่ โดยให้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ซึ่งบรรยากาศองค์การที่เขาได้ทำการศึกษา แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน แรงจูงใจในการทำงาน ระดับการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และค่าตอบแทน เขาทำการเก็บข้อมูลในวันที่ 45 และ 150 หลังจากโรงแรมเปิดทำการเพื่อตรวจสอบความคงที่ของการรับรู้บรรยากาศองค์การ พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานมีความคงที่แม้เวลาเปลี่ยนไป และการรับรู้บรรยากาศองค์การที่แตกต่างกันส่งผลความพึงพอใจในงาน การประเมินพฤติกรรมของหัวหน้า และความตั้งใจลาออก กล่าวคือ พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางบวกจะมีความพึงพอใจ

ในงาน มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ประเมินพฤติกรรมของหัวหน้าไปในทางที่ดี และมีความตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางลบ

แคทซ์ และคาห์น (Katz & Kahn, 1996, p.332) พบว่าการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่ช่วยลดอัตราการขาดงานและการลาออกจากงานได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของงานได้อีกด้วย

แอลทมาน (Altman, 2000) ได้ศึกษาเรื่อง การพยากรณ์บรรยากาศองค์การ ได้แสดงความคิดเห็นว่า การสำรวจบรรยากาศองค์การจะทำให้เกิดประโยชน์มากมาย เช่น ความเกี่ยวพันกับองค์การ พนักงานที่มีความเกี่ยวพันกับองค์การ จะมีความพึงพอใจในงาน บรรยากาศองค์การสัมพันธ์กับแรงจูงใจของพนักงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน ผลการปฏิบัติงานและผลิตผลขององค์การ การสำรวจบรรยากาศองค์การจะช่วยให้รู้จุดบกพร่องและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

แจ็คสัน-มาลิค (Jackson-Malik, 2005) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกของนางพยาบาลจำนวน 2,400 คน จากโรงพยาบาลจำนวน 22 แห่ง ซึ่งแบ่งบรรยากาศองค์การออกเป็น 4 แบบ คือ แหล่งทรัพยากรที่เอื้อประโยชน์ในการทำงาน การสนับสนุนพนักงาน สัมพันธภาพระหว่างนางพยาบาล และการบริหารงานของผู้บริหาร เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถามบรรยากาศองค์การสำหรับนางพยาบาลและแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสลาซ พบว่า แหล่งทรัพยากรที่เอื้อประโยชน์ในการทำงาน การสนับสนุนพนักงาน และการบริหารงานของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความเหนื่อยหน่ายและความตั้งใจลาออกของนางพยาบาล

สโตน และคณะ (Stone, Mooney-Kane, Larson, Pastor, Zwanziger & Dick, 2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกหอผู้ป่วยหนักจาก 23 โรงพยาบาล ใน 20 รัฐ ของสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลร้อยละ 15 มีความตั้งใจจะลาออกในปีหน้า โดยตัวแปรที่ร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกคือการรับรู้บรรยากาศองค์การ เงินเดือน และตลาดแรงงานตามสภาพเศรษฐกิจ กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการรักษาบุคลากรจึงต้องผนวกเอาทั้งการสร้างบรรยากาศในองค์การที่ดี และคำนึงถึงค่าจ้างที่คุ้มค่าเหนื่อยของพยาบาลไปพร้อมกัน นอกจากนี้การรับรู้บรรยากาศองค์การยังมีความสัมพันธ์กับผลกำไรของโรงพยาบาล และการมีโรงเรียนพยาบาลอยู่ในโรงพยาบาลนั้นด้วย

สุภาพร แสงดาว (2549) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างจุดหมายในอาชีพ คุณลักษณะของงาน บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออกของข้าราชการที่เป็นผู้ได้รับทุน

รัฐบาล” โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นผู้ได้รับทุนรัฐบาล จำนวน 281 คน พบว่า บรรยากาศองค์การทุกด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การให้รางวัล การพัฒนา และความเจริญก้าวหน้า การติดต่อสื่อสารในองค์การ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการให้การสนับสนุน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก นอกจากนี้ยังพบว่าบรรยากาศองค์การโดยรวม และจุดหมายในอาชีพโดยรวม ร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 50.8

ทิพย์สุดา เมธีพลกุล (2550) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเอง และความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ:กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง” โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 123 คน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินสุขภาพตนเอง แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและด้านโครงสร้างขององค์การ สามารถร่วมกันทำนายการประเมินสุขภาพตนเองได้ร้อยละ 22.3 นอกจากนั้นยังพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินสุขภาพตนเองด้านจิตใจ อายุการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 38.1

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความตั้งใจลาออก จึงตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

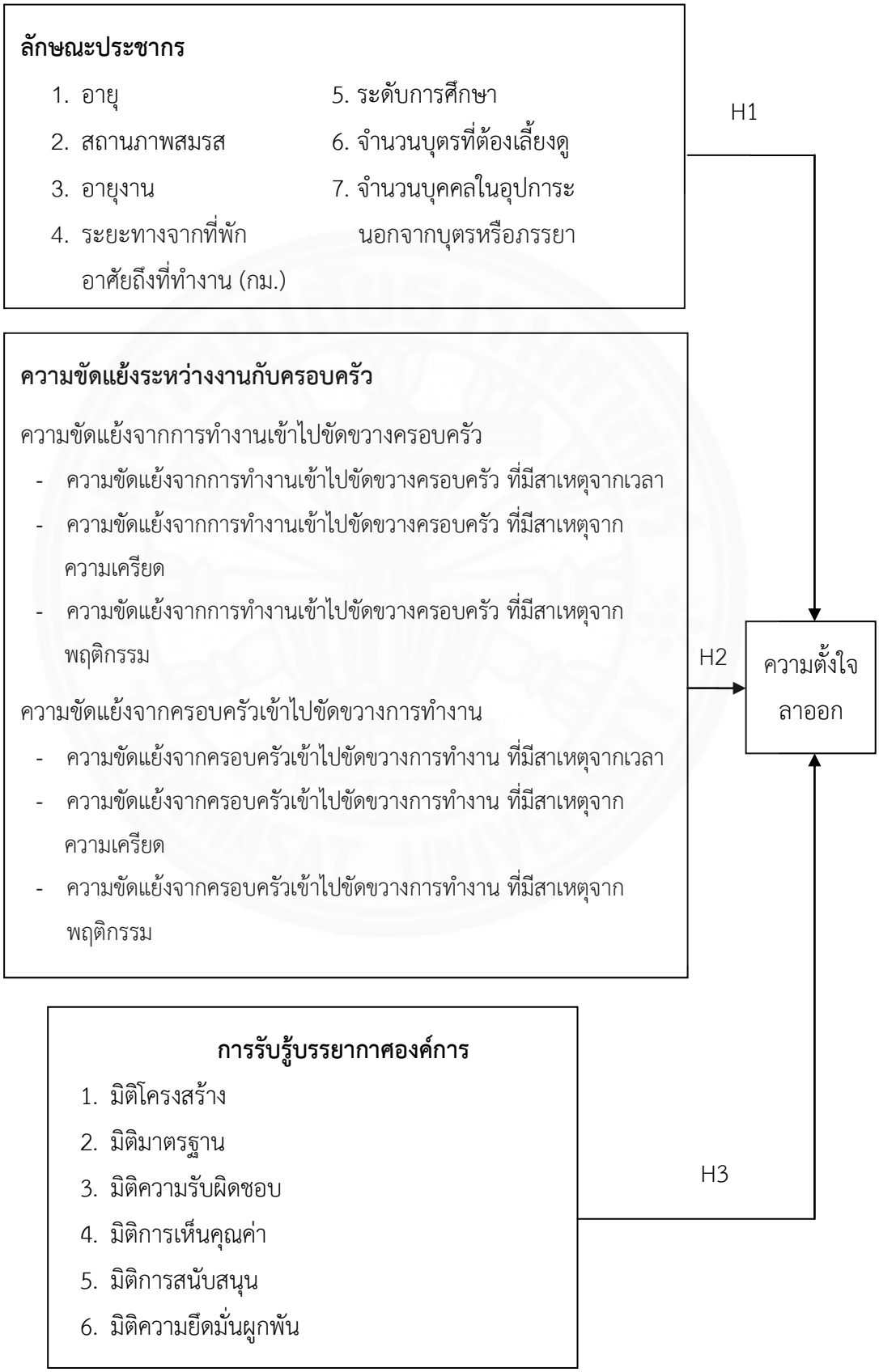
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการเห็นคุณค่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการสนับสนุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความยึดมั่นผูกพันมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

จากการศึกษางานวิจัยตามที่ได้กล่าวมาแล้วพบว่า ทั้งความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และการรับรู้บรรยากาศองค์การ ต่างมีอำนาจในการพยากรณ์ความตั้งใจลาออกได้ ดังนั้นจึงได้ศึกษาสมการทำนายการลาออก โดยมีตัวแปรต้นคือความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและการรับรู้บรรยากาศองค์การ ตัวแปรตามคือความตั้งใจลาออก

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3
วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออกจากงาน โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาจากการค้นคว้า รวบรวมข้อมูลทางเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานขับรถส่งสินค้า ทั้งรถจักรยานยนต์และรถบรรทุก 4 ล้อ ของบริษัทเอกชนประเภทธุรกิจโลจิสติกส์ ซึ่งมีผู้ประกอบการทั้งหมด 136 ราย ในประเทศไทย (ข้อมูล ณ วันที่ 16 มีนาคม 2558) แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกบริษัท ก มาเป็นกรณีศึกษาในการวิจัย โดยมีศูนย์กระจายสินค้าทั้งหมด 21 ศูนย์ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครปริมณฑลและต่างจังหวัด และสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 207 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2558) ซึ่งจำแนกจำนวนประชากรตามศูนย์ได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามศูนย์กระจายสินค้า

ศูนย์กระจายสินค้า	จำนวนประชากร
บางนา	19
ลาดพร้าว	9
ปทุมวัน	14
บางแค	18
ปทุมธานี	18
ชลบุรี	13
ระยอง	6
สระบุรี	8
เชียงใหม่	8
เชียงราย	8
พิษณุโลก	11
นครสวรรค์	7
นครราชสีมา	8
ขอนแก่น	6
อุดรธานี	5
สกลนคร	4
อุบลราชธานี	6
ประจวบคีรีขันธ์	4
นครศรีธรรมราช	6
สุราษฎร์ธานี	9

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามศูนย์กระจายสินค้า (ต่อ)

ศูนย์กระจายสินค้า	จำนวนประชากร
ภูเก็ต	7
สงขลา	13
รวม	207

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกประชากรทั้งหมดของบริษัทดังกล่าวมาเป็นตัวอย่าง โดยจะศึกษาเป็นกรณีตัวอย่าง สำรวจจากพนักงานพนักงานขับรถส่งสินค้า ทั้งรถจักรยานยนต์ และรถบรรทุก 4 ล้อ จำนวนทั้งสิ้น 207 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2558)

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะประชากรที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ตัวแปรต้น คือ ลักษณะประชากรประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน ระดับการศึกษา จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู และจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา

และความตั้งใจลาออก ศึกษาตามแนวคิดของม็อบเล่ย์ (Mobley, 1977)

3.2.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก

ตัวแปรต้น คือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ศึกษาตามแนวคิดของคาร์ลสัน แค็คมาร์ และวิลเลี่ยม (Carlson, Kacmar & William, 2000)

และความตั้งใจลาออก ศึกษาตามแนวคิดของม็อบเล่ย์ (Mobley, 1977)

3.2.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก

ตัวแปรต้น คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การศึกษาตามแนวคิดของสตริงเกอร์ (Stringer, 2002)

และความตั้งใจลาออก ศึกษาตามแนวคิดของม็อบเล่ย์ (Mobley, 1977)

3.2.4 สมการทำนาย

ตัวแปรต้น คือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และการรับรู้บรรยากาศองค์การ

ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจลาออก ศึกษาตามแนวคิดของม็อบเล่ย์ (Mobley, 1977)

ตารางที่ 3.2

แสดงระดับการวัดของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ระดับการวัด
1. ลักษณะประชากร	
1.1 อายุ	Ratio Scale
1.2 สถานภาพสมรส	Nominal Scale
1.3 อายุงาน	Ratio Scale
1.4 ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน	Ratio Scale
1.5 ระดับการศึกษา	Nominal Scale
1.6 จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู	Ratio Scale
1.7 จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา	Ratio Scale
2. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	Interval Scale
3. การรับรู้บรรยากาศองค์การ	Interval Scale
4. ความตั้งใจลาออก	Interval Scale

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ศึกษา รวบรวม ปรับปรุงและพัฒนาข้อคำถามขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.3.1 แบบสอบถามลักษณะประชากร

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจัดส่งสินค้า มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน ระดับการศึกษา จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู และจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา

3.3.2 แบบสอบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ปรับปรุงจากแบบวัดของ วนิดา จิตรวิมลรัตน์ (2553) ที่พัฒนามาจาก ดวงหทัย คชเสนี (2549) ซึ่งแปลมาจากแบบวัดความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวแบบหลายมิติ (Multidimensional Measure of Work-Family Conflict) ของ คาร์ลสัน แค็คมาร์ และวิลเลี่ยม (Carlson, Kacmar & William, 2000) ใช้มาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 24 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 รูปแบบดังนี้

3.3.2.1 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา (time-based work interference with family) จำนวน 4 ข้อ

3.3.2.2 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด (strain-based work interference with family) จำนวน 4 ข้อ

3.3.2.3 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (behavior-based work interference with family) จำนวน 4 ข้อ

3.3.2.4 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา (time-based family interference with work) จำนวน 4 ข้อ

3.3.2.5 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด (strain-based family interference with work) จำนวน 4 ข้อ

3.3.2.6 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (behavior-based family interference with work) จำนวน 4 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวดังนี้

ระดับความเห็น	ระดับคะแนน	
	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ในการวัดระดับคะแนนของการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ผู้วิจัยจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของแบบสอบวัด และแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 3 กลุ่ม ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงสามารถแบ่งระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวตามรูปแบบความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 6 รูปแบบ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในรูปแบบนั้นๆ ระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในรูปแบบนั้นๆ ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในรูปแบบนั้นๆ ระดับต่ำ

3.3.3 แบบสอบวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบวัดของสกล สุชาตวุฒิ (2551) ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Stringer (2002) ใช้มาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีจำนวนข้อทั้งหมด 23 ข้อในแต่ละมิติดังนี้

3.3.3.1 มิติโครงสร้าง จำนวน 5 ข้อ

3.3.3.2 มิติโครงสร้าง จำนวน 4 ข้อ

3.3.3.3 มิติความรับผิดชอบ จำนวน 3 ข้อ

3.3.3.4 มิติการเห็นคุณค่า จำนวน 4 ข้อ

3.3.3.5 มิติการสนับสนุน จำนวน 4 ข้อ

3.3.3.6 มิติความผูกพัน จำนวน 3 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การดังนี้

ระดับความเห็น	ระดับคะแนน	
	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ในการวัดระดับคะแนนของการวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของแบบสอบวัด และแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 3 กลุ่ม ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงสามารถแบ่งระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับระดับต่ำ

3.3.4 แบบสอบวัดความตั้งใจลาออก โดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองตามแนวคิดของม็อบเล่ย์ (Mobley, 1977) มาตรวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 15 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบวัดความตั้งใจลาออกดังนี้

ระดับความเห็น	**ระดับคะแนน**	
	ข้อคำถามเชิงบวก	**ข้อคำถามเชิงลบ**
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ในการวัดระดับคะแนนของการวัดความตั้งใจลาออก ผู้วิจัยจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของแบบสอบวัด และแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 3 กลุ่ม ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงสามารถแบ่งระดับความตั้งใจลาออก ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีความตั้งใจลาออกระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีความตั้งใจลาออกระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีความตั้งใจลาออกระดับต่ำ

3.4 แนวทางในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการทำวิจัย

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างและปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออก

3.4.2 ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออก ด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) กับนักศึกษาปริญญาโท คณะศิลปศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 15 คน เป็นผู้พิจารณาข้อคำถามว่ามีความเกี่ยวข้องหรือสอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้หรือไม่ จากนั้นนำมาหาอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ตามสูตรของลอว์ชี (Lawshe, 1975) โดยค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.49 จึงจะถือว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (รายละเอียดในภาคผนวก ก) และสามารถนำไปใช้วัดได้ ดังนั้นข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 ผู้วิจัยจะตัดออก (รายละเอียดในภาคผนวก ข) ดังนี้

1) แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยมีสาเหตุจากเวลาความเครียด และพฤติกรรม จำนวน 24 ข้อ ทุกข้อคำถามมีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาไม่ต่ำกว่า 0.49

2) แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ จำนวน 19 ข้อ ทุกข้อคำถามมีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาไม่ต่ำกว่า 0.49

3) แบบสอบถามความตั้งใจลาออก จำนวน 11 ข้อ ทุกข้อคำถามมีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาไม่ต่ำกว่า 0.49

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ได้หลังจากการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วมาวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (Item Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยข้อคำถามที่มีค่ามากกว่า 1.75 ถือว่ามีค่าอำนาจจำแนกสูง และข้อคำถามที่มีค่าน้อยกว่า 1.75 จะถูกตัดออก (รัตนา ศิริพานิช, 2535, น.141-159) โดยแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความตั้งใจลาออกไม่มีข้อใดถูกตัดออก ในขณะที่แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ ข้อคำถามที่ 7 มีอำนาจจำแนกต่ำกว่า 1.75 จึงถูกตัดออก เหลือคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้หลังจากหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal Consistency) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งเป็นเครื่องมือหาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ โดยค่าความเชื่อมั่นรวมของแบบสอบถามต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.7 (รัตนา ศิริพานิช, 2535) ซึ่งผู้วิจัยได้คำนวณได้ผลดังนี้

1) แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว แบ่งเป็น

1.1) ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวมมีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .925 แบ่งเป็น 3 สาเหตุ ดังนี้

1.1.1) ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยมีสาเหตุจากเวลา ข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .834

1.1.2) ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยมีสาเหตุจากความเครียด ข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .756

1.1.3) ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยมีสาเหตุจากพฤติกรรม ข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .723

1.2) ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวมมีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .911 แบ่งเป็น 3 สาเหตุ ดังนี้

1.2.1) ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยมีสาเหตุจากเวลา ข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .776

1.2.2) ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยมีสาเหตุจากความเครียด ข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .763

1.2.3) ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยมีสาเหตุจากพฤติกรรม ข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .745

2) แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ ข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .898 แบ่งเป็น 6 มิติ ดังนี้

2.1) มิติโครงสร้าง ข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .844

2.2) มิติมาตรฐาน ข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .745

2.3) มิติความรับผิดชอบ ข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .739

2.4) มิติการเห็นคุณค่า ข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .812

2.5) มิติการสนับสนุน ข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .704

2.6) มิติการยึดมั่นผูกพัน ข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .812

3) ความตั้งใจลาออก ข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .925

จากขั้นตอนการดำเนินการพิจารณาคุณภาพของแบบสอบถามดังกล่าวข้างต้น จะได้จำนวนข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับและค่าความเชื่อมั่นรายด้านที่จะนำไปใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

จำนวนข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน

แบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถามทั้งหมด	จำนวนข้อคำถามที่ใช้จริง	ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามที่ใช้จริง
1. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	24	24	.963
1.1 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว	12	12	.925
1.1.1 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา	4	4	.834
1.1.2 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด	4	4	.756
1.1.3 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม	4	4	.723
1.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน	12	12	.911
1.2.1 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา	4	4	.776
1.2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด	4	4	.763
1.2.3 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม	4	4	.745

ตารางที่ 3.3

จำนวนข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน (ต่อ)

แบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถามทั้งหมด	จำนวนข้อคำถามที่ใช้จริง	ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามที่ใช้จริง
2. การรับรู้บรรยากาศองค์การ	24	19	.898
2.1 มิติโครงสร้าง	4	4	.844
2.2 มิติมาตรฐาน	4	3	.745
2.3 มิติความรับผิดชอบ	4	3	.739
2.4 มิติการเห็นคุณค่า	4	3	.812
2.5 มิติการสนับสนุน	4	3	.704
2.6 มิติความผูกพัน	4	3	.812
3. ความตั้งใจลาออก	15	11	.925

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ดำเนินการขออนุมัติและเก็บรวบรวมข้อมูลจาก บริษัทผู้ให้บริการจัดส่งสินค้าแห่งหนึ่ง

2. ประสานงานกับหัวหน้าศูนย์กระจายสินค้า ในการจัดส่งและรวบรวมแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงวิธีการทำแบบสอบถาม

3. จัดเตรียมแบบสอบถาม และจัดส่งไปยังศูนย์กระจายสินค้าต่างๆเพื่อแจกจ่ายไปยังพนักงานทุกคน

4. ตรวจสอบความเรียบร้อยและความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถามก่อนจะนำมาวิเคราะห์ผล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะประมวลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ค่าสถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ลักษณะประชากร และค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออก

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation) โดยใช้ t-test และ การทดสอบความแตกต่าง ในกรณีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ F-test (One Way Anowa) กรณีการหาสมการทำนายความตั้งใจลาออกใช้การวิเคราะห์ การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysys) โดยใช้ Stepwise

3. สรุปสมมติฐานการวิจัย ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	**ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ**
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะประชากรได้แก่ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน ระดับการศึกษา จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู และจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 1.1: H_0: อายุที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน H_1: ช่วงอายุที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ช่วงอายุ มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	F-test (One-Way-ANOVA)
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 1.2: H_0: สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน H_1: ช่วงสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 สถานภาพ มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	F-test (One-Way-ANOVA)

ตารางที่ 3.4

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	**ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ**
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ช่วงอายุงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 1.3: H_0: ช่วงอายุงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน H_1: ช่วงอายุงานที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ช่วงอายุงาน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	F-test (One-Way-ANOVA)
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 1.4: H_0: ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน H_1: ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ระยะ มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	F-test (One-Way-ANOVA)
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 1.5: H_0: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน H_1: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ระดับ มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	F-test (One-Way-ANOVA)

ตารางที่ 3.4

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	**ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ**
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดูที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 1.6: H_0: จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน H_1: จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดูที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	F-test (One-Way-ANOVA)
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 1.7 H_0: จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยาที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน H_1: จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยาที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	F-test (One-Way-ANOVA)

ตารางที่ 3.4

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	**ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ**
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 2.1: H_0: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 2.1.1: H_0: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 3.4

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	**ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ**
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 2.1.2: H_0: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.3 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกโดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 2.1.3: H_0: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 3.4

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	**ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ**
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 2.2: H_0: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.1 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 2.2.1: H_0: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 3.4

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	**ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ**
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 2.2.2: H_0: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.3 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 2.2.3: H_0: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 3.4

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	**ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ**
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 3 H_0: การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 3.1: H_0: การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติโครงสร้าง ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติโครงสร้าง มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 3.4

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	**ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ**
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติมาตรฐานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 3.2: H_0: การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติมาตรฐาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติมาตรฐาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 3.3: H_0: การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติการเห็นคุณค่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 3.4: H_0: การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติการเห็นคุณค่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติการเห็นคุณค่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 3.4

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	**ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ**
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 3.5: H_0: การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติการสนับสนุน ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติความยึดมั่นผูกพันมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี สมมติฐานทางสถิติที่ 3.6: H_0: การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติความยึดมั่นผูกพัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก H_1: การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติความยึดมั่นผูกพันมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังศึกษาเพิ่มเติมในการสร้างสมการเพื่อทำนายความตั้งใจลาออก โดยมีตัวแปรต้นคือความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยการใช้สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4
ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออก กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า (ธุรกิจโลจิสติกส์) แห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 207 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2558) โดยเป็นพนักงานขับรถส่งสินค้า ทั้งรถจักรยานยนต์ และรถบรรทุก 4 ล้อ ปฏิบัติงานในศูนย์กระจายสินค้าทั้งหมด 21 ศูนย์ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 197 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลและนำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากร

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ และระดับความตั้งใจลาออก

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 4 การสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออก

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากร

ตารางที่ 4.1

แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ (ปี)		
1.1 21-25	27	13.7
1.1 26-30	59	29.9
1.2 31-35	52	26.4
1.3 36-40	29	14.7
1.4 41-45	20	10.2
1.5 46-50	8	4.1
1.6 51-55	2	1.0
รวม	197	100
2. อายุงาน (ปี)		
2.1 0-2	156	79.2
2.2 3-5	39	19.8
2.3 6-8	2	1.0
รวม	197	100

ตารางที่ 4.1

แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรสปัจจุบัน		
3.1 โสด	55	7.9
3.2 สมรสโดยมีการแต่งงานหรือจดทะเบียนสมรส	67	34
3.3 หม้าย/หย่าร้าง	8	4.1
3.4 อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้แต่งงานหรือจดทะเบียนสมรส	50	25.4
3.5 มีคู่รักแต่มิได้อยู่กินด้วยกัน (แฟน)	14	7.1
3.6 เป็นกิ๊ก (ไม่คาดหวังถึงการใช้ชีวิตคู่ร่วมกัน)	2	1.0
3.7 มีคู่ครองอยู่กินกันมากกว่า 1 คน ในเวลาเดียวกันโดยมีการจัดสรรเวลา	1	0.5
รวม	197	100
4. ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน (กม.)		
4.1 0-5	96	48.7
4.2 6-10	41	20.8
4.3 11-15	15	7.6
4.4 16-20	17	8.6
4.5 21-25	5	2.5
4.6 26-30	11	5.6
4.7 31-35	6	3.0
4.8 36-40	1	0.5
4.9 41-45	3	1.5

ตารางที่ 4.1

แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.10 46-50	1	0.5
รวม	197	100
5. ระดับการศึกษา		
5.1 ป.6	19	9.6
5.2 ม.3	58	29.4
5.3 ม.6/ ปวช.	103	52.3
5.4 ปวส/ปริญญาตรี	17	8.6
รวม	197	100
6. จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู		
6.1 ไม่มีบุตร	90	45.7
6.2 1 คน	55	27.9
6.3 2 คน	34	17.3
6.4 3 คน	14	7.1
6.5 4 คน	2	1.0
6.6 5 คน	1	0.5
6.7 8 คน	1	0.5
รวม	197	100
7. จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรและภรรยา		
7.1 ไม่มีผู้อยู่ในอุปการะ	140	71.1
7.2 1-2 คน	46	23.4

ตารางที่ 4.1

แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7.3 3-4 คน	10	5.1
7.4 5-6 คน	1	0.5
รวม	197	100
8. จำนวนคู่ครอง (คน)		
8.1 ไม่เคยมีคู่สมรส	56	28.4
8.2 1-3	130	66
8.3 4-6	5	2.5
8.4 7-9	3	1.5
8.5 10-12	2	1.0
8.6 13-15	1	0.5
รวม	197	100
9. ลำดับคู่ครองในปัจจุบัน		
9.1 ไม่เคยมีคู่ครอง	75	38.1
9.2 ลำดับที่ 1	90	45.7
9.3 ลำดับที่ 2	15	7.6
9.4 ลำดับที่ 3	6	3.0
9.5 ลำดับที่ 4	4	2.0
9.6 ลำดับที่ 5	1	0.5
9.7 ลำดับที่ 7	1	0.5

ตารางที่ 4.1

แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9.8 ลำดับที่ 8	2	1.0
9.9 ลำดับที่ 10	2	1.0
9.10 ลำดับที่ 14	1	0.5
รวม	197	100
10. สถานภาพสมรสของบิดามารดา		
10.1 หย่าร้างโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีคู่ครองใหม่	20	10.2
10.2 หย่าร้างโดยต่างฝ่ายไม่มีคู่ครองใหม่	11	5.6
10.3 แยกกันอยู่แต่ไม่ได้เลิกรากัน	9	4.6
10.4 ยังอยู่ด้วยกัน	101	51.3
10.5 ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียชีวิต	56	28.4
รวม	197	100
11. ภาวะการมีหนี้สิน		
11.1 มี	151	76.6
11.2 ไม่มี	46	23.4
รวม	197	100
12 นิสัยการดื่มสุรา		
12.1 ดื่ม	87	44.2
12.2 ไม่ดื่ม	83	42.1
12.3 ดื่มเป็นบางครั้ง	27	13.7
รวม	197	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะประชากรพบว่า พนักงานส่งสินค้าของบริษัท ก ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีลักษณะดังนี้

1. อายุ พบว่า พนักงานจัดส่งสินค้าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมา อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 อายุระหว่าง 21-25 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 อายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 อายุระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และกลุ่มอายุที่น้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 51-55 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

2. อายุงาน พบว่า พนักงานจัดส่งสินค้าส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 0-2 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมา อายุงานระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และกลุ่มอายุงานที่น้อยที่สุดมีอายุงานระหว่าง 6-5 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

3. สถานภาพสมรสปัจจุบัน พบว่า พนักงานจัดส่งสินค้าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโดยมีการแต่งงานหรือจดทะเบียนสมรส จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 สถานภาพสมรสอยู่ด้วยกันโดยไม่แต่งงานหรือจดทะเบียนสมรส จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 สถานภาพมีคู่รักที่ยังไม่อยู่ด้วยกัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 สถานภาพหย่าร้างหรือเป็นหม้าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 สถานภาพมีคู่รักแต่ไม่คาดหวังการใช้ชีวิตร่วมกัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และสถานภาพที่มีน้อยที่สุดคือสถานภาพที่มีคู่สมรสมากกว่า 1 คนในเวลาเดียวกันโดยการจัดสรรเวลา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

4. ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน พบว่า พนักงานจัดส่งสินค้าส่วนใหญ่มีระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานในระยะ 0-5 กิโลเมตร จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมามีระยะทาง 6-10 กิโลเมตร จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ระยะทาง 16-20 กิโลเมตร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ระยะทาง 11-15 กิโลเมตร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ระยะทาง 26-30 กิโลเมตร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ระยะทาง 31-35 กิโลเมตร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ระยะทาง 21-25 กิโลเมตร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ระยะทาง 41-45 กิโลเมตร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และระยะทางที่มีน้อยที่สุดคือระยะ 36-40 กิโลเมตร 46-50 กิโลเมตร 56-60 กิโลเมตร ระยะละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

5. ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานจัดส่งสินค้าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับ ม.6 หรือ ปวช. จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือระดับ ม.3 จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อย

ละ 29.4 ระดับ ป.6 จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และระดับการศึกษาที่มีน้อยที่สุดคือ ระดับ ปวส. หรือ ปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

6. จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู พบว่า พนักงานจัดส่งสินค้าส่วนใหญ่ไม่มีบุตร จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมามีบุตรจำนวน 1 คน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 จำนวนบุตร 2 คน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 จำนวนบุตร 3 คน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 จำนวนบุตร 4 คน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และจำนวนบุตรที่มีน้อยที่สุดคือ จำนวน 5 และ 8 คน อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

7. จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรและภรรยา พบว่า พนักงานจัดส่งสินค้าส่วนใหญ่ไม่มีบุคคลในอุปการะ จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมามีจำนวนบุคคลในอุปการะ จำนวน 1-2 คน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 จำนวน 3-4 คน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และจำนวนบุคคลในอุปการะที่มีน้อยที่สุดคือ 5-6 คน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเพิ่มเติม ได้แก่ จำนวนคู่ครอง ลำดับคู่ครองในปัจจุบันที่อาศัยอยู่ด้วยกัน สถานภาพสมรสของบิดามารดา ภาระหนี้สิน และนิสัยการดื่มสุรา ซึ่งมีประโยชน์ในเชิงสังคมศาสตร์

จากตารางที่ 4.1 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ของประชากรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาเพิ่มเติม มีลักษณะดังนี้

1. จำนวนคู่ครอง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เคยมีคู่ครองมาแล้วจำนวน 1-3 คน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาคือไม่เคยมีคู่สมรส จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 จำนวนคู่ครอง 4-6 คน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 จำนวนคู่ครอง 7-9 คน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 จำนวนคู่ครอง 10-12 คน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และจำนวนคู่ครอง 13-15 คน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

2. ลำดับคู่ครองที่อาศัยด้วยในปัจจุบัน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับคู่ครองลำดับที่ 1 จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา คือไม่เคยมีคู่ครองจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 อาศัยอยู่กับคู่ครองลำดับที่ 2 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 อาศัยอยู่กับคู่ครองลำดับที่ 3 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 อาศัยอยู่กับคู่ครองลำดับที่ 4 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 อาศัยกับคู่ครองลำดับที่ 8 และ 10 อย่างละจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละอย่างละ 1 อาศัยกับคู่ครองลำดับที่ 5, 7 และ 14 อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละอย่างละ 0.5 ตามลำดับ

3. สถานภาพสมรสของบิดามารดา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่บิดามารดายังอยู่ด้วยกัน จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา คือ บิดามารดาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียชีวิต จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 บิดารมารดาหย่าร้างโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีคู่ครองใหม่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 บิดามารดาหย่าร้างโดยต่างฝ่ายไม่มีคู่ครองใหม่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และบิดามารดาแยกกันอยู่แต่ไม่ได้เลิกรากัน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

4. ภาวะการมีหนี้สิน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 และไม่มีภาระหนี้สิน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4

5. นิสัยการดื่มสุรา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ดื่มสุราเป็นประจำ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคือไม่ดื่ม จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 และดื่มบ้างเป็นบางครั้งจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว

ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
สาเหตุโดยรวม	**2.73**	**.760**	**ปานกลาง**
1. สาเหตุจากเวลา	2.76	.816	ปานกลาง
2. สาเหตุจากความเครียด	2.80	.793	ปานกลาง
3. สาเหตุจากพฤติกรรม	2.62	.751	ปานกลาง

n เท่ากับ 197 คน

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม พบว่าความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .760 และเมื่อพิจารณาความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวจากแต่ละสาเหตุ พบว่า ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวทุกสาเหตุอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สาเหตุจากเวลา สาเหตุจากความเครียด และสาเหตุจากพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76, 2.80, 2.62 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .816, .793, .751 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน

ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
สาเหตุโดยรวม	**2.73**	**.760**	**ปานกลาง**
1. สาเหตุจากเวลา	2.76	.816	ปานกลาง
2. สาเหตุจากความเครียด	2.80	.793	ปานกลาง
3. สาเหตุจากพฤติกรรม	2.62	.751	ปานกลาง

n เท่ากับ 197 คน

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม พบว่า ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .760 และเมื่อพิจารณาความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานจากแต่ละสาเหตุ พบว่า ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานทุกสาเหตุอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สาเหตุจากเวลา สาเหตุจากความเครียด และสาเหตุจากพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76, 2.80, 2.62 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .760, .816, .793, .751 ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้บรรยากาศองค์การ

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม	**4.31**	**.508**	สูง
1. มิติโครงสร้าง	4.13	.654	สูง
2. มิติมาตรฐาน	2.82	.834	ปานกลาง
3. มิติความรับผิดชอบ	4.04	.598	สูง
4 มิติการเห็นคุณค่า	3.90	.672	สูง
5 มิติการสนับสนุน	3.94	.639	สูง
6 มิติความยึดมั่นผูกพัน	4.07	.711	สูง

n เท่ากับ 197 คน

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้บรรยากาศองค์การ พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .508 และเมื่อพิจารณาการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมมิติมาตรฐานพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .834 ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละมิติ พบว่า มิติโครงสร้าง มิติความรับผิดชอบ มิติการเห็นคุณค่า มิติการสนับสนุน มิติความผูกพัน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.04, 3.90, 3.94, 4.07 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .654, .598, .672, .639, .711 ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจลาออก

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออก

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ความตั้งใจลาออกโดยรวม	**2.25**	**.810**	**ปานกลาง**

n เท่ากับ 197 คน

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออก พบว่า ความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .810

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย กำหนดระดับความมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 และ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะประชากรที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

4.3.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

4.3.1.1 สมมติฐานทางสถิติที่ 1.1:

H_0: อายุที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H_1: ช่วงอายุที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ช่วงอายุ มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6

แสดงคะแนนเฉลี่ย ของความตั้งใจลาออกจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
21-25 ปี	27	2.18	.710
26-30 ปี	59	2.28	.882
31-35 ปี	52	2.28	.821
36-40 ปี	29	2.18	.743
41-45 ปี	20	2.45	.874
46-50 ปี	8	2.12	.660
51-55 ปี	2	1.35	.353
n เท่ากับ 197 คน			

ในการทดสอบโดยใช้ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวนคนในแต่ละช่วงอายุต้องเกิน 5 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงรวมจำนวนคนที่มีอายุในช่วง 46-50 ปี และ 51-55 ปี รวมกันได้จำนวน 10 คน ได้ผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า F	p-value
21-25 ปี	27	2.18	.710	.578	.717
26-30 ปี	59	2.28	.882		
31-35 ปี	52	2.28	.821		
36-40 ปี	29	2.18	.743		
41-45 ปี	20	2.45	.874		
46-55 ปี	8	1.97	.678		
n เท่ากับ 197 คน					

p-value คือ Sig.

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า F เท่ากับ .578 ค่า p-value เท่ากับ .717 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 สรุปว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

4.3.1.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.2:

H_0: สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H_1: ช่วงสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 สถานภาพ มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8

แสดงคะแนนเฉลี่ย ของความตั้งใจลาออกจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรสปัจจุบัน	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
โสด	55	2.11	.802
สมรสโดยมีการแต่งงานหรือจดทะเบียนสมรส	67	2.40	.747
หม้าย/หย่าร้าง	8	2.07	.967
อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้แต่งงานหรือจดทะเบียนสมรส	50	2.26	.858
มีคู่รักแต่มิได้อยู่กินด้วยกัน (แฟน)	14	2.25	.865
เป็นกิ๊ก (ไม่คาดหวังถึงการใช้ชีวิตคู่ร่วมกัน)	2	2.60	.141
มีคู่ครองอยู่กินกันมากกว่า 1 คน ในเวลาเดียวกันโดยมีการจัดสรรเวลา	1	1.00	0
n เท่ากับ 197 คน			

ในการทดสอบโดยใช้ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวนคนในแต่ละสถานภาพสมรสต้องเกิน 5 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงรวมสถานะมีคู่รักแต่มิได้อยู่กินด้วยกัน (แฟน), เป็นกิ๊ก (ไม่คาดหวังถึงการใช้ชีวิตคู่ร่วมกัน) และ มีคู่ครองอยู่กินกันมากกว่า 1 คนในเวลาเดียวกันโดยมีการจัดสรรเวลารวมกันได้จำนวน 17 คน ได้ผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9

แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามสถานภาพสมรสปัจจุบัน

สถานภาพสมรสปัจจุบัน	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า F	p-value
โสด	55	2.11	.802	1.105	.356
สมรสโดยมีการแต่งงานหรือจดทะเบียนสมรส	67	2.40	.747		
หม้าย/หย่าร้าง	8	2.07	.967		
อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้แต่งงานหรือจดทะเบียนสมรส	50	2.26	.858		
มีคู่รักแต่มิได้อยู่กินด้วยกัน (แฟน) เป็นกิ๊ก (ไม่คาดหวังถึงการใช้ชีวิตคู่ร่วมกัน) มีคู่ครองอยู่กินกันมากกว่า 1 คน ในเวลาเดียวกันโดยมีการจัดสรรเวลา	17	2.21	.849		
n เท่ากับ 197 คน					

p-value คือ Sig.

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่า F เท่ากับ 1.105 ค่า p-value เท่ากับ .356 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 สรุปว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

4.3.1.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ช่วงอายุงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.3:

H_0: ช่วงอายุงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H_1: ช่วงอายุงานที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ช่วงอายุงาน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10

แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ T-Test ของความตั้งใจลาออกจำแนกตามช่วงอายุงาน

ช่วงอายุงาน	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
0-2 ปี	156	2.32	.833
3-5 ปี	39	1.97	.671
5-6 ปี	2	2.45	.353
n เท่ากับ 197 คน			

ในการทดสอบโดยใช้ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวนคนในแต่ละช่วงอายุงานต้องเกิน 5 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงรวมช่วงอายุงาน 3-5 ปี และ 5-6 ปี รวมกันได้จำนวน 41 คน ได้ผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11

แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามช่วงอายุงาน

ช่วงอายุงาน	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า t	p-value
0-2 ปี	156	2.32	.833	5.336	.022*
3-6 ปี	41	2.00	.664		
n เท่ากับ 197 คน					

p-value คือ Sig. (2 tailed) *p-value<0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามช่วงอายุงาน พบว่า มีค่า t เท่ากับ 5.336 ค่า p-value เท่ากับ .022 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 สรุปว่าช่วงอายุงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีช่วงอายุงาน 0-2 ปี มีความตั้งใจลาออกมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 3-6 ปี

4.3.1.4 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.4:

H_0: ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H_1: ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ระยะ มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12

แสดงคะแนนเฉลี่ย ของความตั้งใจลาออกจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน

ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
0-5 กม.	96	2.21	.845
6-10 กม.	41	2.24	.804
11-15 กม.	15	2.19	.893
16-20 กม.	17	2.27	.595
21-25 กม.	5	2.26	.766
26-30 กม.	11	2.40	.983
31-35 กม.	6	2.46	.763
36-40 กม.	1	2.60	0
41-45 กม.	3	2.86	.321
46-50 กม.	1	2.40	0
56-60 กม.	1	1.50	0
n เท่ากับ 197 คน			

ในการทดสอบโดยใช้ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวนคนของระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานต้องเกิน 5 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงรวมระยะทาง 36-40 กม., 41-45 กม., 46-50 กม., และ 56-60 กม. รวมกันได้จำนวน 6 คน ได้ผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.13

แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน

ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า F	p-value
0-5 กม.	96	2.21	.845	.324	.943
6-10 กม.	41	2.24	.804		
11-15 กม.	15	2.19	.893		
16-20 กม.	17	2.27	.595		
21-25 กม.	5	2.26	.766		
26-30 กม.	11	2.49	.983		
31-35 กม.	6	2.46	.763		
36-60 กม.	6	2.51	.570		
n เท่ากับ 197 คน					

p-value คือ Sig.

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน พบว่า มีค่า F เท่ากับ .324 ค่า p-value เท่ากับ .943 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 สรุปว่า ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

4.3.1.5 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.5:

H_0: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H_1: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ระดับ มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14

แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า F	p-value
ป.6	19	2.09	.726	.382	.766
ม.3	58	2.23	.819		
ม.6/ ปวช.	103	2.28	.841		
ปวส./ ปริญญาตรี	17	2.34	.706		
n เท่ากับ 197 คน					

p-value คือ Sig

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า F เท่ากับ .382 ค่า p-value เท่ากับ .766 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 สรุปว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

4.3.1.6 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดูที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.6:

H_0: จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H_1: จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดูที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15

แสดงคะแนนเฉลี่ย ของความตั้งใจลาออกจำแนกตามจำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู

จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ไม่มีบุตร	90	2.31	.845
1 คน	55	2.28	.834
2 คน	34	2.21	.718
3 คน	14	2.04	.669
4 คน	2	1.85	1.202
5 คน	1	1.00	0
8 คน	1	1.80	0
n เท่ากับ 197 คน			

ในการทดสอบโดยใช้ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวนคนของจำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดูต้องเกิน 5 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงรวมจำนวนบุตร 3, 4, 5 และ 8 คน รวมกันได้จำนวน 18 คน ได้ผลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16

แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามจำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู

จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า F	p-value
ไม่มีบุตร	90	2.31	.845	1.081	.358
1 คน	55	2.28	.834		
2 คน	34	2.21	.718		
3, 4, 5, 8 คน	18	1.95	.700		
n เท่ากับ 197 คน					

p-value คือ Sig

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามจำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดูพบว่า มีค่า F เท่ากับ 1.081 ค่า p-value เท่ากับ .358 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 สรุปว่า จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดูแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

4.3.1.7 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยาที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.7

H_0: จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยาที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H_1: จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยาที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17

แสดงคะแนนเฉลี่ย ของความตั้งใจลาออกจำแนกตามจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา

จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ไม่มีผู้อยู่ในอุปการะ	140	2.29	.817
1-2 คน	46	2.14	.848
3-4 คน	10	2.17	.511
5-6 คน	1	2.70	
n เท่ากับ 197 คน			

ในการทดสอบโดยใช้ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยาต้องเกิน 5 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงรวมจำนวนบุคคลในอุปการะ 3-4 คน และ 5-6 คน รวมกันได้จำนวน 11 คน ได้ผลดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18

แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา

จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า F	p-value
ไม่มีผู้อยู่ในอุปการะ	140	2.29	.817	.593	.554
1-2 คน	46	2.17	.848		
3-4 คน	11	2.21	.511		
n เท่ากับ 197 คน					

p-value คือ Sig

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา พบว่า มีค่า F เท่ากับ .593 ค่า p-value เท่ากับ .554 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 สรุปว่า จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยาแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยยังสนใจศึกษาถึงลักษณะประชากรที่อาจมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกคือภาวะการมีหนี้สิน และการดื่มสุรา โดยมีข้อมูลดังนี้

4.3.1.8 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.8 ภาวะการมีหนี้สินที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่าง

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.8

H_0: ภาวะการมีหนี้สินที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H_1: ภาวะการมีหนี้สินที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19

แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความตั้งใจลาออก จำแนกตามภาวะการมีหนี้สิน

ภาวะการมีหนี้สิน	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า t	p-value
มีหนี้	151	2.29	.793	1.527	.218
ไม่มีหนี้	46	2.12	.861		
n เท่ากับ 197 คน					

p-value คือ Sig. (2 tailed)

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออก จำแนกตามภาวะการมีหนี้สิน พบว่า มีค่า t เท่ากับ 1.527 ค่า p-value เท่ากับ .218 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นภาวะการมีหนี้สินที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

4.3.1.9 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.9 นิสัยการดื่มสุราที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ลักษณะ มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.9

H_0: นิสัยการดื่มสุราที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ลักษณะ มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

H_1: นิสัยการดื่มสุราที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ลักษณะ มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20

แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามนิสัยการดื่มสุรา

นิสัยการดื่มสุรา	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า F	p-value
ดื่มสุรา	87	2.38	.793	4.083	.018*
ไม่ดื่มสุรา	83	2.24	.831		
ดื่มบางเป็นครั้งคราว	27	1.88	.697		
n เท่ากับ 197 คน					

p-value คือ Sig *p-value<0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความตั้งใจลาออกจำแนกตามนิสัยการดื่มสุรา พบว่า มีค่า F เท่ากับ 4.083 ค่า p-value เท่ากับ .018 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นนิสัยการดื่มสุราที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่เพื่อหาว่านิสัยการดื่มสุราลักษณะใด ที่มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน ได้ผลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21

แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างนิสัยการดื่มสุรา

นิสัยการดื่มสุรา	ค่าเฉลี่ย	ดื่มสุรา 2.38	ไม่ดื่มสุรา 2.24	ดื่มบ้างเป็นครั้งคราว 1.88
ดื่มสุรา	2.38		.14283 (.245)	.50102 (.005)**
ไม่ดื่มสุรา	2.24			.35819 (.044)
ดื่มบ้างเป็นครั้งคราว	1.88			

**p-value < 0.01

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความตั้งใจลาออก จำแนกตามนิสัยการดื่มสุราเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่ดื่มสุราและไม่ดื่มสุรา มีความตั้งใจลาออกมากกว่าพนักงานที่ดื่มสุราบ้างเป็นครั้งคราว สำหรับความแตกต่างของนิสัยการดื่มสุราคู่อื่นๆไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.3.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก

4.3.2.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานทางสถิติที่ 2.1:

H_0: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

H_1: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

4.3.2.1.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานทางสถิติที่ 2.1.1:

H_0: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

H_1: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

4.3.2.1.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานทางสถิติที่ 2.1.2:

H_0: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

H_1: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

4.3.2.1.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.3 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานทางสถิติที่ 2.1.3:

H_0: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

H_1: ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวกับความตั้งใจลาออก ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22

แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวกับความตั้งใจลาออก

ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว	ความตั้งใจลาออก	p-value
ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวม	-.022	0.6185
ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา	-.034	0.6815
ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด	-.060	0.7995
ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม	.034	0.3155

p-value คือ Sig. (1 tailed)

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิจัยสมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวมกับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ -.022 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.6185 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 สรุปว่า ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก และเมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ของความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวเป็นรายสาเหตุพบว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลากับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ-.034 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.6815 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 2.1.1 สรุปว่า ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียดกับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ -.060 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.7995 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึง

ยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 2.1.2 สรุปว่า ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรมกับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ .034 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.3155 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 2.1.3 สรุปว่า ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

4.3.2.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานทางสถิติที่ 2.2:

H_0: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

H_1: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

4.3.2.2.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.1 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานทางสถิติที่ 2.2.1:

H_0: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

H_1: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

4.3.2.2.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานทางสถิติที่ 2.2.2:

H_0: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

H_1: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

4.3.2.2.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.3 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานทางสถิติที่ 2.2.3:

H_0: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

H_1: ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานกับความตั้งใจลาออก ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานกับความตั้งใจลาออก

ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน	ความตั้งใจลาออก	p-value
ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวม	-.024	0.631
ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา	.051	0.239
ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด	-.059	0.796
ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม	-.062	0.807

p-value คือ Sig. (1 tailed)

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิจัยสมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวมกับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ -.024 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.631 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 สรุปว่า ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก และเมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ของความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานเป็นรายสาเหตุพบว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากเวลากับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ .051 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.239 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 2.2.1 สรุปว่า ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากเวลา ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากความเครียดกับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ -.059 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.796 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 2.2.2 สรุปว่า ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากความเครียด ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากพฤติกรรมกับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ -.062 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.807 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 2.2.3 สรุปว่า ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

4.3.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยมี

สมมติฐานทางสถิติที่ 3

H_0: การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก

H_1: การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก

4.3.3.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานทางสถิติที่ 3.1:

H_0: การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้าง ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

H_1: การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

4.3.3.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานทางสถิติที่ 3.2:

H_0: การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐาน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

H_1: การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

4.3.3.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานทางสถิติที่ 3.3:

H_0: การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

H_1: การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

4.3.3.4 สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการเห็นคุณค่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานทางสถิติที่ 3.4:

H_0: การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการเห็นคุณค่า ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

H_1: การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการเห็นคุณค่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

4.3.3.5 สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการสนับสนุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานทางสถิติที่ 3.5:

H_0: การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการสนับสนุน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

H_1: การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการสนับสนุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

4.3.3.6 สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความยึดมั่นผูกพัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานทางสถิติที่ 3.6:

H_0: การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความยึดมั่นผูกพัน ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

H_1: การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความยึดมั่นผูกพัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความตั้งใจลาออก ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความตั้งใจลาออก

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ความตั้งใจลาออก	p-value
การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม	-.087	0.226[1]
การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้าง	.009	0.452[2]
การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐาน	-.045	0.736[2]
การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความรับผิดชอบ	.015	0.416[2]
การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการเห็นคุณค่า	-.063	0.810[2]
การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการสนับสนุน	-.034	0.684[2]
การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความยึดมั่นผูกพัน	-.069	0.338[2]

-[2] p-value คือ Sig. (1 tailed) -[1] p-value คือ Sig. (2 tailed)

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิจัยสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมกับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ -.087 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.887 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3 สรุปว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก และเมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ของการรับรู้บรรยากาศองค์การเป็นรายมิติพบว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้างกับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ .009 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.452 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 สรุปว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้าง ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐานกับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ -.045 และมีค่า

p-value เท่ากับ 0.736 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 สรุปว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐาน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความรับผิดชอบกับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ .015 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.416 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 สรุปว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการเห็นคุณค่ากับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ -.063 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.810 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 สรุปว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการเห็นคุณค่า ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการสนับสนุนกับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ -.034 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.684 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 สรุปว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการ สนับสนุน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความยึดมั่นผูกพันกับความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ -.069 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.831 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 สรุปว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความยึดมั่นผูกพัน ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

4.4 การสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออก

ในการหาสมการพยากรณ์ ซึ่งมีตัวแปรต้นคือความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว และ ความขัดแย้งจากครอบครัว

เข้าไปขัดขวางการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การใน 6 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้าง มิติมาตรฐาน มิติความรับผิดชอบ มิติการเห็นคุณค่า มิติการสนับสนุน และมิติความผูกพัน เพื่อทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงานจัดส่งสินค้า

พบว่าเมื่อนำตัวแปรต้นดังกล่าวมาวิเคราะห์ โดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอนพบว่าตัวแปรต้นทั้งสองไม่สามารถทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงานจัดส่งสินค้า เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานกับความตั้งใจลาออก ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่าง 3 ตัวแปร โดยมีค่า p-value เท่ากับ .382 และ .369 ตามลำดับ

และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ มิติโครงสร้าง มิติมาตรฐาน มิติความรับผิดชอบ มิติการเห็นคุณค่า มิติการสนับสนุน มิติความผูกพันกับความตั้งใจลาออก พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่า p-value เท่ากับ .452, .264, .417, .189, .316 และ .169 ตามลำดับ

ดังนั้นความตั้งใจลาออกจึงไม่มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การทั้ง 6 มิติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออก กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า (ธุรกิจโลจิสติกส์) แห่งหนึ่ง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออก
2. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน ระดับการศึกษา จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู และจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา ที่แตกต่างกันกับความตั้งใจลาออก
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความตั้งใจลาออก
4. เพื่อศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจลาออก ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และการรับรู้บรรยากาศองค์การ
5. เพื่อสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงานจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การและลักษณะประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานจัดส่งสินค้าในบริษัทเอกชนประเภทธุรกิจโลจิสติกส์ มีศูนย์กระจายสินค้าทั้งหมด 21 ศูนย์ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด ซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะส่งสินค้าถึงลูกค้าโดยตรงทั้งโดยรถจักรยานยนต์และรถกะบะ จำนวน 207 คน โดยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 207 ชุด มีแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์และนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 197 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95 ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

<u>ส่วนที่ 1</u> แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน ระดับการศึกษา จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู และจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา ผู้วิจัยสนใจศึกษาตัวแปรเพิ่มเติม จำนวน 5 ข้อ คือ จำนวนคู่ครอง ลำดับคู่ครองที่อาศัยด้วยในปัจจุบัน สถานภาพสมรสของบิดามารดา ภาวะการมีหนี้สิน และนิสัยการดื่มสุรา

ส่วนที่ 2 แบบสอบวัดความขัดแย้งระหว่างการทำงานงานกับครอบครัว ปรับปรุงจากแบบวัดของวนิดา จิตรวิมลรัตน์ (2553) ที่พัฒนามาจาก ดวงหทัย คชเสนี (2549) ซึ่งแปลมาจากแบบวัดความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวแบบหลายมิติ (Multidimensional Measure of Work-Family Conflict) ของ คาร์ลสัน แค็คมาร์ และวิลเลี่ยม (Carlson, Kacmar & William, 2000) แบ่งออกเป็น 6 รูปแบบ จำนวน 23 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .963

ส่วนที่ 3 แบบสอบวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบวัดของสกล สุชาตวุฒิ (2551) ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Stringer (2002) แบ่งออกเป็น 6 มิติ จำนวน 20 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .888

ส่วนที่ 4 แบบสอบวัดความตั้งใจลาออกจากงาน โดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองตามแนวคิดของม็อบเล่ย์ (Mobley, 1977) จำนวน 11 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .908

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) วิเคราะห์ระดับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออก ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการสร้างสมการพยากรณ์ทำนายความตั้งใจลาออก โดยใช้ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและการรับรู้บรรยากาศองค์การ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ได้ผลการศึกษาดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1.1 การวิเคราะห์ลักษณะประชากร

5.1.1.1 อายุ : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมา อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 อายุระหว่าง 21-25 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 อายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 อายุระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และกลุ่มอายุที่น้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 51-55 ปี จำนวน 2 คน คิด

เป็นร้อยละ 1 จากการพิจารณาข้อมูลพบว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานจะมีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี และ 31-35 ปี

5.1.1.2 อายุงาน : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 0-2 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมา อายุงานระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และกลุ่มอายุงานที่น้อยที่สุดมีอายุงานระหว่าง 6-5 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1

5.1.1.3 สถานภาพสมรสปัจจุบัน : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส โดยมีการแต่งงานหรือจดทะเบียนสมรส จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 สถานภาพสมรสอยู่ด้วยกันโดยไม่แต่งงานหรือจดทะเบียนสมรส จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 สถานภาพมีคู่รักที่ยังไม่อยู่ด้วยกัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 สถานภาพหย่าร้างหรือเป็นหม้าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 สถานภาพมีคู่รักแต่ไม่คาดหวังการใช้ชีวิตร่วมกัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และสถานภาพที่มีน้อยที่สุดคือสถานภาพที่มีคู่สมรสมากกว่า 1 คนในเวลาเดียวกันโดยการจัดสรรเวลา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

5.1.1.4 ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานในระยะ 0-5 กิโลเมตร จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมามีระยะทาง 6-10 กิโลเมตร จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ระยะทาง 16-20 กิโลเมตร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ระยะทาง 11-15 กิโลเมตร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ระยะทาง 26-30 กิโลเมตร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ระยะทาง 31-35 กิโลเมตร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ระยะทาง 21-25 กิโลเมตร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ระยะทาง 41-45 กิโลเมตร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และระยะทางที่มีน้อยที่สุดคือระยะ 36-40 กิโลเมตร 46-50 กิโลเมตร 56-60 กิโลเมตร ระยะละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

5.1.1.5 ระดับการศึกษา: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับ ม.6 หรือ ปวช. จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือระดับ ม.3 จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 ระดับ ป.6 จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และระดับการศึกษาที่มีน้อยที่สุดคือ ระดับ ปวส. หรือ ปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

5.1.1.6 จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีบุตร จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมามีบุตรจำนวน 1 คน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 จำนวนบุตร 2 คน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 จำนวนบุตร 3 คน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 จำนวนบุตร 4 คน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และจำนวนบุตรที่มีน้อยที่สุดคือ จำนวน 5 และ 8 คน อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

5.1.1.7 จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรและภรรยา: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีบุคคลในอุปการะ จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมามีจำนวนบุคคลในอุปการะ จำนวน 1-2 คน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 จำนวน 3-4 คน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และจำนวนบุคคลในอุปการะที่มีน้อยที่สุดคือ 5-6 คน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

5.1.1.8 จำนวนคู่ครอง: พนักงานส่วนใหญ่เคยมีคู่ครองมาแล้วจำนวน 1-3 คน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาคือไม่เคยมีคู่สมรส จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 จำนวนคู่ครอง 4-6 คน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 จำนวนคู่ครอง 7-9 คน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 จำนวนคู่ครอง 10-12 คน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และจำนวนคู่ครอง 13-15 คน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

5.1.1.9 ลำดับคู่ครองที่อาศัยด้วยในปัจจุบัน: พนักงานส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับคู่ครองลำดับที่ 1 จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา คือไม่เคยมีคู่ครองจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 อาศัยอยู่กับคู่ครองลำดับที่ 2 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 อาศัยอยู่กับคู่ครองลำดับที่ 3 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 อาศัยอยู่กับคู่ครองลำดับที่ 4 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 อาศัยกับคู่ครองลำดับที่ 8 และ 10 อย่างละจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละอย่างละ 1 อาศัยกับคู่ครองลำดับที่ 5, 7 และ 14 อย่างละจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละอย่างละ 0.5

5.1.1.10 สถานภาพสมรสของบิดามารดา: พนักงานส่วนใหญ่บิดามารดายังอยู่ด้วยกันจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา คือ บิดามารดาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียชีวิต จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 บิดารมารดาหย่าร้างโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีคู่ครองใหม่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 บิดามารดาหย่าร้างโดยต่างฝ่ายไม่มีคู่ครองใหม่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และบิดามารดาแยกกันอยู่แต่ไม่ได้เลิกรากัน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

5.1.1.11 ภาวะการมีหนี้สิน: พนักงานส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 และไม่มีภาระหนี้สิน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4

5.1.1.12 นิสัยการดื่มสุรา: พนักงานส่วนใหญ่ดื่มสุราเป็นประจำ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคือไม่ดื่ม จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 และดื่มบ้างเป็นบางครั้งจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7

5.1.2 การวิเคราะห์ระดับความขัดแย้งระหว่างงานงานกับครอบครัว

5.1.2.1 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว

การวิเคราะห์ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวมของกลุ่มประชากรเป้าหมาย พบว่า ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .760 และเมื่อพิจารณารายสาเหตุพบว่าความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยมีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76, 2.80, 2.62 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .816, .793, .751 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา จิตรวิมลรัตน์ (2553) ซึ่งทำการศึกษากับพยาบาลวิชาชีพ และมีระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน เมื่อพิจารณาความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวของพนักงานจัดส่งสินค้า ทั้งที่มีสาเหตุโดยรวม สาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าพนักงานจัดส่งสินค้าให้เวลากับบทบาทการทำงาน จนส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นการทำงานล่วงเวลา วันหยุดที่ไม่ตรงกับสมาชิกในครอบครัว บทบาทภาระหน้าที่ที่ถูกคาดหวังความเป็นเลิศด้านการบริการ และระยะเวลาการทำงานที่ยาวนานกว่าปกติ คือเวลา 8.15-18.30 น. ทำให้ไม่สามารถทำกิจกรรมต่างๆร่วมกันได้ ตามคำขอหรือความคาดหวังของครอบครัว เมื่อมีการทำงานอย่างทุ่มเท ประกอบกับสภาพการทำงานที่ต้องพบปะกับอารมณ์ที่หลากหลายของลูกค้า ย่อมเกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และทางด้านร่างกาย จนติดพันกลับไปแสดงออกกับครอบครัวจนบางครั้งอาจจะถึงขั้นทะเลาะเบาะแว้งกับสมาชิกในครอบครัว แต่สุดท้ายแล้วพนักงานก็สามารถจัดการความขัดแย้งระหว่างบทบาทของตนเองได้ เพื่อให้เกิดความสมดุล เช่น การจัดการความเครียด การจัดสรรเวลา หรือแยกแยะบทบาทระหว่างงานและครอบครัว

5.1.2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน

การวิเคราะห์ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวมของกลุ่มประชากรเป้าหมาย พบว่า ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .760 และเมื่อพิจารณารายสาเหตุพบว่าความขัดแย้งจากการครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยมีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76, 2.80, 2.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .816, .793, .751 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ระดับความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมลรัตน์ ดอกเขียว (2553) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง, นภาภรณ์ อุทัยจรัสรัศมี (2554) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงงานทำกรอบรูปเอกชนแห่งหนึ่ง และ ปรเมศวร์ ธรรมชาติ (2553) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานกลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มสำนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดลำพูน แสดงให้เห็นว่าสมาชิกในครอบครัวเข้าใจถึงภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ ชั่วโมงการทำงานที่มากกว่าปกติ วันหยุดที่ไม่ตรงกับสมาชิกในครอบครัว และข้อดีจากการได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้นเมื่อทำงานล่วงเวลา จึงไม่เรียกร้องใดๆมากจนเกินไป แต่อาจจะแสดงบ้างตามสมควรเมื่อมีความจำเป็นต้องให้ทำกิจกรรมร่วมกัน หรือมีเหตุที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

กล่าวโดยสรุป ระดับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวทั้ง 2 รูปแบบอยู่ในระดับปานกลาง เชื่อมโยงกับการให้ความหมายความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของซัลสคายและสมิธ (Sulsky and Smith, 2005, p.122-123 อ้างถึงใน พิมกาญจน์ สมภพกุลเวช, 2553, น.13) ที่กล่าวไว้ว่า ความขัดแย้งของงานกับชีวิตครอบครัวเป็นผลมาจากความต้องการของงานที่มากเกินจนทำให้เกิดการก้าวก่ายไปยังชีวิตครอบครัว และความต้องการของครอบครัวที่มากเกินจนทำให้เกิดการก้าวก่ายการทำงาน สอดคล้องกับสภาพการทำงานจริงของพนักงานที่ต้องทำงานล่วงเวลา วันหยุดประจำสัปดาห์ไม่ตรงกับวันเสาร์และวันอาทิตย์ และความจำเป็นที่ต้องรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ในทางตรงกันข้ามที่ครอบครัวยังคงต้องการให้สมาชิกของครอบครัวได้อยู่ร่วมทำกิจกรรมหรือมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันภายในครอบครัว เพื่อรักษาระดับความสัมพันธ์ภายในครอบครัวให้คงอยู่ต่อไป

5.1.3 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ

การวิเคราะห์การรับรู้บรรยากาศองค์การของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .508 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ ได้แก่ มิติโครงสร้าง มิติความรับผิดชอบ มิติการเห็นคุณค่า มิติการสนับสนุน มิติความผูกพัน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.04, 3.90, 3.94, 4.07 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .654, .598, .672, .639, .711 ตามลำดับ และการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .834

เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และในรายมิติโครงสร้าง มิติความรับผิดชอบ มิติการเห็นคุณค่า มิติการสนับสนุน มิติความผูกพัน ซึ่งอยู่ในระดับสูง

เนื่องมาจากหน้าที่งานของตำแหน่งพนักงานจัดส่งไม่มีความซับซ้อนหรือความหลากหลาย เพียงแค่นำสินค้าไปส่งให้กับลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น พนักงานต้องออกไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ของบริษัท เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง หากพนักงานทำความผิดจะมีการลงโทษอย่างเป็นระบบโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลรวมถึงมีระบบการประเมินผลงานและการจ่ายผลตอบแทน รายได้อื่นๆเพื่อจูงใจให้เกิดการทำงานที่ชัดเจนเป็นไปตามระเบียบบริษัท ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างช่วยกันทำงานเมื่อมีใครคนใดคนหนึ่งลาหยุดงาน เมื่อพนักงานมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันภายในทีมทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน การถ่ายทอดข้อมูลระหว่างบุคคลจากคนหนึ่งสู่อีกคน เมื่ออีกคนหนึ่งรับรู้หรือมีมุมมองความคิดเห็นต่อองค์การอย่างไร ก็จะถ่ายทอดสิ่งเหล่านั้นไปยังเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ในระดับสูง รูปแบบการพูดคุยนี้เป็นการสื่อสารในองค์การแบบไม่เป็นทางการ หัวข้อที่สนทนาเกี่ยวข้องกับความรู้สึกผูกพันธ์ในองค์การ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความเครียดในงาน ส่งผลให้ผู้รับสารเกิดความเครียด ความเบื่อหน่าย ความเหนื่อยล้า จนอาจเกิดความตั้งใจลาออกจากงานในที่สุด (ตรีญาภรณ์ พรหมน้อย, 2554) แต่หากเปรียบเทียบกับระดับความตั้งใจลาออกที่อยู่ในระดับปานกลางแล้ว อาจจะเป็นเพราะเมื่อพนักงานได้รับข้อมูลเหล่านั้น ก็ทราบดีว่าเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ จึงไม่นำมาเป็นปัจจัยในการตัดสินใจลาออกจากงาน ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติมาตรฐาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง น่าจะมาจากที่บริษัทไม่มีนโยบายในการจัดฝึกอบรมความรู้ในงานให้กับพนักงาน พนักงานที่เข้ามาทำงานจะถูกสอนงานจากหน้างานจริง ซึ่งถ่ายทอดมาจากเพื่อนร่วมงาน แต่กลับถูกคาดหวังถึงผลงานที่ดีมีมาตรฐานตามนโยบายบริษัทซึ่งอาจไม่ใช่มาตรฐานที่บริษัทตั้งความหวังไว้

5.1.4 การวิเคราะห์ระดับความตั้งใจลาออก

การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกของกลุ่มประชากรเป้าหมาย พบว่า ความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .810 ซึ่งเปรมจิตร คล้ายเพชร์ (2548) (อ้างถึงใน ศุภกานต์ น่วมจะโป๊ะ, 2553, น. 122) ให้ความหมายความตั้งใจลาออกหมายถึงความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์การปัจจุบัน และมีพฤติกรรมการหาทางเลือกในงานใหม่ เพื่อการลาออกจากงานเพื่อไปทำงานที่องค์การอื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของตัวพนักงานเอง แต่อาจยังไม่มีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรนาฎ เวนุอาธร (2555) ชี้ให้เห็นว่าพนักงานมีความตั้งใจลาออกในระดับปานกลางมีแนวโน้มที่จะลาออกได้ตลอดเวลา หากได้พบกับองค์การใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้มากกว่าเดิม หรือหากมีความคับข้องใจต่อองค์การปัจจุบันก็พร้อมที่จะลาออกได้เช่นกัน ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานยังคงทำงานต่อไป ถ้ายังไม่พบกับเหตุการณ์ตามที่ได้กล่าวมา แต่การคงอยู่ใน

งานนั้นจะเป็นไปในลักษณะนิ่งเฉย ไม่มีความต้องการพัฒนางานนั้นให้เกิดผลงานดีขึ้น เพียงเพราะเป็นการประวิงเวลา เพื่อรอโอกาสใหม่ที่จะเข้ามาเพียงเท่านั้น นอกจากนี้ทักษะในการขับรถยังเป็นความสามารถทั่วไป ที่นำไปใช้ประกอบอาชีพได้ทุกองค์การไม่ว่าจะเป็นรูปแบบธุรกิจใดก็ตามพนักงานจึงมีโอกาสในการหางานใหม่ได้ตลอดเวลา ประกอบกับในปัจจุบันธุรกิจในลักษณะผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า มีผู้ประกอบการอยู่มากมาย หากพนักงานยิ่งมีประสบการณ์ในการทำงานด้านนี้โดยตรงด้วยแล้ว ก็ยิ่งเป็นที่ต้องการตัวของทุกบริษัทที่ทำธุรกิจให้บริการจัดส่งสินค้าเช่นเดียวกัน

5.1.5 อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะประชากรได้แก่ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน ระดับการศึกษา จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู และจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ช่วงอายุงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($t=5.336$, $p<.05$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยาที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	**ผลการทดสอบการวิจัย**
สมมติฐานการวิจัยเพิ่มเติม	
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.8 ภาวะการมีหนี้สินแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.9 นิสัยการดื่มสุราที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะ มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($F=4.083$, $p<.05$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.3 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.1 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.3 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการเห็นคุณค่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการสนับสนุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความยึดมั่นผูกพัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจว่าตัวแปรใดจะสามารถทำนายความตั้งใจลาออก จึงทำการศึกษาโดยนำตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การทั้งหมด 6 มิติ มาสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงานจัดส่งสินค้า โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอย (Stepwise Regression Analysis) พบว่าตัวแปรทั้ง 3 ไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ความตั้งใจลาออก

5.1.5.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะประชากรได้แก่ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน ระดับการศึกษา จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู และจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยพบว่า ช่วงอายุงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุงาน 0-2 ปี จะมีความตั้งใจลาออกมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 3-6 ปี สำหรับลักษณะประชากรด้านอื่นๆได้แก่ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงาน ระดับการศึกษา จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู และจำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรหรือภรรยา ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาช่วงอายุงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกันนั้น สอดคล้องกับมาสลาช (Maslach, 1982 อ้างถึงใน หอมไกล ต้นสัก, 2553, น.62) ที่พบว่าบุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-5 ปีแรกมักเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานมากกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานนานกว่า เนื่องจากบุคคลที่มีอายุงานน้อยมักขาดประสบการณ์ในการทำงาน

และมีการลาออกจากวิชาชีพได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ฤทัยขวัญ บูรณวนิช (2548) เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานมาก แสดงว่าทำงานในองค์การนี้มานาน เห็นถึงปัญหาในการทำงาน จนกระทั่งสามารถปรับตัวได้ รู้ถึงวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดจากงาน คุ้นชินกับสภาพแวดล้อมในองค์การ ประกอบกับสวัสดิการที่ให้กับพนักงาน สอดคล้องกับอายุงาน พนักงานจึงคาดหวังผลตอบแทนดังกล่าว ทำให้อายุงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก และในทางกลับกัน สำหรับมุมมองของพนักงานที่มีอายุงานน้อยมองว่าอาชีพที่ใช้ทักษะการขับรถนั้นมีอยู่อย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นพนักงานทำงานประจำรายเดือน ที่ทุกบริษัทต้องมีพนักงานขับรถหรือพนักงานส่งเอกสาร หรือทางเลือกในการประกอบอาชีพอิสระ เช่น ขับรถแท็กซี่ ขับรถมอเตอร์ไซต์รับจ้าง ทำให้พนักงานมีทางเลือกในการนำทักษะที่มีอยู่ไปใช้ในการประกอบอาชีพ ไม่จำเป็นว่าจะมีประสบการณ์การทำงานมากน้อยเท่าใดก็ตาม หากงานที่ตนทำอยู่ยังไม่เป็นที่พอใจก็ไม่ควรอยู่นาน ควรรีบลาออกเพื่อหางานที่ถูกใจและตรงความต้องการของตนเองให้ได้มากที่สุด

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพิ่มเติม พบว่า ภาวะการมีหนี้สินแตกต่างกัน จะมีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน แต่นิสัยการดื่มสุราและไม่ดื่มสุราที่แตกต่างกัน จะมีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน ซึ่งจากการเปรียบเทียบรายคู่ พนักงานที่ดื่มสุราเป็นประจำและไม่ดื่มสุราจะมีความตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่ดื่มบ้างเป็นครั้งคราว สอดคล้องกับมาวดี้ (Mowdy, 1981, อ้างถึงใน มณีรัตน์ อึ้งเจริญชัย) กล่าวไว้ว่า เมื่อพนักงานมีความต้องการลาออก แต่ไม่สามารถค้นหาทางเลือกที่ตนปรารถนาได้ หรือมีทางเลือกเล็กน้อย พนักงานจะยังคงไม่ลาออกจากองค์การ แต่จะมีพฤติกรรมอื่นเกิดขึ้นแทน เช่น การขาดงาน ทำงานไม่เต็มที่ เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน ติดยา ดื่มแอลกอฮอล์ เพื่อลดความวิตกกังวลและความคับข้องใจที่ไม่สามารถลาออกจากงานได้

5.1.5.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

ผลการศึกษาพบว่าความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก ขัดแย้งกับที่เบิร์ค (Burke, 1988, p. 293 อ้างถึงใน วนิดา จิตรวิมลรัตน์, 2553, น. 113) ได้ทำการศึกษาผลกระทบหรือผลลัพธ์ของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่มากขึ้น จะมีความพึงพอใจในงานลดลงและความตั้งใจลาออกสูง เมื่อพิจารณาตามความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัวตามแนวคิดของมิวชินสกี้ (Muchinsky, 2003, p. 354-355 อ้างถึงใน สุมลรัตน์ ดอกเขียว,

2553, น.91) พบว่าพนักงานบริการมีรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างงานและครอบครัวเป็นแบบแบ่งแยกบทบาท (Segmentation model) กล่าวคือ พนักงานบริการส่วนใหญ่สามารถแยกหน้าที่การทำงานกับชีวิตครอบครัวออกจากกันได้

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

ผลการศึกษาพบว่าความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก แสดงให้เห็นว่า พนักงานจัดส่งสินค้าทุ่มเทเวลาหรือใช้เวลากับการทำงานต่อเนื่องไปจนถึงการทำงานล่วงเวลา แต่ในทางกลับกันพนักงานเองก็ได้รับรายได้เพิ่มจากการทำงานล่วงเวลา ขัดแย้งกับที่ กรีนฮาวส์และบิวเทล (Greenhaus & Beutell, 1985, p.77 อ้างถึงใน สุมลรัตน์ ดอกเขียว, 2553, น. 24) ได้สรุปสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเนื่องจากปัจจัยด้านเวลาไว้ว่า จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลทุ่มเทเวลาให้กับงานมากเกินไป จนไม่สามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเต็มที่นัก เช่น การทำงานล่วงเวลา การทำงานเป็นกะ และตารางการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น ทำให้เกิดข้อจำกัดในการทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว

ผลการศึกษาความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก ขัดแย้งกับการศึกษาของ เลมห์คูล (Lehmkuhl, 1999 อ้างถึงใน เชลิศา ศิริมหันต์, 2551 และ พิทยา แจ่มศักดิ์, 2556, น.24) เขาได้ศึกษาเกี่ยวกับชั่วโมงที่ยาวนานกับสุขภาพพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นความเครียด ความสะเทือนใจ หรือความเหนื่อยล้า และยังมีผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แต่พนักงานกลับสามารถแบ่งแยกระหว่างความเครียดที่เกิดจากที่ทำงานและครอบครัวให้ออกจากกันได้ ด้วยความจำเป็นทางสภาพเศรษฐกิจและความสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ดังเช่นที่มิวชินสกี้ (Muchinsky, 2006, p.360 อ้างถึงใน วนิดา จิตรวิมลรัตน์, 2553, น.51) ได้กล่าวว่า การทำงานและสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานไม่มีอิทธิพลต่อกัน เมื่อบุคคลสามารถแยกหน้าที่การงานออกจากชีวิตครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเครียดและอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นในบทบาทหนึ่งจะไม่เข้าไปก้าวก่ายหรือส่งผลกระทบต่อบทบาทอื่นๆ

ผลการศึกษาความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก ขัดแย้งกับที่ กรีนฮาวส์, คัลลานัน และ ก็อตชาร์ค (Greenhaus, Callanan, & Godshalk, 2000 อ้างถึงใน วนิดา จิตรวิมลรัตน์, 2553, น.112) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม ว่าเกิด

เมื่อพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ในบทบาทหนึ่งอาจไม่สามารถนำมาใช้ในอีกบทบาทหนึ่งได้ และหากบุคคลไม่สามารถปรับพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความคาดหวังในแต่ละบทบาทได้ บุคคลนั้นจะมีแนวโน้มเผชิญกับความขัดแย้งระหว่างบทบาท

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกอาจเป็นเพราะพนักงานมิได้ใส่ใจต่อการเรียกร้องของสมาชิกในครอบครัว หรือสมาชิกในครอบครัวเข้าใจถึงสภาพการทำงาน ลักษณะงาน หรือความยากลำบากในการทำงาน จึงส่งผลพนักงานในฐานะหัวหน้าครอบครัวหรือสมาชิกของครอบครัวไม่รู้สึกอึดอัดใจที่จะให้ความสำคัญกับการทำงานก่อนเป็นอันดับแรก ซึ่งเกี่ยวโยงไปยังงานวิจัยของ สุมลรัตน์ ดอกเขียว (2553) และ อดัมส์, คิงและคิง (Adams, King & King, 1996 อ้างถึงใน สุมลรัตน์ ดอกเขียว, 2553, น. 91-92) พบว่า พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์และด้านเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานในระดับสูง จะมีความขัดแย้งประเภทครอบครัวก้าวก่ายงานในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียดและพฤติกรรม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก ส่วนความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

ผลการศึกษาความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก เนื่องจากพนักงานบางคนที่มีบุตรต้องดูแล ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ภรรยาต้องออกมาทำงานเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระจากสามี หรือบางครั้งการนำบุตรไปฝากให้พ่อแม่ดูแลที่ต่างจังหวัด เมื่อสามีภรรยาต่างคนต่างทำงาน จึงไม่ได้ใส่ใจถึงผลกระทบด้านเวลาที่เกิดขึ้น และพนักงานที่มีสถานะโสด มีอิสระมากกว่าพนักงานที่มีครอบครัวจึงไม่มีผลกระทบจากครอบครัวแต่อย่างใด ขัดแย้ง กับกรีนฮาวส์และบิวเทล (Greenhaus & Beutell, 1985, p.77 อ้างถึงใน วนิดา จิตรวิมลรัตน์, 2553, น. 112) ได้สรุปสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวไว้ว่า เกิดจากความกดดันในบทบาทการมีส่วนร่วมในครอบครัวในเรื่องของลักษณะบทบาทที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว ลูกเล็กๆที่ต้องดูแล ขนาดของครอบครัว และความต้องการความช่วยเหลือจากคู่สมรส ทำให้เกิดความขัดแย้งในด้านเวลา รวมถึงเบิร์ค (Burke, 1988, p. 293 อ้างถึงใน วนิดา จิตรวิมลรัตน์, 2553, น. 113) ได้ทำการศึกษาผลกระทบหรือผลลัพธ์ของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับ

ครอบครัวว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่มากขึ้น จะมีความพึงพอใจในงานลดลง และความตั้งใจลาออกสูง

ผลการศึกษาพบว่าความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุจากความเครียด ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก ขัดแย้งกับความเห็นของ วอร์เนอร์ (Warner, 2005 อ้างถึงใน วนิดา จิตรวิมลรัตน์, 2553, น.72) ได้กล่าวถึงผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ไว้ว่า ผลลัพธ์ที่พบบ่อยที่สุดของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว สำหรับตัวบุคคล คือ การมีระดับความตึงเครียดที่สูงทั้งเรื่องงานและครอบครัว สุขภาพเสื่อมโทรม และความพึงพอใจในงานและชีวิตลดลง ด้วยสภาพความ เครียดที่เกิดจากครอบครัวทำให้พนักงานไม่มีสมาธิในการทำงานและรู้สึกวิตกกังวลอยู่กับปัญหาในครอบครัว แต่ด้วยบรรยากาศในการทำงาน มีเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการทำงานเพราะต้องออกทำงานนอกพื้นที่ถือได้ว่าเป็นช่องทางหนึ่งในการผ่อนคลายจากภาวะความเครียดที่เกิดจากครอบครัว แต่สำหรับพนักงานจัดส่งสินค้ามักหาวิธีการระบายความเครียดด้วยการรวมกลุ่มทำกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน เช่น การเล่นกีฬาหลังเลิกงาน ดื่มสุรา หรือเลือกทำงานล่วงเวลา เพื่อลดระยะเวลาที่ต้องกลับบ้านไปพบเผชิญกับความเครียดที่เกิดจากครอบครัว ดังนั้นเมื่อพนักงานสามารถลดความเครียดจากการทำงานได้ จึงไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออก

ผลการศึกษาพบว่าความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก ขัดแย้งกับที่กรีนฮาวส์, คัลลาแนน และก็อตชาร์ค (Greenhaus, Callanan & Godshalk (2000) อ้างถึงใน วนิดา จิตรวิมลรัตน์, 2553, น. 114) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรมไว้ว่า เกิดเมื่อพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ในบทบาทหนึ่งอาจไม่สามารถนำมาใช้ในอีกบทบาทหนึ่งได้ และหากบุคคลไม่สามารถปรับพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความคาดหวังในแต่ละบทบาทได้ บุคคลนั้นมีแนวโน้มจะเผชิญกับความขัดแย้งระหว่างบทบาท แต่ด้วยตำแหน่งงานเป็นแรงงานระดับล่างภายในองค์กร พนักงานยังคงแสดงออกถึงตัวตนเดิมของตนเอง มิได้ถูกควบคุมให้แสดงบทบาทหรือบุคลิกลักษณะที่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ในระดับสูง แตกต่างจากผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นการแสดงออกต่างๆทั้งในที่ทำงานและที่บ้านจึงไม่แตกต่างกัน

5.1.5.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก สอดคล้องกับการศึกษาของ สคาย, จังเกรน และคาร์ลสัน (Skytt, Ljunggren & Carlsson (2007) อ้างถึงใน ทิพย์สุดา เมธีพลกุล (2550), น. 95) ที่พบว่าหากบุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางบวกจะมีความพึงพอใจในงานและมีความตั้งใจลาออกต่ำ เนื่องจากพนักงานจัดส่งสินค้า เป็นพนักงานปฏิบัติการระดับล่างของบริษัท การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆเกิดจากการบอกเล่ากันภายในกลุ่มพนักงานด้วยกัน ซึ่งพนักงานเองก็ตระหนักดีว่าข้อมูลนั้นเชื่อถือไม่ได้เพราะไม่ได้ถูกแจ้งมาจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นตัวแทนของบริษัท ดังนั้นข้อมูลเหล่านี้จึงไม่ใช่ปัจจัยหลักในการตัดสินใจลาออก

เมื่อพิจารณารายมิติพบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้างและมิติความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก และการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐาน มิติการเห็นคุณค่า มิติการสนับสนุน และมิติความยึดมั่นผูกพัน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก

ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้าง ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกขัดแย้งกับการศึกษาของ ทิพย์สุดา เมธีพลกุล (2550) และ ฮาร์ท (Hart, 2005) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก สำหรับการศึกษาครั้งนี้ พนักงานได้รับมอบหมายแบ่งพื้นที่การจัดส่งสินค้าอย่างชัดเจนและเป็นเส้นทางเดิมๆ หากมองอย่างผิวเผิน จะเห็นว่าเป็นข้อดีที่พนักงานมีความชำนาญในเส้นทางที่ตนได้รับผิดชอบ รวมถึงคุ้นเคยกับลักษณะความต้องการของลูกค้า แต่หากพิจารณาลงถึงรายละเอียดอย่างลึกซึ้ง กลับพบว่ามีปัจจัยเรื่องของการทำงานล่วงเวลาและระยะทางในการขับรถเพิ่มเข้ามาด้วย เส้นทางและระยะทางที่พนักงานแต่ละคนได้รับมอบหมายนั้นมีความแตกต่างกัน อีกทั้งยังส่งผลไปถึงจำนวนชั่วโมงในการทำงานล่วงเวลาที่แต่ละคนได้รับก็แตกต่างกันด้วยเช่นกัน เช่น พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้วิ่งเส้นทางที่เป็นภูเขา ซึ่งเป็นเส้นทางที่มีความยากลำบากในการขับขี่ ต้องใช้ความระมัดระวังอย่างมาก ต้องใช้เวลาในการขับรถนานกว่าพนักงานที่ขับรถในทางราบ จึงได้ทำงานล่วงเวลาเป็นประจำ ในขณะที่พนักงานที่ขับรถทางราบจะไม่ได้ทำงานล่วงเวลาเลย หากไม่มีการสลับเส้นทาง พนักงานที่ขับรถทางราบก็จะรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรมและมีความตั้งใจลาออกเพื่อหางานใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการในเรื่องของการทำงานล่วงเวลาได้มากกว่างานในบริษัท

เดิม เมื่อพิจารณาในเชิงลึกแล้ว ตัวแปรที่แทรกเข้ามาอาจจะเป็นเรื่องของความยุติธรรม ซึ่งน่าจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐาน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือหนึ่งในการควบคุมมาตรฐานการทำงานของพนักงานเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่องค์การได้กำหนดไว้ ดังเช่นที่เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร, 2548, น. 110) กล่าวว่า การฝึกอบรมให้แก่บุคลากร ทำให้บุคลากรรับรู้ว่าองค์การมีความใส่ใจในการปรับปรุงทักษะและความสามารถของบุคลากร เห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร องค์การมีความมุ่งมั่นเพื่อให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ มีความชำนาญเฉพาะหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี และเตรียมพร้อมเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เนื่องจากการกระจายตัวของศูนย์กระจายสินค้าอยู่ในต่างจังหวัดทั้ง 4 ภาค ของประเทศไทย ทำให้ไม่มีการฝึกอบรมความรู้ในงานจากหน่วยงานส่วนกลางอย่างมีระเบียบแบบแผนและถูกต้องตามขั้นตอนตามนโยบายขององค์กร ดังนั้นพนักงานจึงถูกสอนงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเมื่ออยู่หน้างานจริงตามความเข้าใจของผู้สอนงานแต่ละคน แต่อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะได้รับการสอนงานจากบุคคลใดก็ตาม พนักงานก็ยังคงต้องทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต่อไป

ผลการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก ขัดแย้งกับงานวิจัยของ พริตเชทท์ (Pritchett, 2000 อ้างถึงใน สุภาพร แสงดาว, 2549, น.90) ที่พบว่าการติดต่อสื่อสารและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีส่วนช่วยลดการลาออกของพนักงานได้ เนื่องจากพื้นที่ให้บริการในการจัดส่งสินค้ามีอย่างกว้างขวาง รูปแบบของลูกค้าแต่ละคนที่มีความหลากหลาย การดูแลจากหัวหน้างานจึงไม่ทั่วถึง พนักงานจำเป็นต้องเรียนรู้ประสบการณ์ หรือความรู้จากเพื่อนร่วมงาน หรือแม้กระทั่งประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมาโดยตรง เพื่อประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น อีกทั้งบริษัทยังได้ปลูกฝังให้พนักงานได้ตระหนักถึงอำนาจหน้าที่ที่จะทำงานของตนเองให้สำเร็จลุล่วง และงานที่ได้รับมอบหมายนั้นก็ไม่มีความยุ่งยากเกินกว่าศักยภาพของพนักงานเอง พนักงานจึงมีอำนาจในการตัดสินใจเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง เมื่อการทำงานคงที่แล้ว พนักงานก็จะรู้สึกว่าเป็นหน้าที่หนึ่งที่พึงปฏิบัติในฐานะของการเป็นพนักงานจัดส่งสินค้า

ผลการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการเห็นคุณค่า ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก ขไนเดอร์ (Schneider, 1990, อ้างถึงใน สุชาดา จนุบุษย์, 2549 และ พรตบุตรี จุฑะกนก, 2552, น.25) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการดำเนินการทางด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น ในเรื่องสวัสดิการ การตั้งเป้าหมายในการ

ทำงาน ระบบการคัดเลือกและการเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรมและการพัฒนา การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นต้น ถึงแม้พนักงานจะทราบว่าบริษัทให้ความสำคัญโดยการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเพียบพร้อม เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ แต่เมื่อพิจารณาลงไปในรายละเอียดถึงผลประโยชน์ตอบแทนที่ให้กับพนักงานกลับพบว่าไม่เหมาะสมกับความเป็นจริง เช่น เบี้ยประกันสุขภาพกรณีรักษาแบบผู้ป่วยนอก ใช้ได้ครั้งละ 600 บาท ในความเป็นจริงแล้ว ค่าบริการทางการแพทย์ในปัจจุบันมีมูลค่าสูงมาก ค่ารักษาที่ได้จากการทำประกันของบริษัทนั้นอาจจะไม่เพียงพอ การประกันชีวิตจะมีผลเมื่อพนักงานเสียชีวิตเท่านั้น หรือเงื่อนไขการจ่ายเงินสมทบส่วนของบริษัทให้กับพนักงานในฐานะสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จะได้รับเมื่อพนักงานมีอายุงาน 3 ปีขึ้นไป ซึ่งล้วนแต่เป็นการให้สวัสดิการที่พนักงานมองไม่เห็นถึงความเป็นไปได้ที่จะใช้ประโยชน์ เพราะสวัสดิการนั้นไม่ได้ตอบสนองความต้องการใช้จริงของพนักงาน ดังนั้นในการตัดสินใจลาออก พนักงานจะไม่คำนึงถึงสิ่งเหล่านี้

ผลการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการสนับสนุน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก ขัดแย้งกับการศึกษาของ ทิพย์สุดา เมธีพลกุล (2550) และ แคทซ์ และคาห์น (Katz & Kahn, 1996, p.332 อ้างถึงใน สุริโย ชัยโสภา, 2549, น.31) ได้กล่าวว่า การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่ช่วยลดอัตราการขาดงานและการลาออกจากงานได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของงานได้อีกด้วย เนื่องจากวิธีการทำงานของบริษัทกำหนดให้รถยนต์ 1 คัน ต้องมีพนักงานขับรถ 2 คน เพื่อผลัดเปลี่ยนกันขับรถ และช่วยเหลือกันในขณะจัดส่งสินค้า หรือหากต้องทำงานเพียงคนเดียว ก็สามารถทำได้เพราะงานไม่ได้มีความยุ่งยากแต่อย่างใด ทำให้พนักงานไม่รู้สึกได้รับผลกระทบ ในทางกลับกันพนักงานอาจจะรู้สึกอิสระมากกว่าการมีเพื่อนนั่งรถไปด้วย

ผลการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติความยึดมั่นผูกพัน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก ถึงแม้ว่าองค์กรจะเป็นบริษัทข้ามชาติ และมีการร่วมลงทุนกับบริษัทขนาดใหญ่ รวมไปถึงการออกสื่อโฆษณาจนเป็นที่รู้จัก น่าจะเป็นเหตุผลที่ทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้ แต่ในทางกลับกันเป้าหมายหลักของการมาทำงานคือการหารายได้เพื่อนำไปจุนเจือครอบครัว ไม่ว่าจะทำงานกับองค์กรขนาดใดก็ตาม ถ้าองค์กรนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ขนาดองค์กรก็ไม่มีความสำคัญ ประกอบกับทางเลือกในการประกอบอาชีพที่ใช้ทักษะการขับรถนั้นมีอยู่อย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นพนักงานประจำรายเดือน หรือประกอบอาชีพอิสระ เช่น ขับรถแท็กซี่ ขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง ดังนั้นพนักงานจึงไม่จำเป็นต้องยึดติดอยู่กับภาพลักษณ์ขององค์กรแต่เพียงอย่างเดียว อีกทั้งลักษณะการ

ทำงานที่ต้องออกไปปฏิบัติงานภายนอกบริษัทตลอดเวลา จึงทำให้พนักงานไม่รู้สึกผูกพันกับองค์กรมากนัก

5.1.6 การสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออก

ในการหาสมการพยากรณ์ ซึ่งมีตัวแปรต้นคือความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ความขัดแย้งจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว และ ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การใน 6 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้าง มิติมาตรฐาน มิติความรับผิดชอบ มิติการเห็นคุณค่า มิติการสนับสนุน และมิติความผูกพัน เพื่อทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงานจัดส่งสินค้า พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และการรับรู้บรรยากาศองค์การ ไม่สามารถสร้างสมการพยากรณ์ทำนายความตั้งใจลาออกได้

เป็นที่ทราบกันดีว่าสถาบันครอบครัวเป็นหน่วยทางสังคมแรกของมนุษย์ และเมื่อเติบโตจนถึงวัยทำงานก็จะเข้าสู่สถาบันการทำงาน ซึ่งทั้งสองสถาบันนี้ต่างมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน จึงทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบทบาทภายในบุคคลคนเดียว เมื่อบุคคลนั้นต้องการแสดงบทบาทการเป็นสมาชิกที่ดีของทั้งสองสถาบันในช่วงเวลาเดียวกัน การทำหน้าที่ในบทบาทหนึ่งมีความลำบากต่อการทำหน้าที่อีกบทบาทหนึ่ง ข้อเรียกร้องจากครอบครัวจึงเกิดผลเสียต่อบุคคลและการมีส่วนร่วมในบทบาทนั้น ส่งผลให้พนักงานขาดงานบ่อย การมาทำงานสาย ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง จนถึงการลาออกจากงาน

เมื่อบุคคลเข้าสู่วัยทำงานย่อมต้องอยู่ภายใต้กรอบของโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรม ระเบียบ กฎเกณฑ์ ระบบงาน อำนาจหน้าที่ การติดต่อสื่อสาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือรวมเรียกว่าบรรยากาศองค์การนั่นเอง การรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อบรรยากาศองค์การซึ่งส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกในองค์การ หากพนักงานมีความเข้าใจและยอมรับบรรยากาศองค์การที่ตนทำงานอยู่ได้ ก็จะทำให้พนักงานคนนั้นปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขกับการทำงาน

แต่ในการศึกษาเพื่อหาตัวแปรทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงานจัดส่งสินค้านั้นจำเป็นที่จะต้องศึกษาตัวแปรอื่นร่วมด้วย เช่น ความเครียดในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน หรือความพึงพอใจต่อผลตอบแทน เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

1. จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับครอบครัวในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณาปรับปรุงสภาพการทำงานให้มีความยืดหยุ่นในการทำงาน เช่น อนุญาตให้แลกเปลี่ยนตารางการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ตามความเหมาะสม หรือสลับกันทำงานล่วงเวลา

2. จากผลการวิจัยพบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมของพนักงานจัดส่งสินค้าอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีการพูดคุยแบบปากต่อปากภายในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นไปในลักษณะไม่เป็นทางการ และผสมกับความคิดเห็นส่วนตัวของผู้พูดลงไปด้วย จึงทำให้การรับรู้ข้อมูลนั้นบิดเบือนไปจากความเป็นจริง ดังนั้นองค์กรควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับพนักงาน เช่น การแถลงนโยบาย เป้าหมายการทำงานประจำปี วิธีการประเมินผล เป็นต้น เพื่อลดปัญหาการรับข้อมูลที่เป็นเท็จของพนักงานจนเกิดการรับรู้ที่ผิด

3. จัดฝึกอบรมความรู้ในงานจากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของหน่วยงานกลางให้กับพนักงานทุกสาขาเพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

4. จัดกิจกรรมที่สามารถให้ครอบครัวของพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมได้ เช่น การแข่งกีฬา งานเลี้ยงปีใหม่ หรือการท่องเที่ยวประจำปี เป็นต้น

5. จัดตั้งหน่วยงานเพื่อให้คำปรึกษากับพนักงานเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงานหรือปัญหาครอบครัว

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลกับพนักงานที่ลาออกไปแล้วหรือกำลังจะยื่นใบลาออก เพื่อจะได้ทราบสาเหตุที่แท้จริง

2. ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลเฉพาะพนักงานจัดส่งสินค้าที่ขับขี่รถจักรยานยนต์และรถกะบะเท่านั้น จึงควรศึกษาพนักงานที่ขับขี่พาหนะประเภทอื่นด้วย เช่น รถบรรทุก 6 ล้อ หรือรถหัวลาก รวมถึงพนักงานในตำแหน่งอื่นๆที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจโลจิสติกส์

3. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน เช่นความเครียด ความเหนื่อยล้าในการทำงาน หรือความยุติธรรม เป็นต้น

4. องค์กรควรให้ความสนใจต่อการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานปฏิบัติการระดับล่างมากขึ้น เนื่องจากแรงงานกลุ่มนี้มีหน้าที่ขับเคลื่อนธุรกิจก้าวหน้า จึงควรใส่ใจดูแลความเป็นอยู่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน มิใช่เป็นเพียงการทำงานเท่านั้น

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2548). การจัดการลอจิสติกส์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด

บุญทรัพย์ พานิชการ. (2549). ผู้นำในการบริหารจัดการโลจิสติกส์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ไอที แอล เทรด มีเดีย จำกัด

พูนสุข ช่วยทอง (2548). ครอบครัวและคุณภาพเด็ก. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิฑูรย์การปก

ชูศรี วงศ์รัตนะ (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เทพเนรมิตการพิมพ์

บทความวารสาร

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานและครอบครัวของพยาบาลวิชาชีพ. (มกราคม-มิถุนายน 2551). วารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์ ปีที่ 4.

ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ความฉลาดทางอารมณ์ และสุขภาวะทางจิต. (มีนาคม-เมษายน 2555). วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันครอบครัว พ.ศ. 2547-2556. สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

วิทยานิพนธ์

เบญจพร ถีระรักษ์. (2547). ความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตแผงวงจรแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

สุธิดา เรืองศิริ. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว กับความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายบริการจัดจำหน่าย บริษัท เนชั่น

มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, คณะศิลปศาสตร์.

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันธ์องค์การ และความตั้งใจลาออก. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

สุภาพร แสงดาว. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างจุดหมายในอาชีพ คุณลักษณะของงาน บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออกของข้าราชการที่เป็นผู้ได้รับทุนรัฐบาล. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

พจนี ฐอสุวรรณ. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเครียด และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์.

ทิพย์สุดา เมธีพลกุล. (2550). การรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเอง และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

สุมิดา เหมือนครุฑ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์.

ศิริรัตน์ อยู่นาค. (2551). การประเมินประสิทธิภาพผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ไทยบนเส้นทางไทย-จีน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรม.

สกล สุชาตวุฒิ. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์.

เชลิสา ศิริมหันต์. (2551). ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปราบปรามยาเสพติดในเขตภาคเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะวิทยาศาสตร์.

วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ กลวิธีจัดการกับปัญหาในเชิงรุก และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

ปถมาภรณ์ บุนนาค. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฝันฝ่าอุปสรรคและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทแม่กลองฟู้ดส์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

สิมาภา จันทร์หอมกุล. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความผูกพันในงานและความพึงพอใจในชีวิต ของบุคลากรสังกัดกรมสารบรรณทหารบก. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

พรตบุตรี จุฑะกนก. (2552). ความภาคภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต 7. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะวิทยาศาสตร์.

ทิพย์วรรณ ยุวมิตร. (2552). ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และการรับรู้บรรยากาศองค์การ: กรณีศึกษาบริษัทผลิตเสื้อผ้าและสิ่งทอเอกชนแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

สุมลรัตน์ ดอกเขียว. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากงาน การสนับสนุนจากครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

ภัทรชัณษา เรืองมะเริง. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความสุขในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาผู้ผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

วนิดา จิตรวิมลรัตน์. (2553). ความผูกพันต่อองค์การ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลขนาดใหญ่สังกัดภาครัฐ เขตกรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์.

พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์. (2553). คุณลักษณะของบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ ความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของ

พนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะมนุษยศาสตร์.

ศุภกานต์ น่วมจะโป๊ะ. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค การรับรู้การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มงานพยาบาลผู้ป่วยวิกฤติ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

ตรีญาภรณ์ พรหมน้อย. (2554). การถูกซุบซิบนินทาในองค์การที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท อินเตอร์ เอ๊กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, คณะศิลปศาสตร์.

นภาภรณ์ อุทัยจรัสรัศมี. (2554). ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานในโรงงานทำกรอบรูปเอกชนแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

ณัฏฐพร พึ่งบ้านเกาะ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สำนักงานเขตพื้นที่พระประโทน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะบริหารธุรกิจ.

ปกรณ์ ลิ้มโยธิน. (2555). ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, คณะวิทยาการจัดการ.

หอมไกล ต้นสัก. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้นำ การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาล โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะวิทยาศาสตร์.

วรนาฏ เวนุอาธร. (2555). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจากหัวหน้างาน ความผูกพันในงานและความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการองค์กรภายใต้การดูแลของรัฐแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

จิตรวี เชิญพิพัฒธนสกุล. (2555). ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะบริหารธุรกิจ.

จิตวิมล สัตยารังสรรค์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะบริหารธุรกิจ.

พิทยา แจ่มศักดิ์. (2556). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานกับครอบครัวและความพึงพอใจในชีวิตของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะศึกษาศาสตร์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมการขนส่งทางบก, สำนักการขนส่งสินค้า, ศูนย์รวมข้อมูลการขนส่งด้วยรถบรรทุก. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2558, จาก www.thaitruckcenter.com

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
สถิติต่างๆที่ใช้ในการวิจัย

แสดงค่าต่ำสุดของค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและจำนวนผู้ประเมิน

ลอว์ซี (Lawshe, 1975, p.563-575) เสนอวิธีการคำนวณค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio : CVR) และได้จัดทำตารางแสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามจำนวนผู้ประเมิน (Number of Panelists) ดังนี้

จำนวนผู้ประเมิน	ค่าต่ำสุด
5	0.99
6	0.99
7	0.99
8	0.78
9	0.75
10	0.62
11	0.59
12	0.56
13	0.54
14	0.51
15	0.49
20	0.42
25	0.37
30	0.33
35	0.31
40	0.29

ภาคผนวก ข
ตารางแสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ค่าอำนาจจำแนก (Discriminate Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่าอำนาจจำแนก (t-test)	ค่า Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว		**ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 24 ข้อ = .963**			
1. ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว		**ค่าความเชื่อมั่น 12 ข้อ = .925**			
1.1	**ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากเวลา**	**ค่าความเชื่อมั่น 4 ข้อ = .834**			
	1.1.1 การที่ท่านต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน ทำให้ท่านมีเวลาทำกิจกรรมในครอบครัวน้อยลง	1	11.865	.256	.955
	1.1.2 งานของท่านต้องการเวลาในการปฏิบัติงานที่มากจนทำให้เวลาที่ให้กับครอบครัวลดลง	1	13.348	.795	.728
	1.1.3 งานของท่านยุ่งมากจนท่านไม่มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว	1	13.778	.871	.697
	1.1.4 งานของท่านทำให้ห่างเหินจากครอบครัวมากเกินไป	0.86	14.733	.832	.713
1.2	**ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากความเครียด**	**ค่าความเชื่อมั่น 4 ข้อ = .756**			
	1.2.1 เมื่อมีปัญหาจากการทำงาน ท่านต้องฝืนใจทำกิจกรรมกับครอบครัว	0.86	11.865	.507	.727
	1.2.2 ท่านรู้สึกเครียดจากการทำงานจนไม่สามารถทำหน้าที่ในครอบครัวได้อย่างที่ท่านต้องการ	1	13.348	.657	.644

ภาคผนวก ข (ต่อ)

ตารางแสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio)

ค่าอำนาจจำแนก (Discriminate Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่าอำนาจจำแนก (t-test)	ค่า Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	1.2.3 เมื่อรู้สึกเครียดจากงาน ท่านจะเก็บตัวอยู่เงียบๆ ไม่พูดคุยกับสมาชิกในครอบครัว	1	8.351	.472	.745
	1.2.4 ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ที่จะต้องเลือกทำงานก่อนโดยไม่ทำตามคำขอจากครอบครัว	0.86	14.733	.592	.679
1.3	**ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม**	**ค่าความเชื่อมั่น 4 ข้อ = .723**			
	1.3.1 การกระทำที่คิดว่าดีและเหมาะสมในการทำงานกลายเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำเมื่อท่านอยู่ที่บ้าน	0.86	8.622	.308	.782
	1.3.2 บ่อยครั้งที่สาเหตุของความฉุนเฉียวในการทำงาน จะเป็นสาเหตุให้ท่านเกิดความฉุนเฉียวกับคนในครอบครัวของท่าน	0.73	10.971	.614	.605
	1.3.3 สิ่งที่ทำได้ผลดีในที่ทำงาน ไม่สามารถนำมาใช้กับที่บ้านได้	0.60	11.269	.569	.628
	1.3.4 บ่อยครั้งที่ภาระหน้าที่การงานของท่านทำให้ท่านมีความขัดแย้งกับครอบครัว	0.86	13.765	.591	.613

ภาคผนวก ข (ต่อ)

ตารางแสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio)

ค่าอำนาจจำแนก (Discriminate Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่าอำนาจจำแนก (t-test)	ค่า Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	2. ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน	**ค่าความเชื่อมั่น 12 ข้อ = .911**			
2.1	**ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา**	**ค่าความเชื่อมั่น 4 ข้อ = .776**			
	2.1.1 ท่านเลือกที่จะลางานทุกครั้ง เมื่อต้องทำกิจกรรมต่างๆกับครอบครัว	1	9.300	.467	.782
	2.1.2 ท่านประสบปัญหาในการทำงานเนื่องจากจำเป็นต้องให้เวลากับครอบครัว	1	10.971	.653	.686
	2.1.3 ครอบครัวเรียกร้องเวลาจากท่าน	1	11.269	.590	.716
	2.1.4 ท่านยกเลิกการทำงานล่วงเวลาทันที เมื่อครอบครัวขอร้อง	1	13.765	.620	.700
2.2	**ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากความเครียด**	**ค่าความเชื่อมั่น 4 ข้อ = .763**			
	2.2.1 ปัญหาของครอบครัวทำให้ท่านรู้สึกเครียดในขณะทำงาน	1	11.865	.514	.735
	2.2.2 ความเครียดที่เกิดขึ้นจากชีวิตครอบครัว ทำให้ความสามารถในการทำงานของท่านลดลง	1	13.348	.648	.662
	2.2.3 เมื่อเกิดปัญหาครอบครัว ทำให้ท่านไม่มีสมาธิในการทำงาน	1	9.094	.493	.745

ภาคผนวก ข (ต่อ)

ตารางแสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio)

ค่าอำนาจจำแนก (Discriminate Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่าอำนาจจำแนก (t-test)	ค่า Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	2.2.4 เมื่อเกิดปัญหาในครอบครัว ท่านจะเกิดความผิดพลาดในการทำงาน	1	14.733	.605	.685
2.3	**ความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม**	**ค่าความเชื่อมั่น 4 ข้อ = .745**			
	2.3.1 สมาชิกในครอบครัวของท่านไม่พอใจเมื่อท่านใช้คำพูดหรือวิธีการพูดแบบที่ท่านใช้ในที่ทำงาน	0.73	11.865	.477	.567
	2.3.2 เมื่อท่านทะเลาะกับคนในครอบครัว ท่านจะรู้สึกหงุดหงิดคนรอบข้างในที่ทำงาน	0.73	13.348	.583	.498
	2.3.3 สิ่งที่ท่านทำแล้วได้ผลดีในครอบครัว ไม่สามารถนำไปใช้ในที่ทำงานได้	1	3.701	.213	.745
	2.3.4 เมื่ออยู่ที่ทำงาน ท่านรู้สึกอึดอัดที่ต้องวางตัวให้แตกต่างจากเมื่ออยู่ที่บ้าน	0.86	14.733	.538	.529
	การรับรู้บรรยากาศองค์การ	**ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 19 ข้อ =** .898			
	1. มิติโครงสร้าง	**ค่าความเชื่อมั่น 4 ข้อ = .844**			
1	ท่านไม่แน่ใจว่าใครคือหัวหน้างาน	0.73	6.575	.609	.840
2	งานที่ท่านรับผิดชอบ มีการระบุหน้าที่ที่ชัดเจนและมีโครงสร้างที่เหมาะสม	1	8.091	.672	.808

ภาคผนวก ข (ต่อ)

ตารางแสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ค่าอำนาจจำแนก (Discriminate Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่าอำนาจจำแนก (t-test)	ค่า Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
3	ท่านทราบว่าเมื่อมีปัญหาในการทำงานจะต้องติดต่อกับบุคคลใดที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเนื้องานนั้นๆ	1	6.935	.733	.783
4	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ข้าพเจ้าทราบว่าต้องรายงานกับใคร	1	7.326	.741	.783
5	ในบางครั้งก็ไม่มีความชัดเจนว่าใครมีอำนาจอย่างเป็นทางการในการตัดสินใจ	1	.281	-	-
	2. มิติมาตรฐาน	**ค่าความเชื่อมั่น 3 ข้อ = .745**			
1	บริษัทมีการกระตุ้นให้พนักงานมีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง	1	3.949	.514	.732
2	ท่านได้รับการฝึกอบรมวิธีการทำงานที่ถูกต้องตามมาตรฐานการทำงานของบริษัท	1	1.193	.628	.596
3	ท่านเชื่อว่าการบริหารงานต่างๆของบริษัทดีอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอีก	0.86	2.175	-	-
4	ท่านรู้สึกภูมิใจในผลงานของตนเอง	0.86	2.799	.578	.653
	3. มิติความรับผิดชอบ	**ค่าความเชื่อมั่น 3 ข้อ = .739**			
1	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจเบื้องต้นได้	1	6.358	.425	.808
2	ท่านรู้สึกว่าต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสมบูรณ์ทุกขั้นตอน	1	6.016	.659	.535

ภาคผนวก ข (ต่อ)

ตารางแสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ค่าอำนาจจำแนก (Discriminate Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่าอำนาจจำแนก (t-test)	ค่า Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
3	เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านรู้สึกยินดีที่ได้รับงานนั้นๆมาทำ	1	7.940	.621	.585
	4. มิติการเห็นคุณค่า	**ค่าความเชื่อมั่น 3 ข้อ = .812**			
1	การพิจารณาความดีความชอบในบริษัทไม่แน่นอนหรือไม่เหมาะสม	0.86	14.677	.701	.695
2	ท่านไม่ได้รับความเห็นอกเห็นใจจากหัวหน้างานมากนักเมื่อท่านทำผิดพลาด	0.86	13.390	.642	.717
3	การให้รางวัลและสิ่งตอบแทนที่บริษัทมีให้ ยังไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสม	1	12.418	.632	.720
4	บริษัทมีระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจนและเป็นธรรม	1	7.671	.457	.812
	5. มิติการสนับสนุน	**ค่าความเชื่อมั่น 3 ข้อ = .704**			
1	ท่านรู้สึกว่ามีทีมงานที่ดี	1	14.562	.656	.467
2	ท่านรู้สึกว่าต้องทำงานเพียงคนเดียว	1	13.516	.593	.528
3	เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานที่ยาก ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานได้	1	8.597	-	-
4	หากท่านลาหยุดงาน ท่านจะมีเพื่อนร่วมงานที่ช่วยทำงานแทนท่านได้	1	7.076	.366	.843

ภาคผนวก ข (ต่อ)

ตารางแสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ค่าอำนาจจำแนก (Discriminate Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่าอำนาจจำแนก (t-test)	ค่า Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	6. มิติการยึดมั่นผูกพัน	**ค่าความเชื่อมั่น 3 ข้อ = .812**			
1	ท่านยึดมั่นกับเป้าหมายของบริษัทอย่างมาก	1	14.677	.742	.677
2	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้	1	13.390	.703	.704
3	ท่านเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความจงรักภักดีต่อบริษัท	1	12.418	.575	.858
	ความตั้งใจลาออก	**ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 11 ข้อ =** .925			
1	ท่านพอใจที่จะทำงานกับบริษัทแห่งนี้ไปเรื่อยๆ	1	-9.353	-	-
2	ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากบริษัท	1	20.413	.768	.889
3	ท่านไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน แม้ว่างานอื่นจะมีข้อเสนอที่ดีกว่า	1	-.4.597	-	-
4	ท่านต้องการลาออกไปทำงานในบริษัทอื่นมากกว่าที่จะคงทำงานอยู่ในบริษัทปัจจุบัน	1	20.475	.771	.890
5	ท่านต้องการเปลี่ยนไปประกอบอาชีพอื่น	1	21.897	.790	.888
6	ในขณะนี้ท่านต้องการลาออกมากที่สุด	1	17.166	.744	.891
7	ท่านคิดว่าบริษัทนี้ให้สวัสดิการมากกว่าการลาออกไปทำงานบริษัทอื่น	1	2.090	.068	.926
8	ท่านตั้งใจจะลองไปสมัครงานที่ใหม่	1	19.679	.771	.889
9	ท่านกำลังมองหางานอื่นที่ได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่างานในปัจจุบัน	1	22.318	.800	.887

ภาคผนวก ข (ต่อ)

ตารางแสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio)

ค่าอำนาจจำแนก (Discriminate Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่าอำนาจจำแนก (t-test)	ค่า Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
10	ท่านมั่นใจว่า หากลาออกจากงานปัจจุบันแล้วจะสามารถหางานใหม่ได้ทันที	1	14.993	.555	.901
11	เมื่อไปสมัครงานที่ใหม่ ท่านมักจะสอบถามถึงค่าตอบแทนที่คาดหวังและสวัสดิการที่จะได้รับ	0.86	9.992	.472	.906
12	ท่านรู้สึกเสียดายอายุงานในที่ทำงานเดิมหากต้องลาออกจากงาน	1	1.672	-	-
13	ภายในระยะเวลา 1 ปี ท่านรู้สึกต้องการลาออก	0.86	16.842	.702	.893
14	ในระยะนี้ท่านกำลังสนใจติดตามข้อมูลประกาศรับสมัครงานตามสื่อต่างๆ	1	21.120	.747	.890
15	ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วยกับการที่บุคลากรในบริษัทมีความคิดที่อยากไปทำงานกับบริษัทใหม่	0.86	-2.412	-	-

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

การรับรู้บรรยากาศองค์การและความตั้งใจลาออก

คำชี้แจง - แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

- กรุณาตอบข้อคำถามให้หมดทุกข้อตามความเป็นจริง และข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ

<u>ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล</u>

1. อายุ.....ปี

1. อายุงาน.....ปี

2. สถานภาพสมรส**<u>ปัจจุบัน</u>** ☐ โสด
   - ☐ สมรสโดยมีการแต่งงานหรือจดทะเบียนสมรส
   - ☐ หม้าย/หย่าร้าง
   - ☐ อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้แต่งงานหรือจดทะเบียนสมรส
   - ☐ มีคู่รักแต่ไม่ได้อยู่กินด้วยกัน (แฟน)
   - ☐ เป็นกิ๊ก (ไม่คาดหวังถึงการใช้ชีวิตคู่ร่วมกัน)
   - ☐ มีคู่ครองอยู่กินกันมากกว่า 1 คน ในเวลาเดียวกัน โดยมีการจัดสรรเวลา

3. ประวัติการมีชีวิตคู่ ท่านมีคู่ครองมาแล้วจำนวน.....คน (ถ้ามี)

   ปัจจุบันท่านอยู่กับคู่ครองคนที่.....

4. สถานภาพสมรสของบิดามารดาท่าน ☐ หย่าร้าง โดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง**<u>มี</u>**คู่ครองใหม่
   - ☐ หย่าร้าง โดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง**<u>ไม่มี</u>**คู่ครองใหม่
   - ☐ แยกกันอยู่เพื่อเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งโดยมิได้เลิกรากัน เช่น ประกอบอาชีพ ดูแลลูกหลาน
   - ☐ ยังอยู่ด้วยกัน
   - ☐ พ่อหรือแม่เสียชีวิต

5. ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงสถานที่ทำงานโดยประมาณ.....กิโลเมตร

6. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่า ป.6 ☐ ป.6 ☐ ม.3 ☐ ม.6/ ปวช

7. จำนวนบุตรที่ต้องเลี้ยงดู.....คน

8. จำนวนบุคคลในอุปการะนอกจากบุตรและภรรยา.....คน

9. ท่านมีหนี้สินหรือไม่ ☐ มี ☐ ไม่มี

10.ท่านดื่มสุราหรือไม่ ☐ ดื่ม

☐ ดื่มบ้างเมื่อเข้าสังคม

☐ ไม่ดื่มเลย

<u>คำชี้แจง</u> โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าเป็นจริงสำหรับท่านหรือไม่ในระดับใด และทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ให้เลือกดังนี้

5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย

3 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจ

2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

<u>ส่วนที่ 2</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ข้อ	คำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	การที่ท่านต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน ทำให้ท่านมีเวลาทำกิจกรรมในครอบครัวน้อยลง					
2	งานของท่านต้องการเวลาในการปฏิบัติงานที่มาก จนทำให้เวลาที่ให้กับครอบครัวลดลง					
3	งานของท่านยุ่งมากจนท่านไม่มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว					
4	งานของท่านทำให้ห่างเหินจากครอบครัวมากเกินไป					
5	เมื่อมีปัญหาจากการทำงาน ท่านต้องฝืนใจทำกิจกรรมกับครอบครัว					
6	ท่านรู้สึกเครียดจากการทำงานจนไม่สามารถทำหน้าที่ในครอบครัวได้อย่างที่ท่านต้องการ					
7	เมื่อรู้สึกเครียดจากงาน ท่านจะเก็บตัวอยู่เงียบๆไม่พูดคุยกับสมาชิกในครอบครัว					
8	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ที่จะต้องเลือกทำงานก่อน โดยไม่ทำตามคำขอจากครอบครัว					
9	การกระทำที่คิดว่าดีและเหมาะสมในการทำงานกลายเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำเมื่อท่านอยู่ที่บ้าน					
10	บ่อยครั้งที่สาเหตุของความฉุนเฉียวในการทำงาน จะเป็นสาเหตุให้ท่านเกิดความฉุนเฉียวกับคนในครอบครัวของท่าน					

ข้อ	คำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11	สิ่งที่ทำได้ผลดีในที่ทำงาน ไม่สามารถนำมาใช้กับที่บ้านได้					
12	บ่อยครั้งที่ภาระหน้าที่การงานของท่านทำให้ท่านมีความขัดแย้งกับครอบครัว					
13	ท่านเลือกที่จะลางานทุกครั้ง เมื่อต้องทำกิจกรรมต่างๆกับครอบครัว					
14	ท่านประสบปัญหาในการทำงานเนื่องจากจำเป็นต้องให้เวลากับครอบครัว					
15	ครอบครัวเรียกร้องเวลาจากท่าน					
16	ท่านยกเลิกการทำงานล่วงเวลาทันที เมื่อครอบครัวขอร้อง					
17	ปัญหาของครอบครัวทำให้ท่านรู้สึกเครียดในขณะทำงาน					
18	ความเครียดที่เกิดขึ้นจากชีวิตครอบครัวทำให้ความสามารถในการทำงานของท่านลดลง					
19	เมื่อเกิดปัญหาครอบครัว ทำให้ท่านไม่มีสมาธิในการทำงาน					
20	เมื่อเกิดปัญหาในครอบครัว ท่านจะเกิดความผิดพลาดในการทำงาน					
21	สมาชิกในครอบครัวของท่านไม่พอใจเมื่อท่านใช้คำพูดหรือวิธีการพูดแบบที่ท่านใช้ในที่ทำงาน					

ข้อ	คำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
22	เมื่อท่านทะเลาะกับคนในครอบครัว ท่านจะรู้สึกหงุดหงิดคนรอบข้างในที่ทำงาน					
23	สิ่งที่ท่านทำแล้วได้ผลดีในครอบครัว ไม่สามารถนำไปใช้ในที่ทำงานได้					
24	เมื่ออยู่ที่ทำงาน ท่านรู้สึกอึดอัดที่ต้องวางตัวให้แตกต่างจากเมื่ออยู่ที่บ้าน					

<u>ส่วนที่ 3</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ

1	ท่านรู้ว่าใครคือหัวหน้างาน					
2	งานที่ท่านรับผิดชอบ มีการระบุหน้าที่ที่ชัดเจน					
3	ท่านทราบว่าเมื่อมีปัญหาในการทำงานจะต้องติดต่อกับบุคคลใดที่มีหน้าที่รับผิดชอบในงานนั้นๆ					
4	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ข้าพเจ้าทราบว่าต้องรายงานกับใคร					
5	บางครั้งไม่มีความชัดเจนว่าใครมีอำนาจอย่างเป็นทางการในการตัดสินใจ					
6	บริษัทมีการกระตุ้นให้พนักงานมีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
7	ท่านได้รับการฝึกอบรมวิธีการทำงานที่ถูกต้องตามมาตรฐานการทำงานของบริษัท					

ข้อ	คำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8	ท่านเชื่อว่าการบริหารงานต่างๆของบริษัทดีอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอีก					
9	ท่านรู้สึกภูมิใจในผลงานของตนเอง					
10	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจเบื้องต้นได้					
11	ท่านรู้สึกว่าต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสมบูรณ์ทุกขั้นตอน					
12	เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านรู้สึกยินดีที่ได้รับงานนั้นๆมาทำ					
13	การพิจารณาความดีความชอบในบริษัทไม่แน่นอนหรือไม่เหมาะสม					
14	ท่านไม่ได้รับความเห็นอกเห็นใจจากหัวหน้างานมากนักเมื่อทำงานผิดพลาด					
15	การให้รางวัลและสิ่งตอบแทนที่บริษัทมีให้ยังไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสม					
16	บริษัทมีระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจนและเป็นธรรม					
17	ท่านรู้สึกว่ามีทีมงานที่ดี					
18	ท่านรู้สึกว่าต้องทำงานเพียงคนเดียว					
19	เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานที่ยาก ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานได้					

ข้อ	คำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
20	หากท่านลาหยุดงาน ท่านจะมีเพื่อนร่วมงานที่ช่วยทำงานแทนท่านได้					
21	ท่านยึดมั่นกับเป้าหมายของบริษัทอย่างมาก					
22	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้					
23	ท่านเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความจงรักภักดีต่อบริษัท					

<u>ส่วนที่ 4</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

1	ท่านพอใจที่จะทำงานกับบริษัทแห่งนี้ไปเรื่อยๆ					
2	ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากบริษัท					
3	ท่านไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน แม้ว่างานอื่นจะมีข้อเสนอที่ดีกว่า					
4	ท่านต้องการลาออกไปทำงานในบริษัทอื่นมากกว่าที่จะคงทำงานอยู่ในบริษัทปัจจุบัน					
5	ท่านต้องการเปลี่ยนไปประกอบอาชีพอื่น					
6	ในขณะนี้ท่านต้องการลาออกมากที่สุด					
7	ท่านคิดว่าบริษัทนี้ให้สวัสดิการมากกว่าการลาออกไปทำงานบริษัทอื่น					
8	ท่านตั้งใจจะลองไปสมัครงานที่ใหม่					

ข้อ	คำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9	ท่านกำลังมองหางานอื่นที่ได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่างานในปัจจุบัน					
10	ท่านมั่นใจว่า หากลาออกจากงานปัจจุบันแล้วจะสามารถหางานใหม่ได้ทันที					
11	เมื่อไปสมัครงานที่ใหม่ ท่านมักจะสอบถามถึงค่าตอบแทนที่คาดหวังและสวัสดิการที่จะได้รับ					
12	ท่านรู้สึกเสียดายอายุงานในที่ทำงานเดิมหากต้องลาออกจากงาน					
13	ภายในระยะเวลา 1 ปี ท่านรู้สึกต้องการลาออก					
14	ในระยะนี้ท่านกำลังสนใจติดตามข้อมูลประกาศรับสมัครงานตามสื่อต่างๆ					
15	ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วยกับเพื่อนร่วมงานที่มีความคิดอยากไปทำงานกับบริษัทใหม่					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวทิพเกล้า นพกูลวงศ์
วันเดือนปีเกิด	5 มีนาคม พ.ศ.2520
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ