อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

โดย

นางสาวกาญจนา พันธ์ศรีทุม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

โดย

นางสาวกาญจนา พันธ์ศรีทุม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

EFFECTS OF JOB ENGAGEMENT, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, JOB SATISFACTION ON TURNOVER INTENTIONS IN EMPLOYEES OF A STATE ENTERPRISE

BY

MISS KANJANA PUNSRITUM

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER DEGREE OF ARTS

INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY

FACULTY OF LIBERAL ARTS

THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2016

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาวกาญจนา พันธ์ศรีทุม

เรื่อง

อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน
ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ _____
(ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ _____
(ดร.จารุวรรณ สกุลคู)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ _____
(ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน)

คณบดี _____
(รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ อดุลยฤทธิกุล)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง
ชื่อผู้เขียน	**นางสาวกาญจนา พันธ์ศรีทุม**
ชื่อปริญญา	**ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)**
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	**จิตวิทยาอุตสาหกรรม**และองค์การ **คณะศิลปศาสตร์** มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	**ดร.จารุวรรณ สกุลคู**
ปีการศึกษา	**2559**

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง *“อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง”* เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงาน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน 3) ศึกษาโมเดลโครงสร้างของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 699 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามเรื่องความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออก การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural equation model: SEM)

ผลการศึกษา พบว่า

1.ระดับของความยึดมั่นผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ระดับของความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกของพนักงาน อยู่ในระดับต่ำ

2.ความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน *(r=-.30, -.32, -.15, p<.01 ตามลำดับ)*

3.โมเดลโครงสร้างของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน พบว่า โมเดลสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดความสอดคล้องผ่านเกณฑ์ (GFI = .94, AGFI = .91, CFI = .89, RMSEA = .08) และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานและสามารถทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ (β = -.72) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

คำสำคัญ:ความยึดมั่นผูกพันในงาน, ความผูกพันต่อองค์การ, ความพึงพอใจในงาน, ความตั้งใจลาออก, การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง SEM

Thesis Title	**Effects of job engagement, organizational commitment, job satisfaction on turnover intentions in employees of a state enterprise**
Author	**Kanjana Punsritum**
Degree	**Master of Arts (Industrial and Organizational Psychology)**
Department/Faculty/University	**Industrial and Organizational Psychology** **Liberal arts** Thammasat University
Academic Years	**2016**

ABSTRACT

The present research aimed to explore levels of job engagement, organizational commitment, job satisfaction and turnover intention, to study the correlation between job engagement, organizational commitment, job satisfaction and turnover intentions, and to test the Structural Equation Model of the direct effect to job engagement, organizational commitment, job satisfaction on turnover intentions.

The sample of this research consisted of 699 employees from a state enterprise organization. A set of questionnaires assessing job engagement, organizational commitment, job satisfaction and turnover intention was used for data collection. Data analysis was conducted using SPSS program for descriptive statistics, and Pearson's correlational analysis. AMOS was used for SEM.

The results showed that

1.The levels of Job engagement and organizational commitment were moderate, while job satisfaction and turnover intentions were low

2.Job engagement, organizational commitment, and job satisfaction were negatively correlated with turnover intention *(r=-.30, -.32, -.15, p<.01, respectively).*

3.The hypothesized model of the effects of job engagement, organizational commitment, and jobs satisfaction on turnover intention fit well with

the empirical data (CMIN/DF = 4.90, GFI =.94, AGFI =.91, CFI =.89, RMSEA =.08). In addition, organizational commitment had direct effect on turnover intention and significantly predicted turnover intentions of the employee (β = -.72) at .05 level, while job engagement and job satisfaction did not predict turnover intentions.

Keywords: Job engagement, organizational commitment, job satisfaction, turnover intentions, Structural equation modeling (SEM)

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้กรุณาเสียสละเวลา เป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย อีกทั้งยังช่วยตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ และช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการวิจัย เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ รวมทั้ง ขอขอบพระคุณท่านศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือในการแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ รวมทั้งคณาจารย์พิเศษทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ที่มีคุณค่ายิ่ง และเป็นกำลังใจในการศึกษา ขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ตลอดระยะเวลาในการศึกษา ขอบคุณบุคลากรในหน่วยงานทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้ง เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ทุกท่าน และ Mr.John Corrigan ที่คอยช่วยเหลือ คอยให้กำลังใจ สนับสนุนให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไปอย่างเรียบร้อย

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา คุณตา คุณยาย เป็นอย่างสูง ที่ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

นางสาวกาญจนา พันธ์ศรีทุม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(10)
รายการสัญลักษณ์และคำย่อ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	6
1.5 สมมติฐานการวิจัย	6
1.6 ขอบเขตการวิจัย	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 ความหมายของความตั้งใจลาออก	11
2.2 แนวคิดของความตั้งใจลาออก	12
2.3 การวัดความตั้งใจลาออก	17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออก	18

2.4.1 ความตั้งใจลาออกกับความยึดมั่นผูกพันในงาน 18
2.4.1.1 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันในงาน 18
2.4.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงาน 19
2.4.1.3 องค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในงาน 20
2.4.1.4 การวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน 20
2.4.1.5 งานวิจัยความยึดมั่นผูกพันในงานกับความตั้งใจลาออก 21
2.4.2 ความตั้งใจลาออกกับความผูกพันต่อองค์การ 22
2.4.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ 22
2.4.2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ 24
2.4.2.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ 25
2.4.2.4 การวัดความผูกพันต่อองค์การ 27
2.4.2.5 งานวิจัยความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออก 28
2.4.3 ความตั้งใจลาออกกับความพึงพอใจในงาน 30
2.4.3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน 30
2.4.3.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน 31
2.4.3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน 34
2.4.3.4 การวัดความพึงพอใจในงาน 35
2.4.3.5 งานวิจัยความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออก 37
2.4.4 ความยึดมั่นผูกพันในงานและความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออก 38
2.4.5 ความยึดมั่นผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออก 38
2.4.6 ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออก 39

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 43

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 43
3.1.1 ประชากร 43
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง 43
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 45
3.2.1 ตัวแปรต้น 45
3.2.2 ตัวแปรตาม 45
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 45
3.4 การพัฒนาและตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 53
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล 55
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ 56
3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา 56

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน 57

บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล 58

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา 58
4.1.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 58
4.1.2 ผลการศึกษาระดับของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 60
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน 62
4.2.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 62
4.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 69
4.2.3 ผลการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้าง 72
4.3 การอภิปรายผล 74

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ 78
5.1 สรุปผลการวิจัย 78
5.2 ข้อเสนอแนะ 79
5.2.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร 79
5.2.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 79

รายการอ้างอิง 80

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก 90
ภาคผนวก ข 95
ภาคผนวก ค 106

ประวัติผู้เขียน 110

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงสถิติย้อนหลังการลาออก ปี 2554-2558 ที่มีสาเหตุมาจากการย้ายงานและได้รับงานใหม่	2
2.1 เปรียบเทียบองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดนักวิจัยสำคัญ ๆ	27
3.1 แสดงจำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างในแต่ละสายงานการบังคับบัญชา	44
3.2 แสดงจำนวนข้อคำถามของความยึดมั่นผูกพันในงานรายด้านและตัวอย่างข้อคำถาม	46
3.3 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันในงาน	46
3.4 แสดงจำนวนข้อคำถามของความผูกพันต่อองค์การรายด้านและตัวอย่างข้อคำถาม	48
3.5 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ	48
3.6 แสดงจำนวนข้อคำถามของความพึงพอใจในงานรายด้านและตัวอย่างข้อคำถาม	50
3.7 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน	50
3.8 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความตั้งใจลาออก	52
3.9 สรุปเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
3.10 แสดงค่าดัชนี เกณฑ์การตรวจสอบความกลมกลืน/ความสอดคล้องของโมเดล	57
4.1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	59
4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	61
4.3 แสดงค่าดัชนี เกณฑ์การตรวจสอบความกลมกลืน/ความสอดคล้องของโมเดล	62
4.4 แสดงค่าเปอร์เซ็นความแปรปรวน (Communality) ข้อคำถามของความยึดมั่นผูกพันในงาน	63
4.5 แสดงค่าเปอร์เซ็นความแปรปรวน (Communality) ข้อคำถามของความผูกพันต่อองค์การ	64
4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นความแปรปรวน (Communality) ข้อคำถามของความพึงพอใจในงาน	65
4.7 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของโมเดลตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	66
4.8 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ความเที่ยง และสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	67
4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	71
4.10 แสดงผลการทดสอบความสอดคล้อง/กลมกลืนของโมเดล	73
4.11 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย regression weight	74

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบจำลองของ Mowday	14
2.2 แบบจำลองของ Hom and Griffth	15
2.3 แบบจำลองของ Mobley	16
2.4 แบบจำลองของ Porter and Lawler	34
4.1 โมเดลการวิเคราะห์ CFA ของความยึดมั่นผูกพันในงาน	68
4.2 โมเดลการวิเคราะห์ CFA ของความผูกพันต่อองค์การ	68
4.3 โมเดลการวิเคราะห์ CFA ของความพึงพอใจในงาน	68
4.4 โมเดลโครงสร้างระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออก	72

รายการสัญลักษณ์และคำย่อ

สัญลักษณ์/คำย่อ	คำเต็ม/คำจำกัดความ
n	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	ค่าเฉลี่ย
S.D.	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
χ^2	ค่าไค-สแควร์ (Chi-square)
r	ค่าสหสัมพันธ์ correlation
β	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย
JEN	ความยึดมั่นผูกพันในงาน
VG	ความยึดมั่นผูกพันในงานด้านกระตือรือร้น
DE	ความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการอุทิศตนให้กับงาน
AB	ความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต
OCN	ความผูกพันต่อองค์การ
AC	ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ
CC	ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ
NC	ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน
JSN	ความพึงพอใจในงาน
work	ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน
pro	ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน
pay	ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า
super	ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา
cowork	ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน
TI	ความตั้งใจลาออก

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการแข่งขันของอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนในไทยมีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจด้านโทรทัศน์และวิทยุ นับตั้งแต่ปี 2555 ที่ประเทศไทยมีนโยบายให้เปลี่ยนระบบการส่งสัญญาณโทรทัศน์แบบภาคพื้นดินจากระบบแอนะล็อก (Analog) ไปสู่โทรทัศน์ระบบดิจิทัล (Digital) (ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน 2555) ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญและยิ่งใหญ่ของอุตสาหกรรมนี้ เนื่องจากต้องปรับเปลี่ยนสภาวะแวดล้อมในการดำเนินการให้สอดรับกับบริบทของกฎหมายตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ตลอดจนต้องมีการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ในขณะที่ยังคงตอบสนองความต้องการของประชาชนให้สอดคล้องกับโทรทัศน์ระบบดิจิทัล ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นส่งผลกระทบต่อองค์การในอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนทั้งภาครัฐ และเอกชน

บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในองค์การที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เนื่องจาก บมจ.อสมท เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี จดทะเบียนจัดตั้งในรูปบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2547 ด้วยการแปลงสภาพจากองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (อ.ส.ม.ท.) ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2547 บมจ.อสมท มีภารกิจในการประกอบกิจการด้านสื่อสารมวลชน โดยครอบครองคลื่นความถี่ มีสื่อที่หลากหลาย เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ดาวเทียม เป็นต้น รวมทั้งยังเป็นผู้ผลิตเนื้อหาโดยเฉพาะรายการข่าว รายการบันเทิงที่มีสาระ (รายงานประจำปี 2558)

จากนโยบายการเปลี่ยนแปลงระบบโทรทัศน์ฯ ข้างต้น ส่งผลให้องค์การอยู่ในสภาวะที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงของอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชน คู่แข่งเพิ่มมากขึ้น พฤติกรรมการบริโภคสื่อที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (อาทิ พฤติกรรมผู้ชม/ผู้ฟัง พฤติกรรมผู้ซื้อสื่อ) รวมทั้งกฎหมายที่กำกับดูแล ปัจจัยเหล่านี้ทำให้องค์การประสบปัญหาไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านผลประกอบการขององค์การที่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ได้ ค่าใช้จ่ายขององค์การที่เพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าลดลง และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ปัญหาการลาออกของพนักงานที่มีความรู้ความสามารถซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญโดยเฉพาะในด้านการผลิตสื่อโทรทัศน์ การตลาด จากสถิติย้อนหลังการลาออกของบมจ.อสมท (ตารางที่ 1.1) แสดงให้เห็นว่าในช่วงปี 2557-2558 ที่มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนั้น มีสถิติการลาออกสูง

ตารางที่ 1.1

แสดงสถิติย้อนหลังการลาออก ปี 2554-2558 ที่มีสาเหตุมาจากการย้ายงานและได้รับงานใหม่

ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558
13 คน	10 คน	6 คน	68 คน	27 คน

ที่มา *ฐานข้อมูลบุคลากร ปี 2558.* สำนักทรัพยากรมนุษย์ บมจ.อสมท

พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะโดยเฉพาะในด้านการผลิตสื่อโทรทัศน์ ผู้ประกาศข่าว ครีเอทีฟ นักการตลาดและการขาย เป็นต้น ถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีสมรรถนะสูง (Talent) กลุ่มบุคคลเหล่านี้เปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่าเป็นทุนมนุษย์ (Human capital) ที่ทำให้องค์การนั้นมีความสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง (ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550) เนื่องจากพนักงานเหล่านี้มีความสามารถ มีศักยภาพโดดเด่นและเหมาะกับลักษณะตามความต้องการขององค์การ ทั้งยังเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้องค์การเจริญเติบโตก้าวหน้า และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งองค์การหลายองค์การต่างต้องการพนักงานเหล่านี้เข้าไปอยู่ในองค์การของตัวเอง ทำให้เกิดปัญหาการแย่งชิงตัวพนักงานที่มีสมรรถนะสูง เพราะการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการนำองค์การไปสู่เป้าหมายในเวลาที่รวดเร็วนั้น ต้องใช้เวลานาน และมีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพสูง ทำให้องค์การโดยส่วนใหญ่ที่มีเงินทุนสูงเลือกที่จะลงทุนทางลัด (ธันย์ชนก ศรีสวัสดิ์, 2556) การถูกแย่งชิงตัวพนักงานที่มีสมรรถนะสูงจะส่งผลเสียต่อองค์การที่

สูญเสียพนักงานที่มีความรู้ความสามารถหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบทางตรงในด้านของงบประมาณที่ทำให้องค์การมีค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนเพิ่มขึ้น เพราะต้องทำการสรรหา คัดเลือก และใช้เวลานานในการพัฒนาพนักงานใหม่ให้มีความรู้ความสามารถเพื่อมาทดแทนพนักงานที่สูญเสียไป (Manley, 1996, อ้างถึงใน ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555) ซึ่งเป็นการลงทุนที่สูงและใช้เวลานาน นอกจากนี้ การสูญเสียพนักงานให้แก่องค์การคู่แข่ง ยังทำให้คู่แข่งรู้กลยุทธ์ และสามารถนำความรู้ความสามารถของพนักงานไปต่อยอดก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้

นอกจากนี้ การถูกแย่งชิงตัวพนักงานอาจส่งผลกระทบที่เป็นต้นทุนทางอ้อม นั่นคือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ยังคงทำงานอยู่ในองค์การ พนักงานอาจมีขวัญกำลังใจลดลง และอาจเริ่มคิดถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน เริ่มมองถึงโอกาสทางเลือกที่จะไปทำงานในองค์การอื่น ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การขาดงาน การมาสาย การลดลงของความกระตือรือร้นในการทำงาน (ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555) จากผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมเหล่านี้ อาจทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การลดลงช่วงหนึ่ง เนื่องจากองค์การมีจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอต่อกระบวนการทำงาน พนักงานใหม่ขาดทักษะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เต็มที่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ หรือลูกค้าติดตามพนักงานที่ลาออกไป เป็นต้น (ณปภัช นาคเจือทอง, 2553) และหากองค์การมีอัตราการลาออกของพนักงานที่มีความสามารถในระดับสูง บุคคลภายนอกจะรับรู้ว่าการทำงานขององค์การนั้นขาดความมั่นคง ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการเสียภาพลักษณ์ขององค์การ (Slattery, 2005; Yang, 1996, อ้างถึงใน ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555) จากปัญหาข้างต้นทำให้องค์การต้องพยายามหาวิธีในการสรรหา ดึงดูด และรักษาพนักงานเหล่านี้ให้อยู่กับองค์การให้นานที่สุด ซึ่งถือเป็นงานที่มีความท้ายทายและมีความสำคัญต่อองค์การ เพราะการลาออกของพนักงานถือว่าเป็นการสูญเสียทุนมนุษย์อันเป็นปัจจัยที่สำคัญของความสำเร็จขององค์การ ดังนั้น การบริหารจัดการบุคคลที่มีสมรรถนะสูง จึงเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการทุนมนุษย์ (ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550) เพื่อทำให้องค์การมีขีดความสามารถสูงขึ้น มีนวัตกรรมเกิดขึ้นในองค์การ ลดอัตราการสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ และเพื่อให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยองค์การจะมีการรักษากลุ่มพนักงานที่มีสมรรถนะสูงที่แตกต่างไปจากพนักงานทั่วไป เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การให้ผลตอบแทน การสร้างแรงจูงใจให้เกิดความจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์การ และที่ยิ่งไปกว่านั้น คือการป้องกัน และลดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

ความตั้งใจจะลาออกจากงาน หรือความตั้งใจลาออก (Turnover intentions) หมายถึง ความต้องการหรือความตั้งใจของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องานซึ่งสามารถนำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออกและทำให้เกิดพฤติกรรมการลาออกจากงานในที่สุด (Mowday et al., 1982, อ้างถึงใน ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555)

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ ผู้ทำการวิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บมจ.อสมท ประกอบกับในปัจจุบันทุกองค์การทั้งภาครัฐ และเอกชนให้ความสนใจในเรื่องความพึงพอใจ (Employee satisfaction) ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Job engagement) และการสร้างความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) อย่างแพร่หลาย โดยกำหนดให้เป็นเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพองค์การ ดังเช่น ในหน่วยงานของรัฐได้เข้าสู่การกำกับตามเกณฑ์ของ Prime minister quality award (PMQA) ของสำนักงาน กพร. โรงพยาบาลทั่วประเทศที่ต้องการการรับรอง Hospital accreditation (HA) องค์การรัฐวิสาหกิจที่ใช้เกณฑ์ประเมินในระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State enterprise performance appraisal: SEPA) ซึ่ง บมจ.อสมท เป็นหนึ่งในองค์การรัฐวิสาหกิจที่ต้องมีฐานข้อมูลดังกล่าวเพื่อใช้ประกอบเกณฑ์ประเมินในระบบ SEPA ด้วยนั้น การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ทั้งหมด 3 ปัจจัย ประกอบด้วย

ปัจจัยที่หนึ่ง คือ ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Job engagement) หมายถึง ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานทางอารมณ์เชิงบวก มีทั้งพลังทางกายและทางใจในการทำงาน รู้สึกว่างานมีคุณค่า เต็มใจอุทิศตนเสียสละให้กับงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน (วรนาฏ เวนุอาธร, 2555) สอดคล้องกับอรพินทร์ ชูชม (2557) ที่ให้ความหมายว่าเป็นสภาวะทางจิตเชิงบวกที่สัมพันธ์กับงานที่ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ ความกระตือรือร้น (Vigor) การอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) และการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption) และตามแนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2006)

ปัจจัยที่สอง คือ ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การซึ่งยึดเหนี่ยวให้พนักงานคงอยู่ในองค์การต่อไปและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ (ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548) และตามแนวคิดของ Meyer and Allen (1991) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ (Affective) ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance) และด้านบรรทัดฐาน (Normative)

ปัจจัยที่สาม คือ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของพนักงานที่มีต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมในงาน หรือสิ่งที่ได้รับจากการทำงานของตน อาจได้รับมาจากองค์การโดยตรงหรือได้รับผ่านบุคคลอื่นๆ ในองค์การ และตามแนวคิดของ Smith, Kendall, and Hulin (1969) ที่แบ่งความพึงพอใจในงานเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน (Work) 2) ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน (Pay) 3) ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า (Promotion) 4) ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา (Supervision) และ 5) ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Job engagement) (Perez, 2008; Saks, 2006) ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) (Cohen, 1993; Jaros, 1997) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) (Currivan, 1999; Tett & Meyer, 1993) เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก (Perez, 2008)

1.2 คำถามการวิจัย

1.ระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การ ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความตั้งใจลาออกของพนักงานเป็นอย่างไร

2.ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานเป็นอย่างไร

3.โมเดลโครงสร้างของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.เพื่อศึกษาระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การ ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

2.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

3.เพื่อศึกษาโมเดลโครงสร้างของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้ทราบถึงระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การ ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความตั้งใจลาออกของพนักงาน รวมทั้งได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน และข้อสรุปเกี่ยวกับโมเดลโครงสร้างของความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานที่มีผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออก เพื่อเป็นฐานข้อมูลแก่องค์การในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การรักษาพนักงานที่มีคุณค่าต่อองค์การ การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายและเป้าหมาย

1.5 สมมติฐานการวิจัย

1.ความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

2.โมเดลโครงสร้างสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

1.6 ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการของ บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) (บมจ.อสมท) จำนวนทั้งสิ้น 1,300 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2558) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการของ บมจ.อสมท จำนวน 1,000 คน เพื่อใช้เป็นตัวแทนของประชากรในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) และกำหนดสัดส่วนในแต่ละสายงาน ตามสายงานการบังคับบัญชาขององค์การ ทั้งหมด 6 สายงาน ได้แก่ สายงานการผลิตเนื้อหาและรายการ สายงานบริหารการตลาดและสื่อ สายงานวิศวกรรมและสนับสนุนเชิงเทคนิค สายงานพัฒนาธุรกิจ สายงานกลยุทธ์และการเงิน และสายงานสนับสนุนองค์กร

1.6.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1.6.1.1 ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Job engagement)

ศึกษางานวิจัยที่ใช้แนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2006) ที่แบ่งความยึดมั่นผูกพันในงาน เป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

(1) ความกระตือรือร้น (Vigor)

(2) การอุทิศตนให้กับงาน (Dedication)

(3) การรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption)

1.6.1.2 ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment)

ศึกษางานวิจัยที่ใช้แนวคิดของ Meyer and Allen (1991) ที่แบ่งความผูกพันต่อองค์การ ออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

(1) ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective)

(2) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance)

(3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative)

1.6.1.3 ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

ศึกษางานวิจัยที่ใช้แนวคิดของ Smith et al. (1969) ที่แบ่งความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ได้แก่

(1) ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน (Work)

(2) ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน (Pay)

(3) ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า (Promotion)

(4) ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา (Supervision)

(5) ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)

1.6.1.4 ความตั้งใจลาออก (Turnover intention)

ศึกษางานวิจัยที่ใช้แนวคิดของ Mowday et al. (1982)

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความยึดมั่นผูกพันในงาน หมายถึง สภาวะทางจิตในด้านอารมณ์และความคิดในเชิงบวกที่มีต่องาน ประกอบด้วย คุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ 1) **ความกระตือรือร้น** คือ การที่พนักงานมีพลังในการทำงานและยืดหยุ่นทางจิตใจสูงในขณะทำงาน เต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน และมีความเพียรพยายามในการทำงานแม้ว่างานนั้นจะมีอุปสรรคหรือยากแค่ไหนก็ตาม 2) **การอุทิศตนให้กับงาน** คือ ความรู้สึกเต็มใจ ภูมิใจ มีแรงบันดาลใจ และรู้สึกท้าทายในการทำงาน และ 3) **ความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต** คือ ความรู้สึกมุ่งมั่นและเป็นสุขในการทำงาน ขณะทำงานจะรู้สึกว่าเวลาผ่านไปเร็ว ยากที่จะถอนตัวจากงาน (อรพินทร์ ชูชม, 2557; Bakker, 2011)

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การโดยเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวให้พนักงานยังคงอยู่ในองค์การ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ 1) **ด้านจิตใจ** คือ ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากอารมณ์ของพนักงานที่ต้องการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และมีส่วนร่วมในองค์การ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (ผูกพันเพราะใจรัก) จะเป็นการแสดงออกถึงความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อปี 2) **ด้านการคงอยู่กับองค์การ** คือ ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การ ซึ่งการคงอยู่ในองค์การเกิดจากการได้รับประโยชน์มากกว่าการเสียประโยชน์ และ 3) **ด้านบรรทัดฐาน** คือ ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ภาระผูกพัน ที่ถูกปลูกฝังมาว่าพวกเขาเป็นหนี้บุญคุณองค์การทำให้ต้องอยู่ในองค์การเพื่อเป็นการตอบแทน ซึ่งการอยู่ในองค์การเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องเหมาะสมในสังคม

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) **ด้านลักษณะงาน** คือ ความพึงพอใจต่อลักษณะงานรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน และเห็นว่าเป็นงานที่น่าสนใจ รวมทั้งเป็นงานที่ทำให้บรรลุตามเป้าหมาย มีโอกาสในการเรียนรู้มีคุณค่า ท้าทายต่อความสามารถของตนเอง และเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ มีความสนุกกับการทำงาน 2) **ด้านค่าตอบแทน** คือ ความพึงพอใจต่อรายได้ต่อเดือน ค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์อื่น ที่ได้รับเป็นการตอบแทนจากการทำงาน มีความเหมาะสมกับความสามารถและมีความเท่าเทียมกับบุคคลอื่นในองค์การ 3) **ด้านโอกาสก้าวหน้า** คือ

ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ การได้รับรางวัล การเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมโดยการพิจารณาตามความสามารถและระบบขององค์การ 4) **ด้านผู้บังคับบัญชา** คือ ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรง และสายงานการบังคับบัญชา และ 5) **ด้านเพื่อนร่วมงาน** คือ ความพึงพอใจในบรรยากาศที่ทำงานร่วมกันเป็นทีม มีความเป็นมิตร ความสามัคคี ให้กำลังใจ ซึ่งเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญจะคอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำซึ่งกันและกันได้

ความตั้งใจลาออก คือ ความตั้งใจของพนักงานที่ไม่ต้องการจะอยู่กับองค์การหรือไม่ต้องการจะเป็นสมาชิกขององค์การอย่างสมัครใจ

บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อ 1) ศึกษาระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การ ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความตั้งใจลาออกของพนักงาน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน 3) ศึกษาโมเดลโครงสร้างของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยผลของการศึกษาจะเป็นแนวทางแก่องค์การที่จะใช้ในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์การและลดอัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งเป็นเป้าหมายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น ผู้วิจัยขอนำเสนอการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ตามลำดับหัวข้อต่างๆ ดังนี้

2.1 ความหมายของความตั้งใจลาออก
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก
2.3 การวัดความตั้งใจลาออก
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออก
    2.4.1 ความตั้งใจลาออกกับความยึดมั่นผูกพันในงาน
        2.4.1.1 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันในงาน
        2.4.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงาน
        2.4.1.3 องค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในงาน
        2.4.1.4 การวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน
        2.4.1.5 งานวิจัย
    2.4.2 ความตั้งใจลาออกกับความผูกพันต่อองค์การ
        2.4.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ
        2.4.2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
        2.4.2.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ
        2.4.2.4 การวัดความผูกพันต่อองค์การ

2.4.2.5 งานวิจัย

2.4.3 ความตั้งใจลาออกกับความพึงพอใจในงาน

2.4.3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

2.4.3.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.4.3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

2.4.3.4 การวัดความพึงพอใจในงาน

2.4.3.5 งานวิจัย

2.4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของความตั้งใจลาออกกับความยึดมั่นผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การ

2.4.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของความตั้งใจลาออกกับความยึดมั่นผูกพันในงานและความพึงพอใจในงาน

2.4.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของความตั้งใจลาออกกับความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงาน

2.1 ความหมายของความตั้งใจลาออก

เมื่อกล่าวถึงความหมายของความตั้งใจลาออก มีผู้เสนอความหมายของความตั้งใจลาออก ดังนี้

Arnold and Feldman (1982) ที่ให้ความหมายความตั้งใจลาออกว่าเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะลาออกจากงาน และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานใหม่

Mowday, Porter, and Steers (1982, อ้างถึงใน ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555) เสนอว่าเป็น ความตั้งใจของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องานและอิทธิพลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานในการที่จะเปลี่ยนแปลงหรือออกจากงานที่ทำอยู่ ในขณะที่ Mueller and Price (1990) เสนอความหมายในลักษณะเชิงความสัมพันธ์ว่าความตั้งใจลาออกมีผลมาจากความไม่พึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การที่ลดน้อยลง

Tett and Meyer (1983) เสนอว่า เป็นความคิดที่จะค้นหาทางเลือกอื่นในองค์การใหม่ เช่นเดียวกับ Nadiri and Tanova (2010, อ้างถึงใน ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555) ที่เสนอว่า เป็นความคิดสมัครใจต้องการที่จะลาออกจากงานที่ทำอยู่เมื่อมีโอกาส เพื่อไปทำงานที่องค์การใหม่หรือเปลี่ยนอาชีพในอนาคตอันใกล้ รวมทั้งวรรณี ชัยเฉลิมพงษ์ และนุศราพร เกษสมบูรณ์ (2550) เสนอว่าเป็นลักษณะที่บุคคลมีความคิดและความต้องการที่จะออกจากหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ไม่ว่าจะด้วย

วิธีการลาออก การโยกย้ายจากงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ โดยที่ความคิดและความต้องการนั้นเป็นไปโดยสมัครใจ จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้เป็น 3 ลักษณะอันเกิดจากความสมัครใจของตนเอง คือ การคิดเกี่ยวกับผลงาน ความมุ่งมั่นที่จะหางานใหม่หรือเปลี่ยนอาชีพใหม่ และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

นอกจากนี้ยังมีผู้เสนอความหมายในลักษณะที่มีการวางแผนหรือกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจไว้แล้ว เช่น

Sousa-Poza and Henneberger (2002) ได้ให้ความหมายความตั้งใจลาออก เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่มีความน่าจะเป็นที่จะเปลี่ยนงานซึ่งได้กำหนดเวลาไว้แล้ว สอดคล้องกับ Vandenberg and Nelson (1999, อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548) ที่กล่าวว่าความตั้งใจลาออก หมายถึง การที่บุคคลมีการประมาณความเป็นไปได้ที่จะออกไปจากองค์การอย่างถาวรในเวลาหนึ่งในอนาคตอันใกล้

จากความหมายข้างต้น จะเห็นว่าทุกนิยามของความตั้งใจลาออกจะมุ่งเน้นที่เป็นความคิด ความตั้งใจส่วนบุคคลที่เกิดจากความสมัครใจว่าจะอยู่หรือออกจากองค์การไป และมีเพียง 2 ความหมายที่ได้เสนอสาเหตุที่ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน คือ Mowday, Porter, and Steers (1982) ที่เสนอว่าเกิดจากอิทธิพลของความรู้สึกที่เกี่ยวกับงานและไม่เกี่ยวกับงาน กับ Mueller and Price (1990) ที่เสนอว่าในเชิงความสัมพันธ์ว่าความตั้งใจลาออกเกิดจากความไม่พึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การลดน้อยลง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของความตั้งใจลาออก ว่าเป็นความตั้งใจของพนักงานที่ไม่ต้องการจะอยู่กับองค์การหรือไม่ต้องการจะเป็นสมาชิกขององค์การอย่างมัครใจ

2.2 แนวคิดของความตั้งใจลาออก

จากการทบทวนการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดความตั้งใจลาออก สามารถสรุปออกเป็น 3 แนวทาง ประกอบด้วย

แนวทางที่ 1 แนวทางการศึกษาด้านพฤติกรรม (Behavioral approach) เป็นแนวทางที่จะศึกษาเพื่อค้นหาสาเหตุของความตั้งใจลาออกว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ซึ่งนักวิจัยในกลุ่มนี้ที่สำคัญ เช่น Lawler (1971) ที่เสนอว่าความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในค่าตอบแทนส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ อันเป็นสาเหตุของการลาออกจากงาน

แนวทางที่ 2 แนวทางการศึกษาด้านเศรษฐศาสตร์ (Economic approach) เป็นแนวทางที่เน้นอุปสงค์แรงงานและอุปทานแรงงาน ภาวะของตลาดแรงงานและความมั่นคงของธุรกิจ

ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ซึ่งแนวทางนี้จะเน้นที่อัตราค่าจ้าง เงินเดือน จำนวนการจ้างงาน กล่าวคือ หากจำนวนของความต้องการจ้างงานสูงขึ้น แต่จำนวนแรงงานที่มีอยู่ในตลาดไม่เพียงพอกับความต้องการ ทำให้อัตราค่าจ้างสูงขึ้น โอกาสในการเปลี่ยนงานก็จะสูงขึ้น ทำให้อัตราการลาออกก็จะสูงขึ้นด้วยเช่นกัน ในทางตรงกันข้ามหากความต้องการคงเดิม ก็จะทำให้อัตราการจ้างงานคงเดิม โอกาสในการเปลี่ยนงานก็ต่ำลง ดังนั้น ตัวแปรด้านโอกาสเปลี่ยนงานจึงมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออกจากงาน

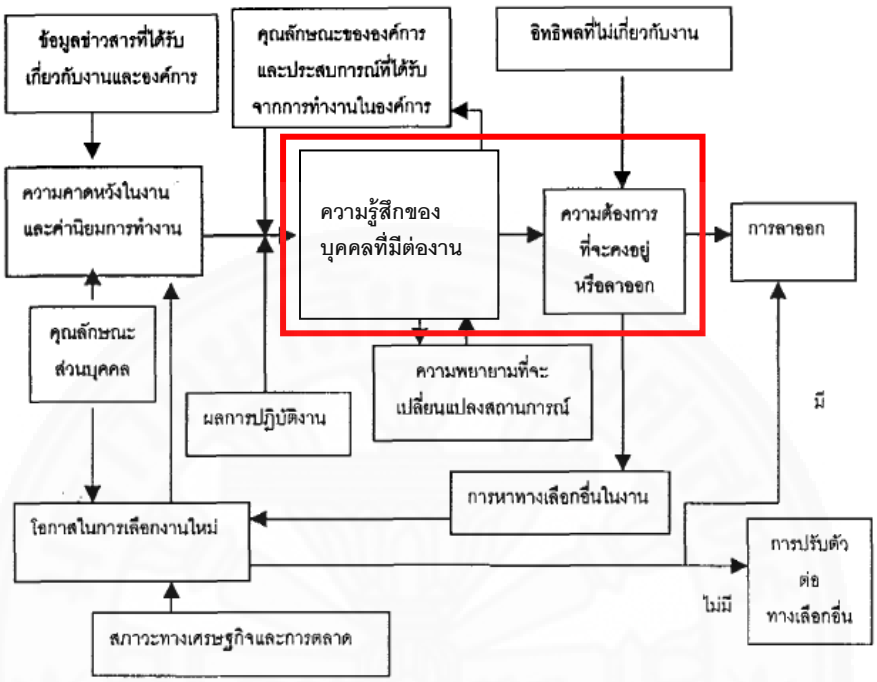
แนวทางที่ 3 แนวทางการศึกษาด้านจิตวิทยา (Psychological approach) เป็นแนวทางการศึกษาที่ผสมผสานระหว่างแนวทางการศึกษาด้านพฤติกรรมกับเศรษฐศาสตร์ไว้ด้วยกัน ซึ่งแนวทางนี้ได้กล่าวถึงสาเหตุของการลาออกจากงาน เกิดจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยผลักดัน และปัจจัยดึงดูด โดยปัจจัยผลักดันเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในองค์การ เช่น ไม่พึงพอใจงาน เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานไม่ดี เป็นต้น ส่วนปัจจัยดึงดูดเป็นปัจจัยที่เกิดจากภายนอกองค์การ เช่น ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ความเจ็บป่วย เป็นต้น

จากทั้ง 3 แนวทางจะพบว่าแนวทางด้านจิตวิทยาเป็นแนวทางที่ครอบคลุมทุกมิติทั้งมิติด้านพฤติกรรมและมิติด้านเศรษฐศาสตร์ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาตามแนวทางการศึกษาทางด้านจิตวิทยา เพราะเป็นแนวทางการศึกษาที่ครอบคลุมทุกด้าน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอแนวคิดที่อยู่ในกลุ่มแนวทางการศึกษาด้านจิตวิทยาที่สำคัญๆ ดังนี้

1. แนวคิดของ Mowday et al. (1982) ที่ได้นำทฤษฎีสองปัจจัยมาสร้างแบบจำลอง ซึ่งอธิบายว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุงานและความรับผิดชอบต่อครอบครัว จะส่งผลให้พนักงานเกิดความคาดหวังในงานและค่านิยมในการทำงาน และการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานและองค์การที่ทำให้ความคาดหวังของพนักงานบรรลุผลสำเร็จ ก็จะทำให้ลดการลาออก เช่นเดียวกับโอกาสทางเลือกอื่นในงาน ก็จะส่งผลต่อความคาดหวังของพนักงาน เพราะพนักงานที่มีทางเลือกในงานที่หลากหลายจะคาดหวังการทำงานไว้สูง และเมื่อสิ่งดังกล่าวประกอบกับคุณลักษณะขององค์การ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การ และผลปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความรู้สึกที่มีต่อการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความยึดมั่นผูกพันในงาน หรือการมีส่วนร่วมในงาน

นอกจากนี้ Mowday ยังได้กล่าวถึงเหตุผลของการแลกเปลี่ยนแบบต่างตอบแทนระหว่างด้านจิตใจกับผลการปฏิบัติงาน และประสบการณ์การทำงานในองค์การ โดยผลการปฏิบัติงานและประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน จะส่งผลต่อทัศนคติของพนักงาน อธิบายได้ว่า การที่พนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การ อาจทำให้พนักงานปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงาน หากไม่สามารถปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นได้ ก็จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจลาออกจาก

งาน และหากพนักงานมีทางเลือกอื่นๆ ก็จะทำให้เกิดการลาออกจากงาน (เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548; วรนาฏ เวนุอาธร, 2555) (ดังภาพประกอบที่ 2.1)



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองของ Mowday et al. ประยุกต์จาก *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจลาออก* (น.62), โดย เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

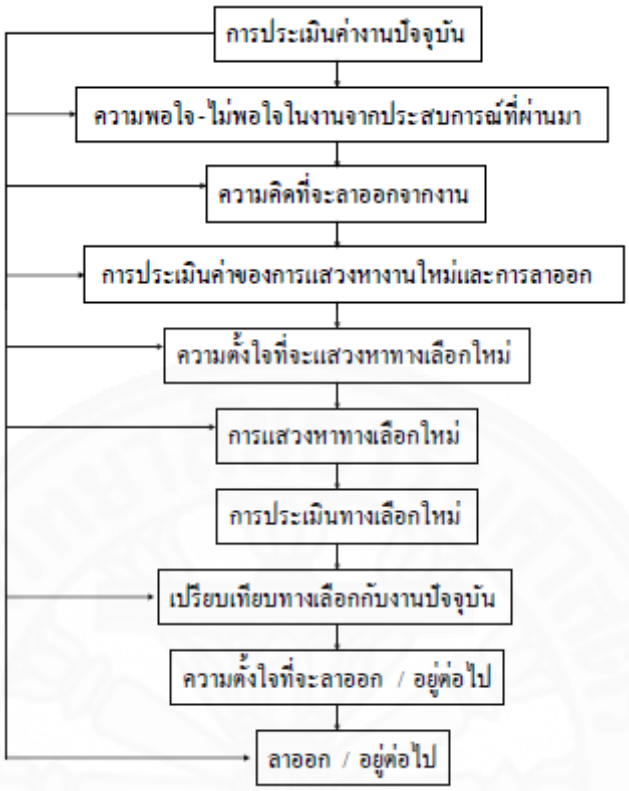
จากแบบจำลองของ Mowday (ภาพที่ 2.1) จะเห็นได้ว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังในงาน โอกาสในทางเลือกอื่น สภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน ผลการปฏิบัติงาน คุณลักษณะขององค์การและประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์การ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ตามโมเดลของ Mowday นั้น คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน ที่ส่งผลไปสู่ความตั้งใจคงอยู่หรือความตั้งใจลาออก และส่งผลต่อไปยังพฤติกรรมการลาออกจริง ความรู้สึกเหล่านี้ ประกอบด้วยความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความยึดมั่นผูกพันในงาน การมีส่วนร่วมในงาน เป็นต้น (ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555)

2. แบบจำลองของ Hom and Griffith (1994, อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548) ได้พัฒนาจากแบบจำลองของ Mowday et al. (1982) โดยจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออก ออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งส่งผลต่อการผละงาน และมีปัจจัยด้านตลาดแรงงานที่ส่งผลผ่านความพึงพอใจในงาน

นอกจากนี้ปัจจัยทั้งหมดก็ส่งผลไปยังการคาดหวังประโยชน์จากการผละงาน ซึ่งส่งผลต่อการหางานใหม่ แล้วพนักงานก็จะทำการเปรียบเทียบทางเลือก หากเปรียบเทียบแล้วที่อื่นดีกว่า ก็จะทำให้ตัดสินใจลาออกในที่สุด (ดังภาพประกอบที่ 2.2)

ภาพที่ 2.2 แบบจำลองของ Hom and Griffith (1994). จาก *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจลาออก (น.63)*, โดย เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3. แบบจำลองของ Mobley (1982, อ้างถึงใน ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555) เป็นแบบจำลองที่นำเสนอกระบวนการลาออก โดยการตัดสินใจมุ่งเน้นไปยังความพึงพอใจในงาน เพราะเชื่อว่าความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานจะส่งผลไปยังความตั้งใจลาออก จากนั้นก็จะมีการประเมินความคาดหวังและสิ่งที่ตนเองต้องการ รวมทั้งค่าใช้จ่ายจากการลาออกจากงาน และเริ่มหาทางเลือกใหม่ จนในที่สุดนำไปสู่การลาออกของพนักงาน (Hom, Griffeth, & Stellaro, 1984; Clinton-Baker (2013) (ดังภาพประกอบที่ 2.3)



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองของ Mobley. จาก *ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย (น.22)*, โดย ปกรณ์ ลิ้มโยธิน, 2555, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากแนวคิดและแบบจำลองทั้ง 3 แบบจำลอง จะพบว่า แบบจำลองของ Mowday และ Hom and Griffth เหมือนกันตรงที่มีการจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก ในขณะที่ แบบจำลองของ Mobley มุ่งเน้นในด้านความพึงพอใจในงานอย่างเดียวเท่านั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาตามแบบจำลองของ Mowday et al. (1982) โดยมุ่งเน้นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงกับความตั้งใจลาออกที่สำคัญๆ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความยึดมั่นผูกพันในงาน (Martin, 1979; Good, Sisler, & Gentry, 1988; Pare & Tremblay, 2000; Martin & Roodt, 2008; Bothma & Roodt, 2013) เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการลดอัตราการลาออกของพนักงาน รวมทั้งยังรักษาพนักงานไว้ในองค์การและส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้ประสิทธิผลสูงขึ้น (กังวาน ยอดวิศิษฎ์ศักดิ์; ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร, 2557; Price & Mueller, 1997, อ้างถึงใน ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548)

2.3 การวัดความตั้งใจลาออก

โดยส่วนใหญ่แล้วการวัดความตั้งใจลาออก นิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวัด ซึ่งข้อคำถามจะมีลักษณะที่สอบถามเกี่ยวกับความคิดในการที่จะลาออก หรือความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ความมุ่งมั่นที่จะหางานใหม่ และความคิดที่จะคงอยู่กับองค์การ โดยแบบสอบถามที่ได้รับความนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่

แบบสอบถามของ Bothma and Roodt (2013) หรือที่เรียกว่า Turnover intentions scale (TIS) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเที่ยงตรงของแบบวัดความตั้งใจลาออก จากกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานด้านการสื่อสารและเทคโนโลยี จำนวน 2,429 คน โดยพวกเขาพัฒนาแบบสอบถามจากต้นฉบับเมื่อปี 2004 ที่มีจำนวน 15 ข้อคำถาม (TIS-15) มาเป็นแบบ 6 คำถาม (TIS - 6) โดยมีตัวอย่างข้อคำถาม คือ *“บ่อยแค่ไหนที่คุณคิดจะออกจากงาน” “ฉันตั้งใจที่จะออกจากงานนี้ใน 12 เดือนถัดไป”* มีการประเมินแบบ Likert scale 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า TIS-6 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .80 และสามารถทำนายความตั้งใจลาออกได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jacobs (อ้างถึงใน Bothma and Roodt, 2013) ที่รายงานค่าความเชื่อมั่นของ TIS-6 อยู่ที่ระดับ .91 นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่นำแบบสอบถาม TIS-6 มาประยุกต์ใช้โดยเลือกใช้ข้อคำถามจำนวน 3 ข้อคำถาม (TIS-3) เช่น งานวิจัย Takawira, Coetzee, and Schreuder (2014) พบค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .95 และงานวิจัยของ Timms, Brough, O’Driscoll, Kalliath, Siu, Sit, and Lo (2014) ที่ประยุกต์ใช้เพียง 2 ข้อคำถาม พบค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .82 และ .84

ในส่วนของแบบสอบถามที่สร้างจากแนวคิดของ Mitchel ที่มีจำนวนข้อคำถาม 4 ข้อ มีการประเมินแบบ Likert scale 5 ระดับ ลักษณะของข้อคำถามจะคล้ายคลึงกับของ Bothma and Roodt เช่น *“ภายใน 1 ปีข้างหน้าฉันวางแผนที่จะหางานใหม่”* ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ในช่วง .81-.92 (Good et al., 1988; เกตุนภัส เมธีกสิวัฒน์, 2555)

นอกจากนี้ยังมีแบบสอบถามที่สร้างมาจากแนวคิดของ Mobley et al. (1978 อ้างถึงใน Foon, Chee-Leong, & Osman, 2010) ที่ทำการศึกษาความตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 3 ข้อคำถาม ที่มีการประเมินแบบ Likert scale 5 ระดับ ตัวอย่างคำถาม *“ฉันคิดหนักอย่างมากที่จะออกจากองค์การ”* พบค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .90 และงานวิจัยของ Clinton-Baker (2013) ที่มีการประเมินแบบ Likert scale 7 ระดับ พบค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .77

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกข้อคำถามเพื่อมาสร้างแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อคำถาม (TIS-3) ที่ประยุกต์จากแบบสอบถามภาษาอังกฤษของ Bothma and Roodt (2004)

มีการประเมินแบบ Likert scale 5 ระดับ ตัวอย่างข้อคำถามเช่น *“บ่อยครั้งที่ฉันคิดจะออกจากงานในปัจจุบัน”*

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออก

2.4.1. ความตั้งใจลาออกกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

2.4.1.1 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันในงาน (Job engagement)

จากการศึกษาค้นคว้า พบว่าคำนิยามของความยึดมั่นผูกพันในงานยังไม่มีคำนิยามที่เห็นพ้องหรือยอมรับร่วมกัน ถึงแม้จะมีการศึกษาอย่างมากมาย อาจเนื่องมาจากแนวคิดหรือทฤษฎีที่มีความแตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้จึงขอยกคำนิยามที่ได้รับการอ้างอิงมากที่สุด ดังนี้

Kahn (1990, อ้างถึงใน ประเวช ชุ่มเกษรกูลกิจ, 2554) เป็นบุคคลแรกที่ริเริ่มแนวคิดความยึดมั่นผูกพัน และได้ให้ความหมายว่าความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นการแสดงออกทางจิตใจหรือเป็นการมุ่งเน้นเรื่องกิจกรรมในหน้าที่ของตนเองและเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญสำหรับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเปรียบเหมือนเครื่องควบคุมพนักงานให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ เมื่อพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานแล้วจะแสดงออกทางร่างกาย (Physical) การรับรู้ (Cognitive) และอารมณ์ความรู้สึก (Emotional) ในขณะที่ปฏิบัติงาน

Schaufeli and Bakker (2006) ได้ให้ความหมายว่า ความยึดมั่นผูกพันในงาน คือ สภาวะสุขสมหวังด้านงานในเชิงบวกที่เห็นได้ชัดจาก 3 คุณลักษณะ ได้แก่ ความกระตือรือร้น การทุ่มเทอุทิศตนเอง และการเห็นว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002, อ้างถึงใน อรพินทร์ ชูชม, 2557)

ในขณะที่ Wefald and Downey (2009) ได้ให้ความหมายว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นแนวคิดทางจิตวิทยาที่ต้องการวัดระดับความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกต่องานที่ทำ และ Macey and Schnelder (2008, อ้างถึงใน ประเวช ชุ่มเกษรกูลกิจ, 2554) ที่ให้ความหมายว่าเป็น อารมณ์ทางบวกของพนักงานที่มีต่องานของตน รู้สึกว่างานของตนมีความหมาย ทั้งยังรู้สึกว่าสามารถบริหารจัดการงานให้อยู่ในความรับผิดชอบได้ และมีความหวังเกี่ยวกับงานในอนาคตของตนเองด้วย

จากความหมายของนักวิจัยทั้ง 3 ท่าน จะเห็นว่าทุกท่านนำเสนอคำนิยามในมุมมองที่แตกต่างกัน โดย Kahn เสนอว่าเป็นการแสดงออกทางจิตใจหรือเป็นการมุ่งเน้นเรื่องกิจกรรมในหน้าที่ของตนเอง ด้าน Schaufeli and Bakker เสนอว่าเป็นสภาวะสุขสมหวังด้านงานในเชิงบวก อย่างไรก็ตาม ยังมีงานวิจัยที่ทำการเทียบเคียงคุณลักษณะของความยึดมั่นผูกพันในงานตามแนวคิด

ของ Kahn และ Schaufeli and Bakker ซึ่งผลการศึกษาพบว่ามีความคล้ายคลึงกัน แตกต่างเพียงชื่อเท่านั้น (May et al., 2004, อ้างถึงใน อรพินทร์ ชูชม, 2557) ในขณะที่ Wefald and Downey เสนอว่าเป็นความต้องการวัดระดับความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกต่องานที่ทำ

ผู้วิจัยเห็นว่านิยามตามแนวคิดของ Schaufeli and Bakker มีความชัดเจนเข้าใจง่ายมากกว่านิยามของนักวิจัยท่านอื่นๆ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความหมายความยึดมั่นผูกพันในงานตามแนวคิดของ Schaufeli and Bakker ที่ว่า ความยึดมั่นผูกพันในงาน คือ สภาวะทางจิตในด้านอารมณ์และความคิดในเชิงบวกที่มีต่องาน

2.4.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

ผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ได้แก่ Kahn โดยในปี 1990 Kahn ได้ทำการศึกษาและแบ่งมิติของความยึดมั่นผูกพันของพนักงานออกเป็นมิติความยึดมั่นผูกพันในงาน (Job engagment) และมิติความยึดมั่นผูกพันในองค์การ (Organization engagement) และได้อธิบายถึงความยึดมั่นผูกพันในงาน คือ พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานจะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ตนได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทั้งร่างกาย (Physical) การรับรู้ (Cognitive) และอารมณ์ความรู้สึก (Emotional) ซึ่งเป็นพลังที่มุ่งตรงไปยังเป้าหมายขององค์การ (อรพินทร์ ชูชม, 2557)

จากนั้นในระยะต่อมาได้มีนักวิจัยสนใจศึกษาความยึดมั่นผูกพันในงาน และค้นพบว่าแนวคิดความยึดมั่นผูกพันในงานถูกพัฒนามาจากความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ซึ่งเกิดจากสภาวะการทำงานโดยรวมก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลนั้น โดยลักษณะของบุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน คือ การที่พนักงานมีพฤติกรรมการแสดงออกที่ตรงข้ามจากอดีตอย่างเห็นได้ชัด เช่น พฤติกรรมการขาดงาน ไม่เอาใจใส่ในงาน ขาดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน และเริ่มทำงานอย่างไม่มีความสุข ในขณะที่ก่อนหน้านี้เคยแสดงออกถึงความขยัน และความรับผิดชอบ เป็นบุคคลที่เคยมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแนวความคิดใหม่ๆ ในการทำงาน พยายามปรับปรุงและพัฒนางานและตัวเองอยู่เสมอ ซึ่งผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ ได้แก่ Maslach and Leiter (1997), (Rhenen, Schaufeli, & Taris 2007, อ้างถึงใน เกตุนภัส เมธีกสิวัฒน์, 2555)

ในขณะที่การศึกษาของ Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, and Bakker (2002) เสนอว่าแนวคิดความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นเพียงแค่สิ่งที่ตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงานเท่านั้น แนวคิดนี้ได้สร้างความชัดเจนในการอธิบายโครงสร้างของความยึดมั่นผูกพันในงานที่ประกอบด้วย ความกระตือรือร้น การทุ่มเทอุทิศตน และการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต และมีนักวิจัยจำนวนมากที่นำไปใช้ทำการวิจัย (Bakker, 2011; Takawira, 2012; Wefald & Downey, 2009) ดังเช่นงานวิจัยของ Saks (2006) และงานวิจัยของเกตุนภัส เมธีกสิวัฒน์ (2555)

รวมทั้งในการวิจัยครั้งนี้ที่ผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดของ Schaufeli et al. (2002) ในการอธิบายปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงานที่ส่งผลความตั้งใจลาออกของพนักงาน

2.4.1.3 องค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในงาน

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงาน สามารถแบ่งองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในงาน ตาม 2 แนวคิดหลักๆ คือ

1. ตามแนวคิดของ Kahn (1990) ที่ได้เสนอองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในงานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ องค์ประกอบทางกาย ทางอารมณ์ ทางการรู้คิด (อรพินทร์ ชูชม, 2557)

2. ตามแนวคิดของ Schaufeli et al. (2002) ที่ได้เสนอองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในงานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความกระตือรือร้น (Vigor) คือ การที่พนักงานมีระดับกระตือรือร้นสูง มีพลังในการทำงาน และมีความเพียรพยายามในการทำงานแม้ว่างานนั้นจะยากแค่ไหนก็ตาม 2) การอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) คือ การที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมกับงาน พร้อมทุ่มเทแรงกายให้กับงานอย่างเต็มที่ มีความรู้สึกเต็มใจ มีแรงบันดาลใจ และรู้สึกท้าทายในการทำงาน และ 3) ความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption) คือ ความรู้สึกมุ่งมั่นและมีความสุขในการทำงาน ขณะทำงานจะรู้สึกว่าเวลาผ่านไปเร็ว ยากที่จะถอนตัวจากงาน

อย่างไรก็ตาม Schaufeli and Salanova (2008, อ้างถึงใน อรพินทร์ ชูชม, 2557) ได้เทียบองค์ประกอบทั้งสองแนวคิดแล้วพบว่ามีความสอดคล้องกันถึงแม้จะใช้ชื่อแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาความยึดมั่นผูกพันในงานและองค์ประกอบตามแนวคิดของ Schaufeli et al. (2002) เพราะมีความชัดเจนในการอธิบายได้ดีกว่าแนวคิดของ Kahn

2.4.1.4 การวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน

จากการศึกษาพบว่าการวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน มีแบบวัดที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่

1. แบบวัด Utrecht work engagement scale (UWES) ได้ถูกพัฒนาโดย Schaufeli et al. (2002) คือ แบบวัด UWES ฉบับเต็ม มีจำนวน 17 ข้อที่เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด แบ่งเป็นด้านความกระตือรือร้น จำนวน 6 ข้อ ด้านการอุทิศตน จำนวน 5 ข้อ และด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต จำนวน 6 ข้อ แบบวัดมีการประเมินเป็น 7 ระดับจากไม่เคยเลย ถึง ตลอดเวลา/ทุกวัน และได้มีการตรวจสอบคุณสมบัติทางการวัดของแบบวัดดังกล่าวจากงานวิจัยของ อรพินทร์ ชูชม (2557) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .80 และมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและยืนยันว่าแบบวัดชนิดนี้มี 3 องค์ประกอบตามแนวคิดความยึดมั่นผูกพันในงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Takawira (2012) ที่ตรวจสอบเครื่องมือวัด UWES ในอเมริกาใต้พบว่ามีค่า

ความเชื่อมั่นทั้งฉบับที่ระดับ .95 และพบค่าความเชื่อมั่นในองค์ประกอบด้านความกระตือรือร้น การทุ่มเทอุทิศตน และการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ที่ระดับ .85 .88 และ .87 ตามลำดับ รวมทั้งงานวิจัยของ Bothma and Roodt (2013) ที่ได้ตรวจสอบแต่ละองค์ประกอบ พบว่ามีช่วงความเชื่อมั่นที่ระดับ .75-.82 .88-.90 และ .70-.77 ตามลำดับ

2. แบบวัด Scale of work engagement and burnout (SWEBO) เป็นแบบวัดที่พัฒนาโดย Hultell and Gustavsson (2009) ที่มีการวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน ที่ประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านอารมณ์ และด้านการรู้คิด ซึ่งแบบสอบวัดชนิดนี้จะใช้วัดความเหนื่อยหน่ายในงานควบคู่ไปกับความยึดมั่นผูกพัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ทดสอบของ Hultell and Gustavsson พบว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านสอดคล้องกับแบบวัด UWES ร้อยละ 70 นอกจากนี้ยังมีแบบวัด Shiroms-Malemed vigor measure (SMVM) ที่ใช้วัดเฉพาะองค์ประกอบความกระตือรือร้นเท่านั้น (Shirom, 2003 อ้างถึงใน อรพินทร์ ชูชม, 2557)

จากการศึกษาความยึดมั่นผูกพันในงานโดยส่วนใหญ่จะใช้แบบวัด UWES เนื่องจากเป็นแบบวัดที่มีโครงสร้างไม่ซ้ำซ้อนกับความเหนื่อยหน่ายในงานและเป็นแบบวัดที่มีคำนิยามเฉพาะด้วย ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสร้างแบบสอบถามจากการประยุกต์และพัฒนาจากแบบวัด UWES ฉบับเต็มของ Schaufeli et al. (2002)

2.4.1.5 งานวิจัยความยึดมั่นผูกพันในงานกับความตั้งใจลาออก

Bhatnagar (2012) ได้ทำการศึกษาการบริหารจัดการนวัตกรรมในบทบาทของอำนาจทางจิตวิทยา ความยึดมั่นผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออกในบริบทของคนอินเดียโดยการใช้แบบสอบถามสำรวจผู้จัดการของ 5 องค์การที่มีลักษณะด้านวิจัยและพัฒนา (R&D) ด้านเทคโนโลยี และวิศวกรรม จำนวน 291 คน ผลการศึกษาพบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก ($r=-.09$, $p<.01$) ความยึดมั่นผูกพันในงานระดับสูงส่งผลให้ระดับความตั้งใจลาออกต่ำลง ($CR=-1.96$, $p<.01$) และสามารถทำนายความตั้งใจลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=-.20$, $p<.01$)

Takawira (2012) ได้ทำการศึกษาการฝังตรึงในงาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออกของเจ้าหน้าที่ระดับสูงในสถาบันการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามสำรวจกับเจ้าหน้าที่ระดับสูงของสถาบันการศึกษา จำนวน 153 คน ผลการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก ($r=-.32$, $p<.01$) เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบพบว่าทุกองค์ประกอบ ได้แก่ กระตือรือร้น การอุทิศตนให้กับงาน และการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก ($r=-.29$, $-.37$, $-.25$ ตามลำดับ, $p<.01$) และพบว่าการอุทิศตนให้กับงานสามารถทำนายความตั้งใจลาออกได้ ($\beta=-.55$, $p<.01$)

เกตุนภัส เมธีกสิวัฒน์ (2555) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความยึดมั่นผูกพันในงานและองค์การ กับความตั้งใจลาออกของพนักงานธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามสำรวจกลุ่มตัวอย่างพนักงานและผู้บริหารระดับต้น จำนวน 278 คน ผลการศึกษาพบว่าทุกองค์ประกอบ ได้แก่ กระตือรือร้น การอุทิศตนให้กับงาน และการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (r=-.31, -.37, -.29 ตามลำดับ, p<.01) และความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการอุทิศตนให้กับงานสามารถทำนายความตั้งใจลาออก (β =-.37, p<.01) เมื่อวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออก ซึ่งมีค่าอิทธิพลเท่ากับ -.73 ส่วนความยึดมั่นผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกโดยผ่านตัวแปรแทรกคือความผูกพันต่อองค์การทำให้มีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -.64

จากงานวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ ก็พบว่าทุกองค์ประกอบได้แก่ ความกระตือรือร้น การทุ่มเทอุทิศตน และการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกเช่นกัน แต่อย่างไรก็ตามในด้านอิทธิพลและความสามารถในการทำนายกลับพบว่า ผลการงานวิจัยไม่สอดคล้องกัน โดยงานวิจัยของ Bhatnagar (2012) ที่ศึกษาบทบาทของอำนาจในการทำงานเชิงจิตวิทยา ความยึดมั่นผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออกจากงานในบริบทของคนอินเดีย พบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานระดับสูงส่งผลให้ระดับความตั้งใจลาออกต่ำลง และสามารถทำนายความตั้งใจลาออกได้ ในขณะที่งานวิจัยของ Takawira (2012) ที่ศึกษาการฝังตรึงในงาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงานในสถาบันการศึกษาระดับสูง กลับพบว่า มีเพียงการอุทิศตนให้กับงานเท่านั้นที่สามารถทำนายความตั้งใจลาออกได้ ในขณะที่งานวิจัยของเกตุนภัส เมธีกสิวัฒน์ (2555) ให้ผลว่าความยึดมั่นความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกโดยผ่านตัวแปรแทรกคือความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการศึกษาว่าความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก พร้อมกับศึกษาโมเดลโครงสร้างของความยึดมั่นผูกพันในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก

2.4.2 ความตั้งใจลาออกกับความผูกพันต่อองค์การ

2.4.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ในหลายปีที่ผ่านมามีการศึกษาความผูกพันต่อองค์การทั้งต่างประเทศและในประเทศไทย ทำให้มีนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้มากมาย อาทิ

Hrebiniak and Alutto (1972) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อรับรู้ว่าการได้รับผลตอบแทนคุ้มค่ากับการลงทุนทำงานมาก ความผูกพันต่อองค์การก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย

Buchanan (1974) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของพนักงานที่จะใช้พละกำลังทำงานอย่างเต็มใจ มีความภักดีและรู้สึกเป็นเจ้าของ และจะไม่ลาออกจากองค์การเพื่อให้มีผลตอบแทนที่สูงขึ้น หรือเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ในขณะที่ Allen and Meyer (1990) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและผูกพันกับองค์การ มีจิตสำนึกที่จะคงอยู่กับองค์การ และสำนึกในบุญคุณขององค์การเพราะเป็นสิ่งที่ควรกระทำ

ในส่วนของ Jewell (1998 อ้างถึงใน ปกรณ์ ลิ้มโยธิน) ที่เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ ปัจจัยที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ

จากความหมายข้างต้น จะเห็นได้ว่าแต่ละท่านก็จะให้ความหมายที่แตกต่างหรือคล้ายคลึงกัน ซึ่งสามารถสรุปความหมายความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 กลุ่มหลักๆ ดังงานวิจัยของชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2548) ที่นำเสนอไว้ดังนี้

1. กลุ่มที่ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การ ที่เกิดจากพนักงานได้เปรียบเทียบชั่งน้ำหนัก (Side-bet) ถึงประโยชน์และผลเสียที่มีต่อตัวพนักงาน ว่าถ้าหากเขาลาออกจากองค์การไป เขาจะสูญเสียอะไรไปบ้าง แล้วผลของการชั่งน้ำหนักจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของพนักงานในอนาคต เช่น เมื่อพนักงานคำนวณถึงผลประโยชน์และผลเสียแล้วพบว่าการคงอยู่กับองค์การได้ผลประโยชน์มากกว่า พนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์การและจะอยู่กับองค์การต่อไป นักวิจัยที่สนับสนุนการให้ความหมายนี้ที่สำคัญๆ ได้แก่ Becker (1960) Hrebiniak and Alutto (1972) และ Scholl (1981)

2. กลุ่มที่เสนอว่าความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การ ที่เกิดจากพนักงานรับรู้ถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ หากพนักงานได้มีส่วนร่วมในองค์การ พนักงานจะเกิดความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ นักวิจัยที่สนับสนุนการให้ความหมายนี้ที่สำคัญๆ ได้แก่ Buchanan (1974), Steers, Porter, Mowday, and Boulian (1974) และ Allen and Meyer (1990)

3. กลุ่มที่เสนอว่าความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การที่เกิดจากบรรทัดฐาน ค่านิยมที่สำคัญของสังคมหรือจากตัวพนักงานเอง โดยเฉพาะค่านิยมในเรื่องของการกตัญญูรู้คุณหรือการทดแทนบุญคุณ การคำนึงถึงศีลธรรม พนักงาน

จะรู้สึกผูกพันและคงอยู่ในองค์การ เพราะพนักงานรู้สึกว่าเมื่อได้เข้ามาในองค์การแล้ว จะต้องปฏิบัติหน้าที่เพื่อตอบแทนองค์การ นักวิจัยที่สนับสนุนการให้ความหมายนี้ที่สำคัญๆ ได้แก่ Marsh and Mannari (1977) และ Wiener (1982)

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าทั้ง 3 กลุ่มความหมายมีความสอดคล้องตรงกัน ในประเด็นผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์การ นั่นคือ การรู้สึกผูกพัน รู้สึกจงรักภักดี และต้องการคงอยู่กับองค์การต่อไป แต่มีความแตกต่างกันในประเด็นของสาเหตุที่ส่งผลให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยกลุ่มแรกนิยามว่าความผูกพันต่อองค์การเกิดจากการชั่งน้ำหนักระหว่างผลประโยชน์และผลเสียของพนักงานระหว่างการคงอยู่หรือไม่อยู่กับองค์การ ในขณะที่กลุ่มที่สองนิยามว่าความผูกพันต่อองค์การเกิดจากความรู้สึกที่ว่าตนมีส่วนร่วมและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และกลุ่มที่สามก็นิยามว่าความผูกพันต่อองค์การเกิดจากบรรทัดฐาน ค่านิยมของสังคม ซึ่งในปัจจุบันยังไม่สามารถหาข้อยุติในประเด็นนี้ได้ (ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายความผูกพันต่อองค์การโดยเน้นไปที่ด้านผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์การ ว่าเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การและเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวที่ทำให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์การต่อไป

2.4.2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

จากการให้ความหมายข้างต้น แสดงให้เห็นว่านักวิจัยในแต่ละแนวคิดมีมุมมองด้านสาเหตุของความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน แต่ผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์การนั้นคล้ายคลึงกัน คือ เกิดความรักความผูกพัน ภักดี และจะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป จากมุมมองด้านสาเหตุนี้เองที่ทำให้สามารถแบ่งแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ออกเป็น 3 กลุ่มหลักๆ ดังนี้

1. แนวคิดด้านพฤติกรรม เป็นแนวคิดที่เน้นว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นเสมือนการลงทุนของพนักงาน โดยนักวิจัยที่สำคัญ คือ Becker (1960) ที่เสนอทฤษฎีการเปรียบเทียบผลได้ – ผลเสีย (Side-bet theory) ที่อธิบายว่ากระบวนการที่พนักงานยังคงอยู่กับองค์การเพราะสิ่งที่พนักงานลงทุนไป เช่น เวลา พลังกาย จิตใจ ความรู้ความสามารถ ค่าตอบแทนและรางวัล เป็นต้น ซึ่งเป็นการลงทุนในลักษณะการลงทุนสะสมที่มีคุณค่า และจะสูญเสียไปเมื่อพนักงานออกจากองค์การไป อาทิเช่น การสูญเสียบำเหน็จบำนาญ ความเป็นอาวุโส ความเป็นผู้เชี่ยวชาญ (เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548) แนวคิดด้านพฤติกรรมจะวัดจากพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์การในลักษณะที่คงอยู่กับองค์การเป็นเวลานาน ได้แก่ อายุงาน ผลการปฏิบัติงาน

2. แนวคิดด้านเจตคติหรือทัศนคติ เป็นแนวคิดที่เน้นถึงการที่บุคคลรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เป็นระดับความภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยนักวิจัยที่สำคัญ คือ Porter et al. (1974) ที่เสนอว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และมีส่วนร่วมกับองค์การ ตลอดจนมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อบรรลุ

เป้าหมายขององค์การ แนวคิดนี้ได้แบ่งลักษณะความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ลักษณะ คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป

อย่างไรก็ตามงานวิจัยของ Decotis and Summers (1987, อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548) ได้ให้ข้อเสนอว่าความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน และมีความคล้ายคลึงกันมากกว่าแตกต่างกัน ซึ่งทั้งสองแนวคิดประกอบไปด้วยลักษณะของความผูกพันต่อองค์การ คือ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การด้วยเป้าหมายและค่านิยม ความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์การเพื่อบรรลุเป้าหมาย และความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังทำงานเพื่อประโยชน์และการบรรลุเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งบรรลุเป้าหมายของบุคคลด้วย ส่งผลให้การศึกษาในระยะต่อมาเกิดแนวคิดในการรวมการศึกษาแนวคิดด้านพฤติกรรมและทัศนคติ นั่นเอง

3. แนวคิดที่รวมแนวคิดด้านพฤติกรรมและเจตคติเข้าด้วยกัน โดยมีนักวิจัยที่สำคัญ คือ Meyer and Allen (1991) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การ ซึ่งความรู้สึกนี้จะบ่งชี้ว่าพนักงานกับองค์การจะมีความสัมพันธ์ในลักษณะใด และนำไปสู่การตัดสินใจของพนักงานว่าจะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไปหรือไม่ ตามแนวคิดนี้ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์การ ออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านจิตใจ (Affective) ที่สะท้อนความเชื่ออย่างแรงกล้าในเป้าหมายขององค์การ การมีส่วนร่วม และด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance) ที่เป็นการพิจารณาความคุ้มค่า ในระยะต่อมาก็ได้เพิ่มเติมองค์ประกอบด้านบรรทัดฐาน (Normative) เป็นด้านที่ 3 โดยมีแนวคิดว่าบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การเนื่องจากความรู้สึกด้านจริยธรรมและหน้าที่ศีลธรรม (เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548)

สรุปทั้ง 3 แนวคิด แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับองค์การ ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูงมากขึ้น แนวโน้มของการออกจากองค์การก็จะลดน้อยลง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Meyer and Allen (1991) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่รวมแนวคิดด้านพฤติกรรมและเจตคติไว้ในแนวคิดเดียว ทำให้สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การได้หลายมิติมากกว่าแนวคิดอื่นๆ

2.4.2.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

ตามแนวคิดที่ผู้วิจัยกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยขอนำเสนอองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิด Meyer and Allen (1991) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมด้านพฤติกรรมและเจตคติไว้ด้วยกัน โดยแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านจิตใจ (Affective) คือ ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากอารมณ์ของพนักงานที่ต้องการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และมีส่วนร่วมในองค์การ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (ผูกพันเพราะใจรัก) จะเป็นการแสดงออกถึงความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

2) ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance) คือ ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การ ซึ่งการคงอยู่ในองค์การเกิดจากการได้รับประโยชน์มากกว่าการเสียประโยชน์

3) ด้านบรรทัดฐาน (Normative) คือ ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ภาระผูกพัน ที่ถูกปลูกฝังมาว่าพวกเขาเป็นหนี้บุญคุณองค์การทำให้ต้องอยู่ในองค์การเพื่อเป็นการตอบแทน ซึ่งการอยู่ในองค์การเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องเหมาะสมในสังคม

ในขณะที่ตามแนวคิดของ Steers (1977) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดของ Buchanan (1974) ที่แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

1) ความเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์การ แสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมที่มีต่อองค์การของพนักงาน

2) ความเชื่อมโยงกับองค์การ โดยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทหน้าที่ของพนักงาน

3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์การ

ตารางที่ 2.1

เปรียบเทียบองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดนักวิจัยสำคัญๆ

Buchanan (1974)	**Steers & Porter (1983)**	**O'Reilly & Chatman (1986)**	**Allen & Meyer (1991)**
ด้านการแสดงตน (Identification)	ด้านเจตคติ (Attitudinal)	ด้านการเชื่อฟัง (Compliance)	ด้านจิตใจ (Affective)
ด้านความเกี่ยวพันกับองค์การ (Involvement)	ด้านพฤติกรรม (Behavioral)	ด้านการแสดงตน (Identification)	ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance)
ด้านความภักดีในองค์การ (Loyalty)		ด้านการยึดมั่น (Internalisation)	ด้านบรรทัดฐาน (Normative)

หมายเหตุ. ประยุกต์จาก *วิทยานิพนธ์เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์* (น.13), โดย จิตวิมล สัตยารังสรรค์, 2556, กรุงเทพ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จากตารางที่ 2.1 จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบตามแนวคิดของ Meyer and Allen (1991) ครอบคลุมทุกมิติในด้านทัศนคติและพฤติกรรม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Meyer and Allen

2.4.2.4 การวัดความผูกพันต่อองค์การ

แนวทางการวัดความผูกพันต่อองค์การ นักวิจัยแต่ละกลุ่มมีการสร้างแบบวัดที่มีความแตกต่างกันตามการให้คำจำกัดความ และมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าแบบวัดความผูกพันต่อองค์การมี 2 แบบวัด ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ได้แก่

1. แบบวัด Organizational commitment questionare (OCQ) ถูกสร้างขึ้นโดย Mowday, Steers and Porter (1979) แบบฉบับเต็ม มีข้อคำถาม 15 ข้อคำถาม และแบบสั้น มีข้อคำถาม 9 ข้อคำถาม (เกิดจากการตัดข้อคำถามเชิงลบในฉบับเต็ม) ซึ่งลักษณะของข้อคำถามจะเป็นการถามเกี่ยวกับทัศนคติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jaros (1997) ที่เสนอว่าแบบวัด OCQ มีโครงสร้างเหมือนกับแบบวัดด้านจิตใจของความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิด Allen and Meyer (1984) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Dunham (1984, อ้างถึงใน ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548) ที่ให้ความเห็นว่าการใช้แบบสอบถาม OCQ เหมาะสมกับการวัดความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมากที่สุด

2. แบบวัดของ Allen and Meyer (1990) มีจำนวนทั้งหมด 24 ข้อคำถาม ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน (ด้านละ 8 ข้อคำถาม) ได้แก่ ด้านจิตใจ (Affective) ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance) และด้านบรรทัดฐาน (Normative) โดยที่แต่ละด้านมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .87 .75 และ .79 ตามลำดับ ดังที่งานวิจัยของ Yucel (2012) ที่เขาได้ปรับปรุงแบบสอบถามตามแนวคิดนี้ พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้านที่ระดับ .89 .71 และ .77

จะเห็นได้ว่าแบบวัด OCQ จะสะท้อนมิติด้านจิตใจเพียงด้านเดียว ในขณะที่แบบวัดของ Allen and Meyer สะท้อนทั้ง 3 ด้าน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสร้างแบบสอบถามตามแนวคิด Allen and Meyer โดยพัฒนาและประยุกต์จากแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงเนื้อความของข้อคำถามของ Jaros (2007) จำนวน 20 ข้อคำถาม เนื่องจากงานวิจัยของ Jaros ค้นพบว่าข้อคำถามบางข้อของต้นฉบับเดิมไม่เหมาะสม และไม่สะท้อนกับองค์ประกอบในแต่ละด้าน

2.4.2.5 งานวิจัยความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออก

Meyer, Stanley, Herscovitch, and Topolnytsky (2002) ได้ศึกษาการวิเคราะห์อภิมาน (Meta analysis) ปัยจัยที่ก่อให้เกิด ปัจจัยที่สัมพันธ์ และผลลัพธ์ขององค์ประกอบแต่ละด้านของความผูกพันต่อองค์การ ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบทุกด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (r=-.17, -.10, -.16 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2548) ที่เสนอว่าผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์การ คือ ความตั้งใจลาออก โดยความผูกพันต่อองค์การและองค์ประกอบด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

Powell and Meyer (2004) ได้ทำการศึกษาทฤษฎี Side-bet และองค์ประกอบแต่ละด้านของความผูกพันต่อองค์การโดยการใช้แบบสอบถามสำรวจจากหลากหลายอาชีพ เช่น นักศึกษา พนักงานด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยี ด้านการสื่อสาร หน่วนงานภาครัฐ องค์การไม่แสวงหาผลกำไร เป็นต้น จำนวน 202 คน ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบทุกด้านของความผูกพันต่อองค์การ อันได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (r=-.49, -.22, -.28 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จิตวิมล สัตยารังสรรค์ (2556) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้แบบสอบถาม

สำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 385 คน ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (r =-.48) อย่างมีนัยสาคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น ความตั้งใจลาออกจากองค์การจะลดน้อยลง ในทางตรงกันข้ามถ้าพนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อองค์การลดลง ความตั้งใจลาออกจากองค์การจะเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (r=-.43, -.50, -.37 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ฉัตรชัย ชุมวงศ์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัทฟาร์มเลี้ยงไก่ปู่-ย่าพันธุ์แห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรและการทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 212 คน ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์การและองค์ประกอบทุกด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (r=-.71, -.58, -.59, -.65 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพในชีวิตการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 54.9

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548) ได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจลาออก โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจกลุ่มตัวอย่างพยาบาลระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 379 คน ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์การและองค์ประกอบทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (r=-.60, -.57, -.36, -.57 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้การสนับจากองค์การ สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ (β =-.48, -.34 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วนิดา จิตรวิมลรัตน์ (2553) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่สังกัดภาครัฐ เขตกรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้แบบสอบถามสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเป็นเวรหมุนเวียน 8 ชั่วโมงในโรงพยาบาลขนาดใหญ่สังกัดภาครัฐ เขตกรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง จำนวน 187 คน ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์การภาพรวมและองค์ประกอบทุกด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพ (r=-.42, -.23, -.41, -.33 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิจัยทั้งหมด พบว่า ผลการวิจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออก มีความสอดคล้องกันทั้งหมด คือ ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก และเมื่อพิจารณารายองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ การวิจัยก็ให้ผลที่สอดคล้องเช่นเดียวกัน คือองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก จะแตกต่างกันเพียงขนาดความสัมพันธ์เท่านั้น ซึ่งขนาดความสัมพันธ์จะอยู่ในช่วง .10-.65 เมื่อพิจารณางานวิจัยที่ศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก ก็พบว่าความผูกพันต่อองค์การสามารถทำนายความตั้งใจลาออกได้ (เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548; ฉัตรชัย ชุมวงศ์, 2554) ให้ผลสอดคล้องกันว่า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการศึกษาว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก พร้อมกับศึกษาโมเดลโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก

2.4.3 ความตั้งใจลาออกกับความพึงพอใจในงาน

2.4.3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

จากงานวิจัยของ Eslami and Gharakhani (2012) ได้เสนอว่า ในอดีตที่ผ่านมานักวิจัยหลายท่านที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่ามาจากความรู้สึกของพนักงาน ซึ่งมันสำคัญมากกว่าการตอบสนองหรือไม่ตอบสนองในสิ่งที่พนักงานต้องการ ในระยะต่อมา ก็มีการให้ความหมายในแนวทางด้านเจตคติ อาทิ Smith, Kendall and Hulin (1969, อ้างถึงใน จารุณี ธรนิตยกุล, 2541) ที่ได้ให้ความหมายว่าเป็นความพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกร่วมระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน รวมทั้ง Spector (2003, อ้างถึงใน ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548) ได้ให้ความหมายว่าเป็นเจตคติที่สะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานในภาพรวม หรือจำแนกเป็นเฉพาะด้านของงาน และจากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่าสามารถสรุปการให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มที่ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นทัศนคติหรือเจตคติที่มีต่องาน ซึ่งมีความเชื่อว่าความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันออกไป เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกต่องานแตกต่างกัน (Muchinsky, 1999, อ้างถึงใน จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546) ซึ่งมีนักวิจัยที่สำคัญๆ ดังเช่น Smith, Kendall and Hulin (1969)

2. กลุ่มที่ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นแรงจูงใจ ดังที่ Strauss and Syales (1960, อ้างถึงใน จารุณี ธรนิตยกุล, 2541) ที่ได้ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ โดยเฉพาะงานที่มีผลประโยชน์ตอบแทนตามที่ควรจะได้รับ เช่น ค่าจ้าง

การเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการต่างๆ ลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้า มั่นคง ได้รับความพึงพอใจทั้งในทางวัตถุและจิตใจ จะทำให้พนักงานเต็มใจปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจสรุปได้ว่า ถ้าพนักงานปฏิบัติงานแล้วได้ผลตอบแทนตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน

3. กลุ่มที่ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นภาวะสันนิษฐานด้านการรู้คิด ดังที่ Locke (1976, อ้างถึงใน เบญจพร ถีระรักษ์, 2547) ที่ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกทางบวกของพนักงาน ที่เป็นผลจากการประเมินงาน หรือประสบการณ์จากการทำงานของพนักงานเอง (Brough & Frame, 2004)

จะเห็นได้ว่าทั้งสามกลุ่มได้ให้คำนิยามความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มแรกให้ความหมายว่าเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่มีต่องาน เน้นความรู้สึกที่มีต่องานที่ทำ กลุ่มที่สอง เสนอว่าเป็นแรงจูงใจ และกลุ่มที่สาม เสนอว่าเป็นภาวะสันนิษฐานด้านการรู้คิด แต่ทั้ง 3 กลุ่มมีจุดหลักร่วมกันที่ว่าเป็นการแสดงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน และสภาพแวดล้อมของงาน นอกจากนี้ยังมีการศึกษาที่พบว่าความพึงพอใจในงานที่เป็นตัวแปรทางเจตคติและตัวแปรการรู้คิดนั้นยากที่จะแยกออกจากกัน เพราะการแสดงเจตคติต่อสิ่งใดนั้นต้องผ่านกระบวนการประเมินก่อน ดังงานวิจัยของ Brief and Weiss (2002, อ้างถึงใน ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548) ที่พบว่าตัวแปรทางเจตคติและตัวแปรการรู้คิดมีความสัมพันธ์แบบปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.4.3.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจได้รับความสนใจและวิพากษ์วิจารณ์ถึงความสำคัญต่อระบบการบริหารในตอนกลางทศวรรษที่ 20 ซึ่งเป็นยุคของการบริหารเชิงมนุษย์สัมพันธ์ (Human relations approach) ซึ่งเน้นลักษณะเฉพาะบุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการของบุคคล (Human needs)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน จากการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าโดยส่วนใหญ่มีการศึกษาแนวคิดความพึงพอใจในงาน 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านทัศนคติที่มีต่องาน เป็นแนวคิดที่มีความเชื่อว่าความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของความรู้สึกต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะมีความแตกต่างกัน เนื่องจากมีปัจจัยหลายประการที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกต่องานแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการ ความคาดหวัง และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเอง (จิตรวี เชิญพิพัฒธนสกุล, 2555; จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546; Smith, Kendall, & Hulin, 1969) ทฤษฎีที่สำคัญๆ ในแนวคิดนี้ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัยของ

Herzberg โดยในปี 1966 Herzberg (อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546) ได้ทำการศึกษาเจตคติต่อการทำงานของวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 203 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์แล้วสรุปได้ว่าความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานที่ทำมาจากปัจจัยที่แตกต่างกัน โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ประเภท คือ

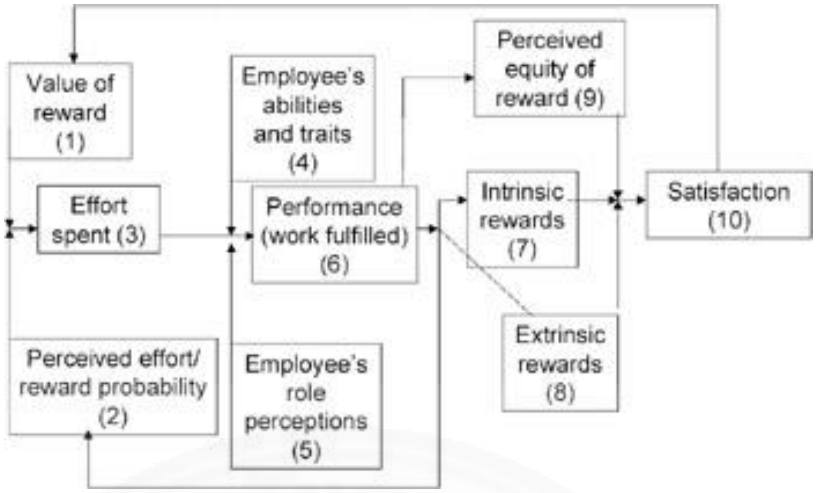
1) ปัจจัยประเภทที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน เรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ”(Motivator) เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้า ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ สิ่งเหล่านี้เป็นเนื้อหาของงาน เป็นปัจจัยจูงใจที่ทำให้อยากทำงาน ซึ่งตามแนวคิดของ Herzberg นั้น งานที่มีลักษณะความท้าทายความสามารถว่ามีแนวโน้มที่จะสำเร็จ มีการยกย่องในกรณีทำงานดี มีโอกาสความก้าวหน้าทำให้เกิดความเจริญเติบโต สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมและทำงานด้วยความพอใจมาก

2) ปัจจัยประเภทที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน เรียกว่า “ปัจจัยอนามัย”(Hygiene) เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารงาน นโยบายขององค์การ การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน สถานภาพ ความมั่นคง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นบริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การหรือสภาพแวดล้อมของงาน เมื่อปัจจัยต่างๆ เหล่านี้สมบูรณ์ก็ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะมีความพึงพอใจในงาน เพียงแต่บังคับหรือระงับความไม่พึงพอใจเอาไว้เท่านั้น แต่เมื่อขาดปัจจัยเหล่านั้นหรือปัจจัยเหล่านั้นมีไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับองค์การอื่น บุคคลจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานของตนขึ้นมาและกลายเป็นสาเหตุให้บุคคลขาดแรงจูงใจที่จะทำงานต่อไป จะเห็นได้ว่า ปัจจัยอนามัยไม่ได้เป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพอใจในงาน แต่เป็นเพียงปัจจัยที่ช่วยลดหรือเพิ่มความไม่พึงพอใจเท่านั้นเอง

การนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ส่วนมากจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการจูงใจพนักงานให้ทำงานเป็นอย่างมาก เพราะแก้ปัญหาการจูงใจที่ไม่ตรงจุด คือ องค์การมักจะเพิ่มสวัสดิการ ค่าจ้าง ความมั่นคงในการทำงาน ที่เป็นปัจจัยอนามัย โดยหวังว่าสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวส่งเสริมให้พนักงานมีขวัญกำลังใจดีขึ้นและจะทำงานมากขึ้น โดยในช่วงแรกของการให้ปัจจัยอนามัย พนักงานจะทำงานได้ดีอยู่ในระยะหนึ่ง แต่ในที่สุดการทำงานจะกลับเข้าสู่สภาวะเดิม ทั้งนี้เพราะว่าปัญหาเกี่ยวกับการจูงใจก็ยังคงมีอยู่ เนื่องจากพนักงานไม่ได้รับปัจจัยจูงใจที่ตอบสนองต่อการทำงาน อาทิ พนักงานทำงานแล้วไม่ได้รับการยกย่อง ไม่มีความก้าวหน้า ซึ่งตามทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่าการจูงใจให้พนักงานปรับปรุงการทำงานต้องสนใจปัจจัยการจูงใจด้วย เช่น การปรับปรุงลักษณะของงานไม่ให้มีความซ้ำซาก น่าเบื่อ ทำให้งานมีความท้าทาย เพิ่มโอกาสความก้าวหน้า และพัฒนาให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546)

2. ด้านแรงจูงใจ เป็นแนวคิดที่ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจในการอธิบายและเข้าถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีแรงจูงใจสามารถช่วยอธิบายความพึงพอใจในงานได้ ทฤษฎีที่สำคัญๆ ในแนวคิดนี้ ได้แก่ ทฤษฎีแห่งการคาดหวัง (The expectancy theory) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากนักจิตวิทยากลุ่มปัญญานิยม ที่มีความเชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่สนองความต้องการของตนเอง ด้วยความเชื่อเช่นนี้เองที่ทำให้แนวคิดนี้มีสมมติฐาน 3 ประการ คือ 1) พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้นโดยผลรวมของแรงผลักดันภายในตัวของเขาเอง และแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม 2) มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมายที่แตกต่างกัน และ 3) บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว

จากสมมติฐานดังกล่าว ทำให้ Vroom (1984) เสนอทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's expectancy theory) ซึ่งถือว่าความเชื่อถือของบุคคล จะนำไปสู่การเกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะทำให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุจุดมุ่งหมาย และเลือกพฤติกรรมที่คาดว่าจะประสบความสำเร็จสูงสุด สิ่งสำคัญสำหรับทฤษฎีความคาดหวังนี้ก็คือความเข้าใจใน 3 ประการ ซึ่งประกอบไปด้วย ความคาดหวังว่าถ้าพยายามทำแล้วจะทำได้ (Effort-performance expectancy) การคาดหวังว่ากระทำแล้วจะได้ผลลัพธ์ (Performance-outcome expectancy) และค่าของผลลัพธ์ (Valence) ในเวลาต่อมา Porter and Lawler (1986) ได้แก้ไขทฤษฎีของวรูม โดยตั้งสมมติฐานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยรางวัลและผลตอบแทนและได้กำหนดองค์ประกอบเกี่ยวกับรางวัลไว้ นั่นคือ คุณค่าของรางวัลเป็นความรู้สึกพึงพอใจกับรางวัลหรือผลตอบแทนที่แตกต่างกันซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการปฏิบัติงาน เรียกว่า "ทฤษฎีแรงจูงใจของ Porter and Lawler" (ดังภาพที่ 2.4)



ภาพที่ 2.4 Porter and Lawler model จาก *Motivation-Improving Staff Performance*, สืบค้นจาก zanebkhan-blog.blogspot.com/2010_11_10_archive.html

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาตามแนวคิดด้านทัศนคติ ที่มีความเชื่อว่าความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันออกไป เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกต่องานแตกต่างกัน โดยผู้วิจัยเลือกศึกษาตามแนวคิดของ Smith et al. (1969) ที่ได้ทำการศึกษาและแบ่งความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน

2.4.3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานจะประกอบด้วยกันหลายองค์ประกอบ ตามแนวคิดของนักวิชาการและนักทฤษฎีที่สำคัญๆ ซึ่งในแต่ละแนวคิดนั้น ได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

ตามแนวคิดของ Smith et al. (1969) ได้แบ่งความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลักษณะงาน (Work) หมายถึง ความพึงพอใจต่อลักษณะงานรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน และเห็นว่าเป็นงานที่น่าสนใจ รวมทั้งเป็นงานที่ทำให้การบรรลุตามเป้าหมาย มีโอกาสในการเรียนรู้มีคุณค่า ท้าทายต่อความสามารถของตนเอง และเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ มีความสนุกกับการทำงาน

2. ด้านค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ต่อเดือน ค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์อื่น ที่ได้รับเป็นการตอบแทนจากการทำงาน มีความเหมาะสมกับความสามารถและมีความเท่าเทียมกับบุคคลอื่นในองค์การ

3. ด้านโอกาสก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ การได้รับรางวัล การเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมโดยการพิจารณาตามความสามารถและระบบขององค์การ

4. ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรง และสายงานการบังคับบัญชา

5. ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศที่ทำงานร่วมกันเป็นทีม มีความเป็นมิตร ความสามัคคี ให้กำลังใจ ซึ่งเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญจะคอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำซึ่งกันและกันได้

ในขณะที่แนวคิดของ Locke (1976) ได้แบ่งความพึงพอใจในงานออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ ผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพในการทำงาน การนิเทศงาน เพื่อนร่วมงาน และหน่วยงานและการจัดการ

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดของ Hackman and Oldhams (อ้างถึงในจารุณี ธรนิตยกุล, 2541) ที่ได้เสนอทฤษฎีคุณลักษณะของงานว่ามีคุณลักษณะที่สำคัญ 5 ด้านที่จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี มีความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายทักษะ (Skill variety) เอกลักษณ์ของงาน (Task identity) ความสำคัญของงาน (Task significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจ (Autonomy) และผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback from Job)

จากองค์ประกอบในแต่ละแนวคิดข้างต้นทำให้เราทราบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเหล่านั้น หากองค์การสามารถตอบสนองในปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานและนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี และส่วนใหญ่องค์ประกอบในแต่ละแนวคิดจะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เช่น ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานตามแนวคิด Smith et al. (1969) 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dessler (2004, อ้างถึงใน จิตรรวี เชิญพิพัฒธนสกุล, 2555) ที่ค้นพบว่าองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจในงานจริง

2.4.3.4 การวัดความพึงพอใจในงาน

การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต ซึ่งวิธีวัดแบบใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัด และมีชื่อเรียกตามประเภทของแบบสอบวัดต่างๆ (ภณิดา ชัยปัญญา, 2541) ดังนี้

- แบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job description index) หรือ JDI (Smith et al., 1969) ซึ่งเป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและในปี 1985 มีการพัฒนาปรับปรุงใหม่โดยวัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ ด้านเกี่ยวกับลักษณะของงานเอง (Work) ด้านเงินเดือนค่าตอบแทน (Pay) ด้านโอกาสก้าวหน้า (Promotional) ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervision) และด้านเกี่ยวกับคนหรือเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) แบบวัดจะประกอบไปด้วยคำคุณศัพท์หรือข้อความที่อธิบายลักษณะงานในแต่ละด้าน ซึ่งคำตอบจะบ่งบอกให้ทราบถึงทิศทางของความพึงพอใจว่ามีมากน้อยเพียงใด จากนั้นในปี 2539 ก็มีการนำมาพัฒนาเป็นภาษาไทยครั้งแรกโดยอภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน และได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมมากขึ้นโดยศาตราจารย์ ดร.ชัยพร วิชชาวุธ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ในแต่ละด้านดังนี้ (จิตรวี เชิญพิพัฒธนสกุล, 2555)

ความพึงพอใจในงานรายด้าน	จำนวนข้อคำถาม	จำนวนข้อคำถามที่มีคุณภาพ	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านลักษณะงาน (Work)	18	17	.81
ด้านค่าตอบแทน (Pay)	9	8	.88
ด้านโอกาสก้าวหน้า (Promotion)	9	9	.87
ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervision)	17	17	.88
ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)	18	18	.90

- แบบสอบถามความพอใจของมินเนโซต้า (Minnesota satisfaction questionnaire: MSQ) แบบสอบถามนี้มหาวิทยาลัย Minnesota ในสหรัฐอเมริกาเป็นผู้พัฒนา เพื่อใช้วัดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจที่มีต่องานทั้งสิ้น 20 ปัจจัย เช่น ด้านค่าตอบแทน หรือด้านโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะเป็นคะแนนรวมทุกด้าน ถ้าได้คะแนนมากแสดงว่าผู้ตอบมีความพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

- แบบสอบถามความพอใจค่าตอบแทน (Pay satisfaction questionnaire: PSQ) เป็นแบบสอบถามที่เจาะจงเรื่องเงินเดือนค่าตอบแทนส่งผลต่อความพอใจ โดยเครื่องมือ PSQ จะวัดระดับความพอใจที่มีต่อแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับเงินเดือนหรือค่าตอบแทน เช่น ระดับเงินเดือน การขึ้นเงินเดือนหรือเพิ่มค่าตอบแทน การให้ผลประโยชน์ตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ โครงสร้างและการบริหารระบบและเงินเดือนค่าตอบแทน เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจในงาน สามารถวัดได้หลายแบบ แต่แบบวัด JDI มีความชัดเจนเชิงโครงสร้างมากกว่าแบบวัด MSQ ซึ่งมีปัจจัยที่ใช้วัดจำนวนมาก ในขณะที่แบบวัด PSQ วัดความพึงพอใจในงานเพียงด้านเดียวคือค่าตอบแทน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการวัดความพึงพอใจในงานโดยใช้แบบวัด JDI (Smith et al., 1969) ซึ่ง

งานวิจัยของ Ramayah, Jantan and Tadisina (2001) ได้ประยุกต์แบบสอบวัดและพบค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจในงานรายด้าน	จำนวนข้อคำถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านลักษณะงาน (Work)	18	.73
ด้านค่าตอบแทน (Pay)	9	.81
ด้านโอกาสก้าวหน้า (Promotion)	9	.83
ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervision)	18	.91
ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)	18	.85

ผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบสอบถามโดยการพัฒนาและประยุกต์มาจากงานวิจัยของจิตรวี เชิญพิพัฒธนสกุล (2555) ที่ครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านของความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Smith et al. (1969)

2.4.3.5 งานวิจัยความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออก

Issa, Ahmad, and Gelaidan (2013) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกของพนักงานขาย โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจพนักงานขายจำนวน 146 คน ผลการศึกษาพบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ด้านลักษณะงาน (r=-.21) ด้านค่าตอบแทน (r=-.48) ด้านโอกาสความก้าวหน้า (r=-.30) ด้านผู้บังคับบัญชา (r=-.36) และด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) (r=-.18) และทุกด้านสามารถทำนายความตั้งใจลาออก โดยที่ด้านค่าตอบแทนมีอิทธิพลมากที่สุด (β =-.38, p<.01)

Samad (2006) ได้ทำการศึกษาเรื่องลักษณะงานและความพึงพอใจงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในบริษัทเทเลคอม มาเลเซีย จำนวน 292 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (r=-.69, p<.05) และยังทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 80

จิตรวี เชิญพิพัฒธนสกุล (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องตัวกำหนดความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร โดยใช้แบบสอบถามสำรวจพนักงานธนาคาร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (r=-.82, p<.01)

เบญจพร ถีระรักษ์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตแผงวงจรแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 296 คน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน

(r=-.61, p<.05) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ด้านลักษณะงาน (r=-.63) ด้านค่าตอบแทน (r=-.30) ด้านโอกาสความก้าวหน้า (r=-.24) ด้านผู้บังคับบัญชา (r=-.38) และด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) (r=-.49) และมีเพียงด้านรายได้ ด้านลักษณะงาน และด้านเพื่อนร่วมงานที่ร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 45.1

เมื่อพิจารณางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออก พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก และทุกองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกด้วย ในขณะที่งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกโดยเฉพาะองค์ประกอบรายด้านกลับพบว่า แต่ละงานวิจัยให้ผลที่แตกต่างกัน

2.4.4 ความยึดมั่นผูกพันในงานและความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออก

Alarcon and Edwards (2011) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออก โดยใช้แบบสอบถามสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยมิดเวสเทิร์น จำนวน 212 คน (โดยมีเงื่อนไขว่าจะต้องทำงานอย่างน้อย 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ อายุงาน 1 ปีขึ้นไป และมีหน้าที่ช่วยเหลือลูกค้าเป็นหลัก) ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบแต่ละด้านของความยึดมั่นผูกพันในงาน ได้แก่ ความกระตือรือร้น (Vigor) การอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) และการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน (r=.53, .67, .44, p<.01) ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (r=-.38, -.40, -.38, p<.01) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกมากที่สุด (r=-.59, <.01) และยังค้นพบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตสามารถทำนายความตั้งใจลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β =-.22, p<.01)

2.4.5 ความยึดมั่นผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออก

Hallberg and Schaufeli (2006) ได้ทำการศึกษาลักษณะที่แตกต่างของความยึดมั่นผูกพันในงาน (Job engagement) ความทุ่มเทในงาน (Job involvement) และความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) โดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานหลายตำแหน่งจากองค์การด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร จำนวน 186 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 มี

โครงสร้างที่แตกต่างกันและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความตั้งใจลาออกมากที่สุด (r=-.65, p<.01) รองลงมาคือ ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความตั้งใจลาออก (r=-.40, p<.01) และความทุ่มเทในงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความตั้งใจลาออก (r=-.20, p<.01) ซึ่งสอดคล้องกับอรพินทร์ ชูชม (2557) ที่ทำการศึกษาการวิเคราะห์โครงสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน ที่เสนอว่าทั้ง 3 ปัจจัยมีแนวคิดที่มีความเฉพาะแต่ละอันแตกต่างกันโดยความทุ่มเทในงานเป็นพันธะผูกพันของบุคคลที่มีต่องาน เป็นการรู้คิดที่จะตอบสนองความสามารถในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันในงานไม่ใช่เรื่องของทัศนคติแต่เป็นเรื่องที่พนักงานมีความใส่ใจ ทุ่มเท กระตือรือร้น อุทิศตนในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้ระบุไว้ ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติและความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การ

2.4.6 ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออก

Awalina, Saraswati, and Roekhudin (2015) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ที่ส่งผลกับความตั้งใจลาออก โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจกลุ่มตัวอย่างพนักงานด้านการเงิน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การมีส่งผลกับความตั้งใจลาออก เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ พบว่าด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานส่งผลต่อความตั้งใจลาออก (t=2.50, 2.00) ในขณะที่ด้านการคงอยู่กับองค์การไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก (t=.11)

Perez (2008) ได้ทำการศึกษาเรื่องความตั้งใจลาออกโดยการใช้แบบสอบถามสำรวจคนในประเทศสวิสเซอร์แลนด์ จำนวน 1,366 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออก ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (β=-.28) รองลงมาเป็นความผูกพันต่อองค์การ (β=-.17) และความปลอดภัยในงาน (β=.02)

Tett and Meyer (1993) ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์อภิมานการวิเคราะห์อิทธิพล (Path analyses) ของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความตั้งใจลาออก และการลาออก โดยใช้ข้อมูลงานวิจัยตั้งแต่ปี 1986 ถึงกลางปี 1992 ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (r=-.58) สูงกว่า ความผูกพันต่อองค์การ (r=-.54) 2) ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายความตั้งใจลาออก

ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) ได้ทำการศึกษาตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย โดยใช้

วิธีวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ประเภทเชิงอธิบาย (Explanatory research) โดยการเลือกใช้การวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำนวน 903 คน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงาน คือ ปัจจัยความพึงพอใจในงาน (β=-.40) และความผูกพันต่อองค์การ (β=-.28) ในขณะที่ตัวแปรอื่นๆ ส่งผลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ คุณลักษณะงาน ความสมดุลของชีวิตกับงาน ภาพลักษณ์องค์การ เป็นต้น

วรรณี ชัยเฉลิมพงษ์ และ นุศราพร เกษสมบูรณ์ (2550) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจที่จะลาออกของเภสัชกรไทยเพื่อศึกษาโมเดลความสัมพันธ์และเปรียบเทียบอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจที่จะลาออก โดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างเภสัชกร จำนวน 542 คน ผลการศึกษาพบว่า โมเดลความสัมพันธ์ประกอบด้วยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออก คือ ความพึงพอใจในการทำงาน และตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด คือ ความผูกพันต่อองค์การ โมเดลความสัมพันธ์ที่ศึกษามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์เท่ากับ 118.91 ค่า GIF เท่ากับ .97 ค่า RMR เท่ากับ .04 ค่า RMSEA เท่ากับ .02 ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 45

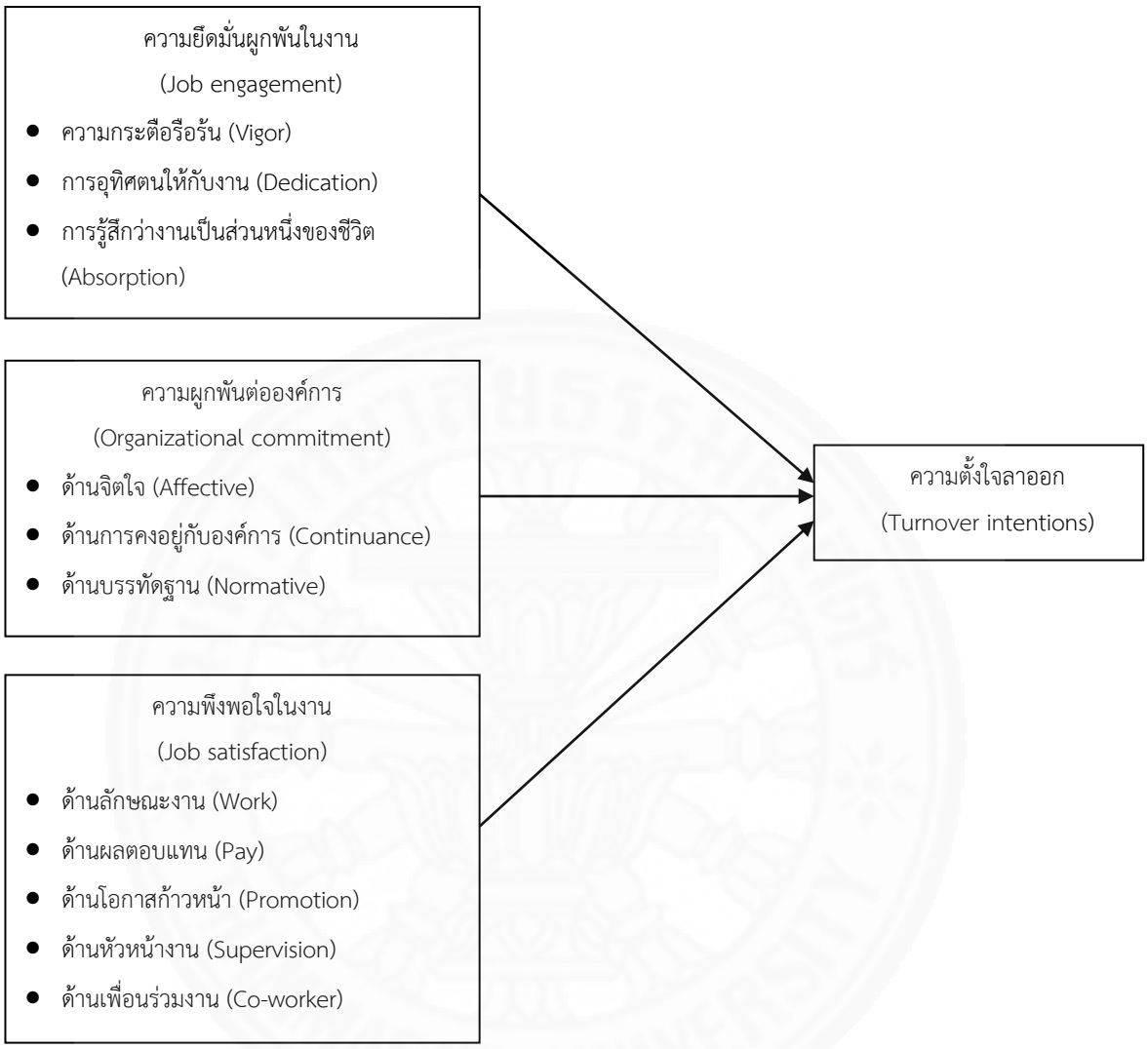
จากการทบทวนงานวิจัยข้างต้น เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออก พบว่าผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานนั้น มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก และเมื่อพิจารณาอิทธิพลของปัจจัยความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก ผลการวิจัยสอดคล้องกันทุกงานวิจัย คือ ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกและสามารถทำนายความตั้งใจลาออกได้ ในขณะที่ความยึดมั่นผูกพันในงานและความพึงพอใจในงานให้ผลการวิจัยที่แตกต่างกันในแต่ละงานวิจัย อาทิเช่น งานวิจัยของวรรณี ชัยเฉลิมพงษ์ และ นุศราพร เกษสมบูรณ์ (2550) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออก ในขณะที่งานวิจัยของปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) พบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออก เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออกข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานที่จะศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

2. โมเดลโครงสร้างสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลประจักษ์

กรอบแนวคิด


ความยึดมั่นผูกพันในงาน
(Job engagement)
ความกระตือรือร้น (Vigor)
การอุทิศตนให้กับงาน (Dedication)
การรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption)
ความผูกพันต่อองค์การ
(Organizational commitment)
ด้านจิตใจ (Affective)
ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance)
ด้านบรรทัดฐาน (Normative)
ความพึงพอใจในงาน
(Job satisfaction)
ด้านลักษณะงาน (Work)
ด้านผลตอบแทน (Pay)
ด้านโอกาสก้าวหน้า (Promotion)
ด้านหัวหน้างาน (Supervision)
ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)
ความตั้งใจลาออก
(Turnover intentions)

บทที่ 3
วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัย เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ที่ใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural equation model: SEM) โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนของการดำเนินการ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.4 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการของบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) (บมจ.อสมท) จำนวนทั้งสิ้น 1,300 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2558)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการของบมจ.อสมท เนื่องจากผู้วิจัยทำการวิจัยโดยการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural equation model:SEM) ซึ่งมีการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor analysis) ทำให้ผู้วิจัยต้องคำนึงถึงข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบ ที่กล่าวว่าจะต้องใช้ตัวอย่างจำนวนมาก หากใช้ตัวอย่างน้อยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะต่ำ (Stevens, 1992, 1996; Tabachnick & Fidell, 2001 อ้างถึงใน เพรชน้อย สิงห์ช่างชัย, 2549) การกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งได้มา

จากแนวคิดของ Comrey and Lee (1992) ที่ได้เสนอแนะว่าตัวอย่างขนาด 500 คน ถือว่าดีมาก จำนวน 300 คน ถือว่าดี ส่วนจำนวน 100 ถือว่าไม่ดี ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ครั้งนี้คือ 1,000 คน เพื่อป้องกันปัญหาที่จะได้ข้อมูลน้อยกว่าข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ SEM รวมทั้งต้องมีขั้นตอนการคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ทิ้งไป ทำให้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 1,000 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 800 ชุด จากการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา พบว่ามีแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ในการวิจัย จำนวน 699 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70 ของแบบสอบถามทั้งหมด

ผู้วิจัยจึงทำการคัดเลือกตัวอย่างโดยมีหลักการ คือ การสุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ในแต่ละสายงาน ตามสายงานการบังคับบัญชาขององค์การ ทั้งหมด 6 สายงาน ได้แก่ สายงานการผลิตเนื้อหาและรายการ สายงานบริหารการตลาดและสื่อ สายงานวิศวกรรมและสนับสนุนเชิงเทคนิค สายงานพัฒนาธุรกิจ สายงานกลยุทธ์และการเงิน และสายงานสนับสนุนองค์กร ดังนี้

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างในแต่ละสายงานการบังคับบัญชา

สายงาน	**จำนวนประชากร (คน)**	**ขนาดตัวอย่าง (คน)**
สายงานการผลิตเนื้อหาและรายการ	276	200
สายงานบริหารการตลาดและสื่อ	292	248
สายงานวิศวกรรมและสนับสนุนเชิงเทคนิค	219	160
สายงานพัฒนาธุรกิจ	12	12
สายงานกลยุทธ์และการเงิน	228	180
สายงานสนับสนุนองค์กร	273	200
รวม	**1,300**	**1,000**

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรต้น ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 3 ตัวแปร ประกอบด้วย

3.2.1.1 ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Job engagement) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความกระตือรือร้น (Vigor) การอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) และการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption)

3.2.1.2 ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ (Affective) ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance) และด้านบรรทัดฐาน (Normative)

3.2.1.3 ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน (Work) ด้านค่าตอบแทน (Pay) ด้านโอกาสก้าวหน้า (Promotion) ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) และด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)

3.2.2 ตัวแปรตาม ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความตั้งใจลาออก (Turnover intentions)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการศึกษาวิจัย ซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถาม เพื่อใช้วัดความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออก ซึ่งแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices) และให้ผู้ตอบต้องเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งมีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบสอบวัด Utrecht work engagement scale (UWES) ที่ถูกพัฒนาโดย Schaufeli et al. (2002) มีการวัดแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยผู้ตอบจะต้องระบุความคิดเห็นว่าเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามมากน้อยแค่ไหน 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง แบบวัด UWES มีจำนวนทั้งหมด 17 ข้อคำถาม แบ่งจำนวนข้อคำถามตามองค์ประกอบรายด้าน และตัวอย่างข้อคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 3.2

แสดงจำนวนข้อคำถามของความยึดมั่นผูกพันในงานรายด้านและตัวอย่างข้อคำถาม

องค์ประกอบความยึดมั่นผูกพันในงานรายด้านและตัวอย่างข้อคำถาม	จำนวนข้อคำถามเชิงบวก	จำนวนข้อคำถามเชิงลบ	รวมจำนวนข้อคำถาม
ความกระตือรือร้น เช่น ขณะทำงานท่านรู้สึกมีพละกำลัง และกระฉับกระเฉง	6	-	6
การอุทิศตนให้กับงาน เช่น ท่านมักจะใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ	5	-	5
การรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต เช่น ขณะที่ท่านทำงาน ท่านรู้สึกเพลิดเพลิน	6	-	6

โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของมาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert scale, 1932) (ดังตารางที่ 3.3)

ตารางที่ 3.3

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันในงาน

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามด้านบวก	คะแนนข้อคำถามด้านลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การวัดระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน จะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันในงานระดับต่ำ
2. ความยึดมั่นผูกพันในงานระดับปานกลาง
3. ความยึดมั่นผูกพันในงานระดับสูง

โดยแบ่งช่วงระดับความยึดมั่นผูกพันในงานในแต่ละระดับด้วยวิธีการประเมินแบบรวมค่า (Method of summated rating) มีผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามสูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น (รัตนา ศิริพานิช, 2533) ดังนี้

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

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

$$= \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ข้างต้นจึงกำหนดการแบ่งระดับความยึดมั่นผูกพันในงานได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 หมายถึง ความยึดมั่นผูกพันในงานระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67 หมายถึง ความยึดมั่นผูกพันในงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00 หมายถึง ความยึดมั่นผูกพันในงานระดับสูง

ดังนั้น การพิจารณาระดับของความยึดมั่นผูกพันในงาน สามารถพิจารณาได้จากค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบสอบวัดของ Allen and Meyer (1990) ที่ได้รับการปรับปรุงเนื้อความของข้อคำถามจาก Jaros (2007) แบบสอบวัดมีการวัดแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยผู้ตอบจะต้องระบุความคิดเห็นว่าเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามมากน้อยแค่ไหน โดย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง แบบสอบวัดมีจำนวนทั้งหมด 20 ข้อคำถาม แบ่งจำนวนข้อคำถามตามองค์ประกอบรายด้านและตัวอย่างข้อคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 3.4

แสดงจำนวนข้อคำถามของความผูกพันต่อองค์การรายด้านและตัวอย่างข้อคำถาม

องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การรายด้าน และตัวอย่างข้อคำถาม	จำนวนข้อคำถามเชิงบวก	จำนวนข้อคำถามเชิงลบ	รวมจำนวนข้อคำถาม
ด้านจิตใจ เช่น ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์การนี้	4	4	8
ด้านการคงอยู่กับองค์การ เช่น ท่านไม่รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	3	3	6
ด้านบรรทัดฐาน เช่น องค์การนี้ดูแลท่านเป็นอย่างดี ท่านจึงภักดีต่อองค์การนี้	6	-	6

โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของมาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert scale, 1932) (ดังตารางที่ 3.5)

ตารางที่ 3.5

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามด้านบวก	คะแนนข้อคำถามด้านลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การวัดระดับความผูกพันต่อองค์การจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ
2. ความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง
3. ความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง

โดยแบ่งช่วงระดับความผูกพันต่อองค์การในแต่ละระดับด้วยวิธีการประเมินแบบรวมค่า (Method of summated rating) มีผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามสูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น (รัตนา ศิริพานิช, 2533) ดังนี้

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

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

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

จากเกณฑ์ข้างต้นจึงกำหนดการแบ่งระดับความผูกพันต่อองค์การได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 หมายถึงความผูกพันต่อองค์การระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67 หมายถึงความผูกพันต่อองค์การระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00 หมายถึงความผูกพันต่อองค์การระดับสูง

ดังนั้น การพิจารณาระดับของความผูกพันต่อองค์การ สามารถพิจารณาได้จากค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยประยุกต์จากแบบสอบถามของจิตรวี เชิญพิพัฒธนสกุล (2555) ซึ่งศึกษาตามแนวคิด Smith et al. (1969) แบบสอบวัดมีการวัดแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยผู้ตอบจะต้องระบุความคิดเห็นว่าเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามมากน้อยแค่ไหน โดย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง แบบสอบวัดมีจำนวน 20 ข้อคำถาม แบ่งจำนวนข้อคำถามตามองค์ประกอบรายด้านและตัวอย่างข้อคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 3.6

แสดงจำนวนข้อคำถามของความพึงพอใจในงานรายด้านและตัวอย่างข้อคำถาม

องค์ประกอบความพึงพอใจในงานรายด้าน และตัวอย่างข้อคำถาม	จำนวนข้อคำถามเชิงบวก	จำนวนข้อคำถามเชิงลบ	รวมจำนวนข้อคำถาม
ด้านลักษณะงาน เช่น งานของท่านเป็นงานที่สนุก	3	1	4
ด้านค่าตอบแทน เช่น ท่านรู้สึกว่าเงินเดือน สวัสดิการและสิ่งจูงใจที่ได้รับเหมาะสมกับงานของท่าน	2	2	4
ด้านโอกาสก้าวหน้า เช่น ท่านพึงพอใจกับโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในองค์การนี้	3	1	4
ด้านผู้บังคับบัญชา เช่น ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นคนที่มีความสามารถ	2	2	4
ด้านเพื่อนร่วมงาน เช่น ท่านชอบเพื่อนร่วมงานของท่าน	2	2	4

โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของมาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert scale, 1932) (ดังตารางที่ 3.7)

ตารางที่ 3.7

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามด้านบวก	คะแนนข้อคำถามด้านลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การวัดระดับความพึงพอใจในงาน จะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจในงานระดับต่ำ
2. ความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง
3. ความพึงพอใจในงานระดับสูง

โดยแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจในงานแต่ละระดับด้วยวิธีการประเมินแบบรวมค่า (Method of summated rating) มีผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามสูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น (รัตนา ศิริพานิช, 2533) ดังนี้

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

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

$$= \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ข้างต้นจึงกำหนดการแบ่งระดับความพึงพอใจในงาน ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 หมายถึงความพึงพอใจในงานในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67 หมายถึงความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00 หมายถึงความพึงพอใจในงานในระดับสูง

ดังนั้น การพิจารณาระดับของความพึงพอใจในงาน สามารถพิจารณาได้จากค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามวัดความตั้งใจลาออก ผู้วิจัยปรับปรุงจากข้อคำถามที่สร้างมาจากแนวคิดของ Bothma and Roodt (2004) แบบสอบวัดมีการวัดแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยผู้ตอบจะต้องระบุความคิดเห็นว่าเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามมากน้อยแค่ไหน โดย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง แบบสอบวัดมีจำนวน 3 ข้อ คำถามตัวอย่างข้อคำถาม เช่น *“บ่อยครั้งที่ฉันคิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน”*

ผู้วิจัยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของมาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert scale, 1932) (ดังตารางที่ 3.8)

ตารางที่ 3.8

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความตั้งใจลาออก

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถาม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การวัดระดับความผูกพันต่อองค์การจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความตั้งใจลาออกในระดับต่ำ
2. ความตั้งใจลาออกในระดับปานกลาง
3. ความตั้งใจลาออกในระดับสูง

โดยแบ่งช่วงระดับความตั้งใจลาออกในแต่ละระดับด้วยวิธีการประเมินแบบรวมค่า (Method of summated rating) มีผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามสูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น (รัตนา ศิริพานิช, 2533) ดังนี้

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

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

$$= \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ข้างต้นจึงกำหนดการแบ่งระดับความตั้งใจลาออก ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 หมายถึงความตั้งใจลาออกในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67 หมายถึงความตั้งใจลาออกในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00 หมายถึงความตั้งใจลาออกในระดับสูง

ดังนั้น การพิจารณาระดับของความตั้งใจลาออก สามารถพิจารณาได้จากค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายเปิด

3.4 การพัฒนาและตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาและตรวจคุณภาพแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมเอกสาร นิยาม ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้เรื่องความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออก เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่มีอยู่มาเรียบเรียง ปรับปรุง และประยุกต์จากนั้นนำมาใช้เป็นแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงขึ้นมา ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและแก้ไขให้มีความเหมาะสมและถูกต้อง
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขแล้วมาตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่

   1) อาจารย์ ดร.รัชนีวรรณ วานิชย์ถนอม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

   2) อาจารย์ ดร.สมชาย ตันตาศนี มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

   3) อาจารย์ ดร.ปกรณ์ ลิ้มโยธิน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

   4) อาจารย์ ดร. ยุวรี ผลพันธิน มหาวิทยาลัยศิลปกร และ

   5) อาจารย์ ดร.มิ่งขวัญ ภาคสัญไชย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

   พิจารณาความสอดคล้องกับนิยามและวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยเกณฑ์ในการให้ความเห็นมี 3 ระดับ คือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่แน่ใจ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าความสอดคล้อง (Item objective congruence index : IOC) โดยใช้สูตร

$$\text{ค่าความสอดคล้อง (IOC)} = \frac{\text{ผลรวมคะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}} \quad (3.1)$$

   ค่า IOC ที่ได้จากการคำนวณ ต้องมากกว่าหรือเท่ากับ .50 จึงจะถือว่ามีความสอดคล้องและสามารถนำข้อคำถามดังกล่าวไปใช้วัดได้ สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า .50 ผู้วิจัยจะทำการปรับปรุงแก้ไขโดยการตัดทิ้ง ผลการหาค่า IOC พบว่า มีข้อคำถามที่ถูกตัดออก จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อคำถามที่ 17 *“ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อได้ทำงานหนัก”* (IOC = .40) ของแบบสอบถาม

ความยึดมั่นผูกพันในงาน และข้อคำถามที่ 17 *“ท่านรู้สึกว่าจะทำให้เพื่อนร่วมงานผิดหวัง ถ้าท่านไม่ได้เป็นพนักงานองค์การนี้”* (IOC = -.20) ของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงหลังจากการหาค่า IOC แล้ว ตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวัดความคงที่ภายใน (Coefficient of internal consistency) ซึ่งค่านี้เป็นค่าที่แสดงด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha coefficient: α) (รัตนา ศิริพานิช, 2533) รวมทั้งพิจารณาค่าความสัมพันธ์ของคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนข้อคำถามทั้งหมด (Corrected item-total correlation) ซึ่งเป็นการตรวจสอบค่าอำนาจการจำแนกวิธีหนึ่ง หากข้อคำถามที่มีค่าความสัมพันธ์ของคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนข้อคำถามทั้งหมด ต่ำกว่า .22 จะถูกตัดออก ก็ต่อเมื่อข้อคำถามนั้นส่งผลให้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าเปลี่ยนแปลงเพิ่มมากขึ้น ผลการทดสอบ พบว่า แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันในงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .62 และแบบสอบถามความตั้งใจลาออก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90 (รายละเอียดดังภาคผนวก ค)
5. สรุปแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ตารางที่ 3.9

สรุปเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	**จำนวนข้อคำถามทั้งหมด**	**จำนวนข้อคำถามเชิงบวก**	**จำนวนข้อคำถามเชิงลบ**
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การ และรายได้ต่อเดือน	**5**	-	-
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน	**16**	**16**	-
1. ความกระตือรือร้น	6	6 (ข้อ 1-6)	
2. การอุทิศตนให้กับงาน	5	5 (ข้อ 7-11)	
3. การรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	5	5 (ข้อ 12-16)	
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์การ	**19**	**14**	**5**
1. ด้านจิตใจ	8	6 (ข้อ 1-3,5-7)	2 (ข้อ 4,8)
2. ด้านการคงอยู่กับองค์การ	6	3 (ข้อ 10,11,14)	3 (ข้อ 9,12,13)
3. ด้านบรรทัดฐาน	5	5 (ข้อ 15-19)	-
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน	**20**	**12**	**8**
1. ด้านลักษณะงาน	4	3 (ข้อ 2,3,4)	1 (ข้อ 1)
2. ด้านค่าตอบแทน	4	2 (ข้อ 5,8)	2 (ข้อ 6,7)
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า	4	3 (ข้อ 10,11,12)	1 (ข้อ 9)
4. ด้านผู้บังคับบัญชา	4	2 (ข้อ 13,16)	2 (ข้อ 14,15)
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน	4	2 (ข้อ 17,19)	2 (ข้อ 18,20)
ส่วนที่ 5 แบบสอบถามวัดความตั้งใจลาออก	**3**	**3**	-
ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	1	-	-

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ภายหลังจากที่ได้รับอนุมัติด้านจริยธรรมการวิจัยในคน จากคณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2 แล้ว ผู้วิจัยติดต่อไปยังผู้แทนของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ บมจ.อสมท เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย

2. ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถาม เอกสารชี้แจงข้อมูล และหนังสือเจตนายินยอมเข้าร่วมงานวิจัยที่ได้รับอนุมัติแล้วจากคณะอนุกรรมการฯ ไปยังผู้แทนของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ จากนั้นฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะดำเนินการออกบันทึกเวียนเพื่อชี้แจงรายละเอียดไปยังอาสาสมัครเพื่อขอเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ระบุไว้ในขอบเขต นั่นคือ พนักงานผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการของ บมจ.อสมท จำนวน 1,000 คน โดยกระบวนการเก็บข้อมูลของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภายในระยะเวลา 1 เดือน

3. เมื่อครบกำหนด ผู้วิจัยดำเนินการติดตามแบบสอบถามที่ส่งกลับมายังฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ทำหน้าที่รวบรวมแบบสอบถามให้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบตามที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามในแต่ละส่วน โดยคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ (มีคำตอบสมบูรณ์อย่างน้อยร้อยละ 90) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์โดยการตรวจสอบแบบสอบถามทีละชุด หากพบว่า มีการกรอกข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ จะตัดชุดข้อมูลนั้นทิ้งไป จากนั้นนำแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural equation model) ด้วยโปรแกรม AMOS และโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

1. การวิเคราะห์เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับเพื่อศึกษาระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การ ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน

1. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)
2. การวิเคราะห์เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model :SEM) และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (Goodness of fit measure) เพื่อพิจารณาว่าตัวแบบสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยค่าสถิติหรือไม่ ตรวจสอบความกลมกลืน/ความสอดคล้องของโมเดลมีเกณฑ์ในการพิจารณา (Byrne, 1994; Hu & Bentler, 1998; Kline, 1998; Stieger, 1990; Schumacker & Lomax, 2004 อ้างถึงใน Moss, 2016; Yucel, 2012; กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) สรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.10

แสดงค่าดัชนี เกณฑ์การตรวจสอบความกลมกลืน/ความสอดคล้องของโมเดล

ค่าดัชนี	เกณฑ์
Chi-square (χ^2)/CMIN (Kline, 1998)	มีค่าต่ำหรือเข้าไปสู่ศูนย์ หรือค่า p-value > .05
CMIN/DF (Schumacker & Lomax, 2004)	≤5
Goodness-of-fit index (GFI) (Byrne, 1994)	≥.90
Adjusted goodness-of-fit index (AGFI) (Byrne, 1994)	≥.90
Comparative fit index (CFI) (Byrne, 1994)	>.90
Root mean square error of approximation (RMSEA) (Stieger, 1990; Hu & Bentler, 1998)	≤.05 โมเดลมีความกลมกลืนดี .05 ≤RMSEA ≤.08 โมเดลมีความกลมกลืน > .08 ไม่มีความกลมกลืน

บทที่ 4
ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งทำการศึกษากับพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 699 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ อันประกอบด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์ (Regression and Correlation analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for windows 16.0 (SPSS Inc., 2009) และโปรแกรม AMOS version 22.0 (Arbuckle, 2003) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา
- 4.1.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.1.2 ผลการศึกษาระดับของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน
- 4.2.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 4.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 4.2.3 ผลการทดสอบแบบจำลองสมการโครงสร้าง

4.3 การอภิปรายผล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และรายได้ต่อเดือน ถูกนำเสนอตามรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n=699)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	361	51.6
หญิง	338	48.4
2. อายุ		
22-34 ปี	208	29.8
35-47 ปี	278	39.7
48-60 ปี	213	30.5
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	56	8.0
ปริญญาตรี	466	66.7
สูงกว่าปริญญาตรี	177	25.3
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ		
ต่ำกว่า 1 ปี	38	5.5
1-5 ปี	136	19.5
6-10 ปี	116	16.6
11-15 ปี	103	14.7
16-20 ปี	87	12.4
21 ปีขึ้นไป	219	31.3
5. รายได้ต่อเดือน		
15,000-20,000 บาท	150	21.5
20,001-25,000 บาท	113	16.2
25,001-30,000 บาท	65	9.3
30,001 บาทขึ้นไป	371	53.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.6 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.4 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-47 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมามีอายุระหว่าง 48-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.5 และมีอายุระหว่าง 22-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.8 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือระดับปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.3 และมีเพียงร้อยละ 8 ที่มี

การศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานโดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคือระยะเวลา 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.5 และส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53) จะมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป รองลงมา (ร้อยละ 21.5) คือมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000-21,000 บาท

4.1.2 ผลการศึกษาระดับของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เพื่อศึกษาระดับของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย อันประกอบด้วย ความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออก พบว่าในภาพรวมของตัวแปรทั้งหมด โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับปานกลาง คือ ความยึดมั่นผูกพันในงานด้านความกระตือรือร้น รองลงมาคือ ความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการอุทิศตนให้กับงาน และความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ส่วนตัวแปรที่อยู่ในระดับต่ำและมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความตั้งใจลาออกของพนักงาน รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.ความยึดมั่นผูกพันในงานภาพรวม	3 (.4)	54 (7.7)	400 (57.2)	236 (33.8)	6 (.9)	2.54	.52	ปานกลาง
ความกระตือรือร้น	2 (.3)	30 (4.2)	334 (47.8)	297 (42.5)	36 (5.2)	2.61	.52	ปานกลาง
การอุทิศตนให้กับงาน	5 (.7)	50 (7.2)	307 (43.9)	294 (42.1)	43 (6.1)	2.58	.53	ปานกลาง
การรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	4 (.6)	95 (13.6)	371 (53.0)	208 (29.8)	21 (3.0)	2.40	.54	ปานกลาง
2.ความผูกพันในองค์การภาพรวม	5 (.7)	149 (21.3)	457 (65.4)	88 (12.6)	-	2.34	.52	ปานกลาง
ด้านจิตใจ	4 (.6)	72 (10.2)	452 (64.7)	169 (24.2)	2 (.3)	2.57	.52	ปานกลาง
ด้านการคงอยู่กับองค์การ	36 (5.2)	222 (31.8)	345 (49.3)	89 (12.7)	7 (1.0)	2.19	.65	ต่ำ
ด้านบรรทัดฐาน	20 (2.9)	152 (21.7)	392 (56.1)	120 (17.2)	15 (2.1)	2.19	.55	ต่ำ
3.ความพึงพอใจในงานภาพรวม	1 (.1)	161 (23.0)	530 (75.9)	7 (1.0)	-	2.11	.34	ต่ำ
ด้านลักษณะงาน	5 (.7)	104 (14.9)	451 (64.5)	136 (19.5)	3 (.4)	2.53	.55	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทน	5 (.7)	133 (19.0)	471 (67.4)	86 (12.3)	4 (.6)	1.91	.50	ต่ำ
ด้านโอกาสก้าวหน้า	14 (2.0)	239 (34.2)	404 (57.8)	40 (5.7)	2 (.3)	2.08	.62	ต่ำ
ด้านผู้บังคับบัญชา	10 (1.4)	218 (31.2)	456 (65.3)	14 (2.0)	1 (.1)	1.99	.30	ต่ำ
ด้านเพื่อนร่วมงาน	3 (.4)	113 (16.2)	524 (75.0)	58 (8.3)	1 (.1)	2.52	.54	ปานกลาง
4.ความตั้งใจลาออก	252 (36.1)	289 (41.3)	113 (16.2)	33 (4.7)	12 (1.7)	1.46	.61	ต่ำ

หมายเหตุ () คือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานภาพรวมและความผูกพันต่อองค์การภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 และ 2.34 ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจในงานภาพรวมและความตั้งใจลาออก อยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 และ 1.46 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้านของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่า องค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ความกระตือรือร้น ($\bar{x}$ =2.61) การอุทิศตนให้กับงาน ($\bar{x}$ = 2.58) การรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ($\bar{x}$ =2.40) ด้านจิตใจ ($\bar{x}$ =2.57) ด้านลักษณะงาน ($\bar{x}$ = 2.53) และด้านเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}$ = 2.52 ตามลำดับ ในขณะที่มีองค์ประกอบอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการคงอยู่กับองค์การ ($\bar{x}$ =2.19) ด้านบรรทัดฐาน ($\bar{x}$ =2.19) ด้านค่าตอบแทน ($\bar{x}$ = 1.91) ด้านโอกาสก้าวหน้า ($\bar{x}$ =2.08) และด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{x}$ =1.99) ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน

4.2.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อคำถามของแบบวัดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อยืนยันองค์ประกอบของตัวแปรให้มีความชัดเจนมากขึ้น และเพื่อยืนยันว่าแบบวัดที่ใช้ในการวิจัยมีความตรงเชิงโครงสร้าง โดยพิจารณาจากค่าเปอร์เซ็นความแปรปรวน (Communality) ที่มีค่าน้อยกว่า .30 (Matsunaga, 2010) และค่าความกลมกลืน/ความสอดคล้องของโมเดล พิจารณาจากค่าดัชนี (Byrne, 1994; Hu & Bentler, 1998; Kline, 1998; Stieger, 1990; Schumacker & Lomax, 2004 อ้างถึงใน Moss, 2016; Yucel, 2012; กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) ซึ่งสรุปเกณฑ์ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าดัชนี เกณฑ์การตรวจสอบความกลมกลืน/ความสอดคล้องของโมเดล

ค่าดัชนี	เกณฑ์
Chi-square (χ^2)/CMIN (Kline, 1998)	มีค่าต่ำหรือเข้าไปสู่ศูนย์ หรือค่า p-value > .05
CMIN/DF (Schumacker & Lomax, 2004)	≤5
Goodness-of-fit index (GFI) (Byrne, 1994)	≥.90
Adjusted goodness-of-fit index (AGFI) (Byrne, 1994)	≥.90
Comparative fit index (CFI) (Byrne, 1994)	>.90
Root mean square error of approximation (RMSEA) (Stieger, 1990; Hu & Bentler, 1998)	≤.05 โมเดลมีความกลมกลืนดี .05 ≤RMSEA ≤.08 โมเดลมีความกลมกลืน >.08 ไม่มีความกลมกลืน

ผลการวิเคราะห์ค่าเปอร์เซ็นความแปรปรวน (Communality) ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าเปอร์เซ็นความแปรปรวน (Communality) ข้อคำถามของความยึดมั่นผูกพันในงาน

Items	Initial	Extraction
a1	.59	.60
a2	.56	.58
a3	.26	.24
a4	.68	.76
a5	.67	.73
a6	.55	.53
a7	.60	.60
a8	.55	.52
a9	.54	.55
a10	.59	.74
a11	.59	.64
a12	.42	.43
a13	.38	.56
a14	.63	.67
a15	.48	.51
a16	.36	.38

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 พบว่า มีข้อคำถามของความยึดมั่นผูกพันในงาน ที่มีเปอร์เซ็นความแปรปรวน (Communality) ที่มีค่าน้อยกว่า .30 มีจำนวน 1 ข้อ คือ ข้อคำถามที่ 3 *“ท่านมีความคิดในการยืดหยุ่นมากในการทำงาน”*

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าเปอร์เซ็นความแปรปรวน (Communality) ข้อคำถามของความผูกพันต่อองค์การ

Items	Initial	Extraction
b1	.59	.60
b2	.57	.53
b3	.43	.41
b4	.14	.08
b5	.68	.72
b6	.70	.75
b7	.37	.36
b8	.20	.11
b9	.21	.11
b10	.46	.46
b11	.52	.62
b12	.60	.72
b13	.52	.58
b14	.32	.32
b15	.48	.45
b16	.55	.51
b17	.38	.43
b18	.45	.51
b19	.50	.45

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 พบว่า มีข้อคำถามของความผูกพันต่อองค์การที่มีเปอร์เซ็นความแปรปรวน (Communality) มีค่าน้อยกว่า .30 จำนวน 4 ข้อ คือ ข้อคำถามที่ 4 *“ท่านรู้สึกว่าท่านสามารถปรับตัวสู่องค์การอื่นๆ ได้ง่ายเหมือนกับองค์การนี้”* ข้อคำถามที่ 8 *“ท่านไม่รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ”* ข้อคำถามที่ 9 *“ท่านกังวลว่าความทุ่มเทในการทำงานของท่านจะสูญเปล่าเมื่อท่านออกจากองค์การนี้ไป”* และข้อคำถามที่ 14 *“ท่านทุ่มเทอุทิศตนให้กับองค์การ เพราะท่านกลัวว่าท่านจะไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง หรือขึ้นเงินเดือนหรือผลงานที่ดี”*

ตารางที่ 4.6

แสดงค่าเปอร์เซ็นความแปรปรวน (Communality) ข้อคำถามของความพึงพอใจในงาน

items	Initial	Extraction
c1	.23	.20
c2	.70	.78
c3	.70	.80
c4	.55	.58
c5	.33	.22
c6	.50	.31
c7	.45	.20
c8	.28	.19
c9	.29	.17
c10	.41	.50
c11	.46	.62
c12	.38	.41
c13	.58	.45
c14	.58	.70
c15	.59	.68
c16	.62	.50
c17	.52	.28
c18	.26	.16
c19	.53	.28
c20	.18	.12

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 พบว่า มีข้อคำถามของความพึงพอใจในงานที่มีเปอร์เซ็นความแปรปรวน (Communality) มีค่าน้อยกว่า .30 จำนวน 6 ข้อ คือ ข้อคำถามที่ 1 *“บางครั้งท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ไม่มีความหมาย”* ข้อคำถามที่ 5 *“ท่านรู้สึกว่าเงินเดือน สวัสดิการ และสิ่งจูงใจที่ได้รับเหมาะสมกับงานของท่าน”* ข้อคำถามที่ 8 *“ท่านรู้สึกพึงพอใจกับโอกาสที่จะได้ปรับเงินเดือน”* ข้อคำถามที่ 9 *“โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของท่านมีน้อย”* ข้อคำถามที่ 18 *“ท่านต้องทำงานลำบากขึ้นเพราะเพื่อนร่วมงานของท่านไร้ความสามารถ”* และข้อคำถามที่ 20 *“การขัดแย้งและการแข่งขันเกิดขึ้นบ่อยในที่ทำงานของท่าน”*

เมื่อพิจารณาถึงค่าเปอร์เซ็นความแปรปรวนเทียบกับเกณฑ์ และความสอดคล้องทางทฤษฎีแล้ว ผู้วิจัยจึงทำการตัดข้อคำถามที่มีปัญหาดังกล่าวทิ้ง และทำการตรวจสอบโดยใช้การวิเคราะองคีประกอบยืนยัน (Confirmatory Fator Analysis : CFA) ผลการทดสอบ พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลผลการทดสอบ ถูกนำเสนอในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

สรุปผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของโมเดลตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ความยึดมั่นผูกพันในงาน	ความผูกพันต่อองค์การ	ความพึงพอใจในงาน
Chi-square (χ^2)/CMIN	มีค่าต่ำหรือเข้าไปสู่ศูนย์ หรือค่า p-value > 0.05	**p=.62**	**p=.52**	p=.00
CMIN/DF	≤5	**.25**	**.40**	7.35
Goodness-of-fit index (GFI)	≥0.90	**1.00**	**1.00**	**.98**
Adjusted goodness-of-fit index (AGFI)	≥0.90	**.99**	**.99**	**.94**
Comparative fit index (CFI)	>0.90	**1.00**	**1.00**	.83
Root mean square error of approximation (RMSEA)	≤0.05 โมเดลมีความกลมกลืนดี 0.05 ≤RMSEA ≤0.08 โมเดลมีความกลมกลืน > 0.08 ไม่มีความกลมกลืน	**.00**	**.00**	.95

หมายเหตุ ตัวหนา หมายถึง ค่าผ่านเกณฑ์

เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลโครงสร้างสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ค่าความสอดคล้องประกอบการตัดสินใจ อาทิ ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of fit index : GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjust goodness of fit index : AGFI) และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่าง (Root mean square error of approximation : RMSEA) จากค่าสถิติที่นำเสนอข้างต้นเมื่อเทียบกับเกณฑ์แล้ว แสดงให้เห็นว่าโมเดลโครงสร้างสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ความเที่ยง และสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน ผลการทดสอบ ปรากฏดังตารางที่ 4.8

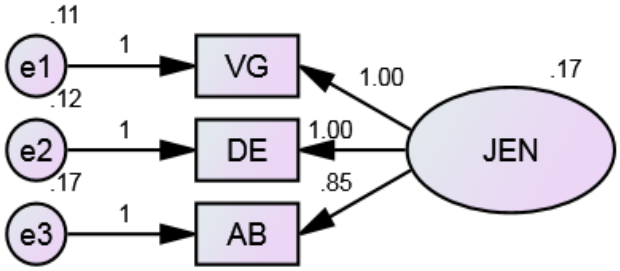
ตารางที่ 4.8

แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ความเที่ยง และสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ปัจจัย	น้ำหนักองค์ประกอบ (b)	น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (B)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE)	ความเที่ยง (R^2)	สัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ
ความยึดมั่นผูกพันในงาน					
- ความกระตือรือร้น	.85*	.65	.01	.61	.78
- การอุทิศตนให้กับงาน	1.00	.77	.01	.59	.77
- การรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	1.00	.78	.01	.42	.65
ความผูกพันต่อองค์การ					
- ด้านจิตใจ	.71*	.57	.01	.32	.57
- ด้านการคงอยู่กับองค์การ	1.00	.62	.02	.39	.62
- ด้านบรรทัดฐาน	1.00	.75	.01	.57	.75
ความพึงพอใจในงาน					
- ด้านลักษณะงาน	-5.74	-.61	3.08	.37	-.61
- ด้านค่าตอบแทน	1.00	.09	-	.01	.09
- ด้านโอกาสก้าวหน้า	-2.95	-.34	1.61	.12	-.34
- ด้านผู้บังคับบัญชา	-.65	-.13	.43	.02	-.13
- ด้านเพื่อนร่วมงาน	-5.77	-.63	3.10	.39	-.63

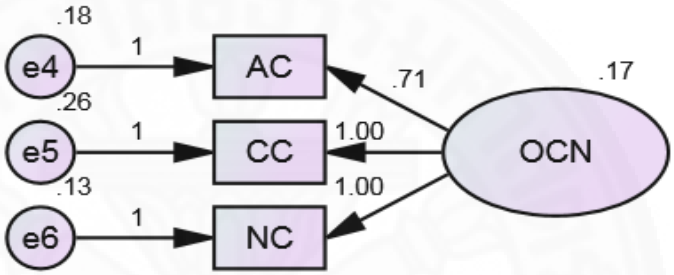
หมายเหตุ * $p < .01$

จาตารางที่ 4.8 สามารถอธิบายองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้ว่า 1) องค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในงาน ประกอบด้วย ความกระตือรือร้น การอุทิศตนให้กับงาน และการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b) อยู่ระหว่าง .85 ถึง 1.00 และมีค่าความแปรปรวนร่วมกับความยึดมั่นผูกพันในงาน อยู่ระหว่างร้อยละ .65 ถึง .78 2) องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b) อยู่ระหว่าง .71 ถึง 1.00 และมีค่าความแปรปรวนร่วมกับความผูกพันต่อองค์การ อยู่ระหว่างร้อยละ .57 ถึง .75 3) องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b) อยู่ระหว่าง -5.77 ถึง 1.00 และมีค่าความแปรปรวนร่วมกับความพึงพอใจในงาน อยู่ระหว่างร้อยละ -.63 ถึง .09 ดังแสดงในภาพที่ 4.1-4.3



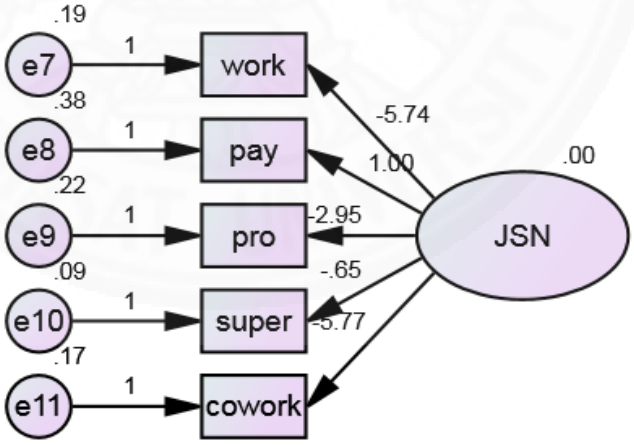
ภาพที่ 4.1 โมเดลการวิเคราะห์ CFA ของความยึดมั่นผูกพันในงาน

หมายเหตุ JEN หมายถึง ความยึดมั่นผูกพันในงาน, VG หมายถึง ความกระตือรือร้น, DE หมายถึง การอุทิศตนให้กับงาน,AB หมายถึง การรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต. e1-e3 หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อน



ภาพที่ 4.2 โมเดลการวิเคราะห์ CFA ของความผูกพันต่อองค์การ

หมายเหตุ OCN หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การ, AC หมายถึง ด้านจิตใจ, CC หมายถึง ด้านการคงอยู่กับองค์การ, NC หมายถึง ด้านบรรทัดฐาน, e4-e6 หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อน



ภาพที่ 4.3 โมเดลการวิเคราะห์ CFA ของความพึงพอใจในงาน

หมายเหตุ JSN หมายถึง ความพึงพอใจในงาน,work หมายถึง ด้านลักษณะงาน, pay หมายถึง ด้านค่าตอบแทน, pro หมายถึง ด้านโอกาสก้าวหน้า, super หมายถึง ด้านผู้บังคับบัญชา, cowork หมายถึง ด้านเพื่อนร่วมงาน, e7-e11 หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อน

4.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของ Cohen (1998) ผลปรากฏดังนี้

1) ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงานกับความตั้งใจลาออก พบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (r=-.30, p<.01) เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบรายด้าน พบว่า ความกระตือรือร้น (r=-.29, p<.01) การอุทิศตนให้กับงาน (r=-.34, p<.01) และการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (r=-.20, p<.01) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

2) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออก พบว่า ความผูกพันต่อองค์การภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (r=-.32, p<.01) เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบรายด้าน พบว่า ด้านจิตใจ (r=-.38, p<.01) ด้านการคงอยู่กับองค์การ (r=-.23, p<.01) และด้านบรรทัดฐาน (r=-.28, p<.01) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออก พบว่า ความพึงพอใจในงานภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก (r=-.15, p<.01) เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน (r=-.29, p<.01) ด้านโอกาสก้าวหน้า (r=-0.24, p<0.01) และด้านผู้บังคับบัญชา (r=-.18, p<.01) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก ในขณะที่ด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก (r=.18, p<.01) ในส่วนของด้านผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก

4) ความยึดมั่นผูกพันในงานภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การภาพรวม (r=.45, p<.01) และความพึงพอใจในงานภาพรวม (r=.28, p<.01) และความผูกพันต่อองค์การภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานภาพรวม (r=.31, p<.01)

5) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่า การอุทิศตนให้กับงานความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (r=.53, p<.01) และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน (r=.54, p<.01) มากที่สุด รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (r=.43, p<.01) และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน (r=.41, p<.01) และการรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (r=.40, p<.01) และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน (r=.37, p<.01) ในขณะที่ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนและด้านผู้บังคับบัญชา ถือได้ว่าไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรอื่นๆ ยกเว้นความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

ผลการทดสอบพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความตั้งใจลาออกของพนักงานกับความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานข้อ 1 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (n=699)

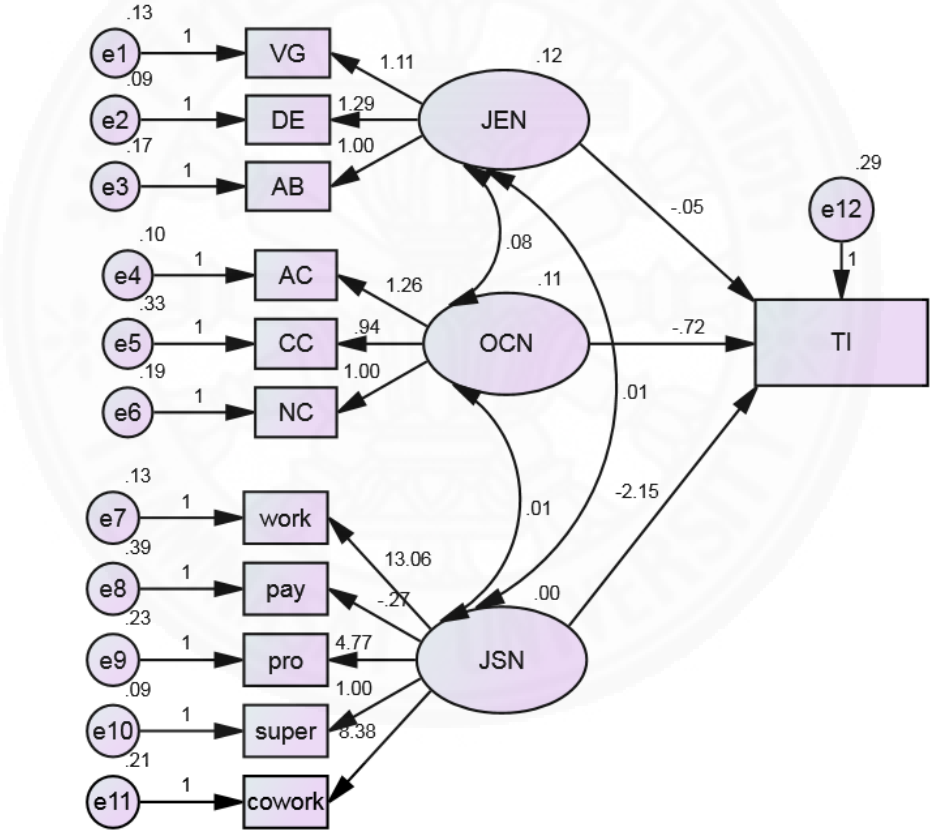
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. ความยึดมั่นผูกพันในงานภาพรวม	1														
2. ความกระตือรือร้น	.78**	1													
3. การอุทิศตนให้กับงาน	.75**	.59**	1												
4. การรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	.68**	.49**	.50**	1											
5. ความผูกพันต่อองค์การภาพรวม	.45**	.36**	.40**	.37**	1										
6. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ	.53**	.43**	.53**	.40**	.64**	1									
7. ความผูกพันต่อองค์การด้านภารคงอยู่กับองค์การ	.21**	.16**	.16**	.16**	.63**	.34**	1								
8. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน	.33**	.28**	.31**	.29**	.65**	.43**	.47**	1							
9. ความพึงพอใจในงานภาพรวม	.28**	.19**	.27**	.24**	.31**	.23**	.21**	.24**	1						
10. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน	.52**	.41**	.54**	.37**	.35**	.42**	.19**	.26**	.34**	1					
11. ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน	.06	.07	.03	.08*	.01	.04	.01	-.01	.24**	.01	1				
12. ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า	.15**	.17**	.18**	.08*	.20**	.17**	.17**	.19**	.35**	.20**	-.15**	1			
13. ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา	.06	.01	.06	.09*	.10**	.04	.09*	.08*	.31**	.08*	.08*	.16**	1		
14. ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน	.31**	.26**	.29**	.26**	.23**	.31**	.13**	.25**	.27**	.39**	-.09*	.20**	.05	1	
15. ความตั้งใจลาออก	-.30**	-.29**	-.34**	-.20**	-.32**	-.38**	-.23**	-.28**	-.15**	-.29**	.18**	-.24**	.01	-.18**	1

หมายเหตุ * หมายถึง ค่าสหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05, ** หมายถึง ค่าสหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

4.2.3 ผลการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้าง

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model: SEM) ด้วยโปรแกรม AMOS เพื่อตรวจสอบโมเดลสมมติฐานของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

การตรวจสอบความสอดคล้อง/กลมกลืนของโมเดลสมมติฐาน (Goodness of fit) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้วิธีการประมาณค่าแบบ Maximum likelihood (เสรี ชัดแช้ม, 2547) ผลการทดสอบ พบว่า โมเดลสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังแสดงในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 โมเดลโครงสร้างระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออก

หมายเหตุ JEN หมายถึง ความยึดมั่นผูกพันในงาน, VG หมายถึง ความกระตือรือร้น, DE หมายถึง การอุทิศตนให้กับงาน, AB หมายถึง การรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต, OCN หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การ, AC หมายถึง ด้านจิตใจ, CC หมายถึง ด้านการคงอยู่กับองค์การ, NC หมายถึง ด้านบรรทัดฐาน, JSN หมายถึง ความพึงพอใจในงาน,work หมายถึง ด้านลักษณะงาน, pay หมายถึง ด้านค่าตอบแทน, pro หมายถึง ด้านโอกาสก้าวหน้า, super หมายถึง ด้านผู้บังคับบัญชา, cowork หมายถึง ด้านเพื่อนร่วมงาน,TI หมายถึง ความตั้งใจลาออก, e1-e12 หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อน

เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าไค-สแควร์ (Chi-square (χ^2)) = 240.29 df = 49 และค่า p-value เท่ากับ .00 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ (p>.05) ซึ่งค่าที่ได้ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ อาจเนื่องมาจากมีขนาดตัวอย่างใหญ่ ทั้งที่ในความเป็นจริงอาจมีความสอดคล้อง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) ผู้วิจัยจึงพิจารณาค่าความสอดคล้องตัวอื่นๆ ประกอบการตัดสินใจ ได้แก่ ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of fit index : GFI) มีค่าเท่ากับ .94 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjust goodness of fit index : AGFI) เท่ากับ .91 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่าง (Root mean square error of approximation : RMSEA) เท่ากับ .08 จากค่าสถิติที่นำเสนอข้างต้นเมื่อเทียบกับเกณฑ์แล้ว (Byrne, 1994; Hu & Bentler, 1998; Kline, 1998; Stieger, 1990; Schumacker & Lomax, 2004 อ้างถึงใน Moss, 2016; Yucel, 2012; กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) แสดงให้เห็นว่าโมเดลสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (รายละเอียดดังตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

แสดงผลการทดสอบความสอดคล้อง/กลมกลืนของโมเดล

ค่าดัชนี	**เกณฑ์**	**ข้อมูลเชิงประจักษ์**
Chi-square (χ^2)/CMIN	มีค่าต่ำหรือเข้าไปสู่ศูนย์ หรือค่า p-value > .05	p-value = .00
CMIN/DF	≤5	4.90
Goodness-of-fit index (GFI)	≥.90	.94
Adjusted goodness-of-fit index (AGFI)	≥.90	.91
Comparative fit index (CFI)	>.90	.89
Root mean square error of approximation (RMSEA)	≤.05 โมเดลมีความกลมกลืนดี .05 ≤RMSEA ≤.08 โมเดลมีความกลมกลืน >.08 ไม่มีความกลมกลืน	.08

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย โดยใช้สถิติ Z-test หรือค่า C.R. ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาคือ ตัวแปรที่มีค่า IC.R.I มากกว่า 1.96 และค่า p-value มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) ผลปรากฏดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย regression weight

ความตั้งใจลาออกของพนักงาน				
ปัจจัยเชิงสาเหตุ	**Estimate**	**S.E.**	**C.R.**	**P**
ความยึดมั่นผูกพันในงาน	-.05	.18	-.27	.79
ความพึงพอใจในงาน	-2.15	2.07	-1.04	.30
ความผูกพันต่อองค์การ	-.72	.15	-4.67	.00

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิจัย พบว่า มีเพียงความผูกพันต่อองค์การที่มีค่า IC.R.I มากกว่า 1.96 และค่า p-value = .00 อธิบายได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนของความยึดมั่นผูกพันในงานและความพึงพอใจในงาน ไม่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลได้ว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การส่งผลตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานและสามารถทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ (β = -.72) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4.3 การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องอิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายเกี่ยวกับผลการวิจัย 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงาน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีระดับความยึดมั่นผูกพันในงานภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับความผูกพันต่อองค์การที่อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้านของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่า องค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ความกระตือรือร้น การอุทิศตนให้กับงาน การรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ด้านจิตใจ ด้านลักษณะงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน ในขณะองค์ประกอบที่อยู่ในระดับต่ำ มีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการคงอยู่กับองค์การ ด้านบรรทัดฐาน ด้านค่าตอบแทน

ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านผู้บังคับบัญชา ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ทำให้ปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำนั้น อาจมาจากนโยบายการบริหารงานของผู้นำ ผลประกอบการขององค์การที่ไม่บรรลุเป้าหมาย องค์การจึงมีนโยบายเร่งเพิ่มรายได้ ลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าสวัสดิการ การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ รวมทั้งการปรับเลื่อนตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นปัจจัยประเภทที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือที่เรียกว่า ปัจจัยอนามัย (Hygiene) ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2546) ปัจจัยเหล่านี้เป็นเพียงบริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การหรือสภาพแวดล้อมของงาน เมื่อปัจจัยต่างๆ เหล่านี้สมบูรณ์ก็ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะมีความพอใจในงาน เพียงแต่บังคับหรือระงับความไม่พึงพอใจเอาไว้เท่านั้น แต่เมื่อขาดปัจจัยเหล่านั้นหรือปัจจัยเหล่านั้นมีไม่เพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์การอื่น บุคคลจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานของตนขึ้นมาและอาจนำไปสู่การลาออกจากองค์การได้ดังที่ ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร (2557) ที่เสนอผลการสำรวจของ Career Builder ถึงเหตุผลของการลาออกจากงาน ที่พบว่า 3 อันดับแรกของเหตุผลการลาออกจากงานของพนักงาน คือ การไม่พึงพอใจงานที่ทำอยู่ (54%) รองลงมาคือ การไม่มีความก้าวหน้าในการทำงาน (45%) และงานที่ทำไม่มีความสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิต (work-life balance) และได้รับค่าตอบแทนต่ำกว่าตลาดทั่วไปในตำแหน่งเดียวกัน (39%) และในส่วนของเหตุผลที่ทำให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์การ ไม่ตัดสินใจลาออก คือ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี (54%) มีสวัสดิการที่ดี (49%) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาผลการวิจัยระดับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแม้พนักงานจะมีระดับของความพึงพอใจในงานต่ำ แต่ก็ไม่ได้ส่งผลทำให้ระดับความตั้งใจลาออกสูงตามไปด้วย อาจเป็นเพราะยังมีปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การที่อยู่ในระดับปานกลาง

ประเด็นที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน จากการตั้งสมมติฐาน 1 ที่ว่า ความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน นั้น ผลการวิจัย พบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงาน ($r=-.30$, $p<.01$) ความผูกพันต่อองค์การ ($r=-.47$, $p<.01$) และความพึงพอใจในงาน ($r=-.39$, $p<.01$) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก นั่นอธิบายได้ว่า เมื่อระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานสูงขึ้น จะทำให้ระดับความตั้งใจลาออกต่ำลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ อาทิ Alarcon and Edwards (2011) Takawira (2012) Issa, Ahmed, and Gelaiden (2013) และงานวิจัยของจิตวิมล สัตยารังสรรค์ (2556) ที่ได้เสนอว่า เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น ความตั้งใจลาออกจากองค์การจะลดน้อยลง ในทางตรงกันข้ามถ้าพนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อองค์การลดลงความตั้งใจลาออกจากองค์การจะเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามเมื่อ

พิจารณาความสัมพันธ์ในระดับองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย กลับพบว่า มีเพียงด้านค่าตอบแทนที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออก (r=.18, p<.01) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานที่มีค่าตอบแทนสูงหรือต่ำ ก็อาจมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การได้เท่ากัน ดังนั้น การที่องค์การจะแก้ไขปัญหาการลาออก จึงไม่ควรเน้นไปที่เรื่องค่าตอบแทนเป็นอันดันแรก ควรจะเน้นไปที่การพัฒนาปัจจัยลักษณะงาน โอกาสความก้าวหน้า และเพื่อนร่วมงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์การ (ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร, 2555)

ประเด็นที่ 3 โมเดลโครงสร้างของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน จากการทดสอบสมมติฐาน 2 ที่ว่า โมเดลโครงสร้างสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลประจักษ์ นั้น ผลการทดสอบพบว่า โมเดลโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าเกณฑ์วัด อาทิ GFI=.94 (Byrne, 1994 อ้างถึงใน Yucel, 2012) RMSEA=.08 (Browne & Cudeck, 1993 อ้างถึงใน Yucel, 2012) และความผูกพันต่อองค์การสามารถทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ (β = -.72) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลที่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงาน ซึ่งตรงกับแนวคิดความผูกพันต่อองค์การทั้งด้านพฤติกรรมและเจตคติที่ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับองค์การ ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูงมากขึ้น แนวโน้มของการออกจากองค์การก็จะลดน้อยลง ดังเช่นผลการวิจัยของเกตุนภัส เมธีกสิวัฒน์ (2555) ที่เสนอผลการศึกษาว่าความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออก (β=-.73) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ที่แสดงให้เห็นว่า การที่พนักงานมีความผูกพันกับองค์การ เป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การ เป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวให้พนักงานคงอยู่กับองค์การ และยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ เดล คาร์เนกี ที่พบว่า 71% ของพนักงานโดยเฉลี่ยทั่วโลกที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ และจะตัดสินใจเปลี่ยนงานใหม่ทันที เมื่อองค์การอื่นยื่นข้อเสนอค่าตอบแทนที่มากกว่าองค์การเดิม รวมทั้งยังพบว่า องค์การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การจะสามารถสร้างผลผลิตมากกว่าองค์การที่พนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์การ สูงถึง 202% เช่นเดียวกับงานวิจัยของกังวาล ยอดวิศิษฎ์ศักดิ์ (2557) ที่ว่าพนักงานมีความรักในองค์การมากขึ้น อัตราการลาออกจะลดลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) ที่ว่าเมื่อพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์การก็จะตัดสินใจลาออกจากงานได้ง่าย รวมทั้งงานวิจัยของเปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548) ที่พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีความตั้งใจลาออกจากองค์การในระดับต่ำ เช่นเดียวกับงานวิจัยของจิตวิมล สัตยารังสรรค์ (2556) ที่กล่าวว่า เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อ

องค์การเพิ่มขึ้น ความตั้งใจลาออกจากองค์การจะลดน้อยลง ในทางตรงกันข้ามถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การลดลง ความตั้งใจลาออกจากองค์การจะเพิ่มขึ้น

ในส่วนของผลที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ความยึดมั่นผูกพันในงาน และความพึงพอใจในงานไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงาน ไม่สามารถทำนายได้ว่าพนักงานจะคงอยู่กับองค์การตลอดไป เนื่องจากความยึดมั่นผูกพันในงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานที่เกิดขึ้นเป็นเพียงมิติด้านงานเท่านั้น ไม่ใช่มิติที่เกิดจากความผูกพันกับองค์การ ดังนั้น หากพนักงานรู้สึกว่ามีตำแหน่งงานใหม่ที่ต้องการหรือมีโอกาสก้าวหน้ากับองค์การอื่น พนักงานอาจเกิดความตั้งใจลาออกได้ ดังเช่นงานวิจัยของเกตุนภัส เมธีกสิวัฒน์ (2555) ที่เสนอผลการวิจัยว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออก ซึ่งมีค่าอิทธิพลเท่ากับ -.73 ส่วนความยึดมั่นผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกโดยผ่านตัวแปรแทรกคือความผูกพันต่อองค์การทำให้มีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -.64 รวมทั้งงานวิจัยของ Porter, Steers, Mowday and Boulian (1974) ที่เสนอว่าปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การสามารถทำนายความตั้งใจการลาออกได้แม่นยำมากกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากว่าความตั้งใจลาออกของพนักงาน เป็นการแสดงถึงการปฏิเสธองค์การ ไม่ใช่การปฏิเสธงานและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อพนักงานไม่ต้องการที่จะอยู่กับองค์การอีกต่อไป

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 35-47 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่จะมีรายได้ต่อเดือนในระดับ 30,001 บาทขึ้นไป

การศึกษาระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกของพนักงาน พบว่า พนักงานมีระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.54 เช่นเดียวกับระดับของความผูกพันต่อองค์การที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 ในขณะที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 และระดับของความตั้งใจลาออกของพนักงานที่อยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.46

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ($r=-.30$, $p<.01$) ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ($r=-.32$, $p<.01$) และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก ($r=-.15$, $p<.01$)

การศึกษาโมเดลโครงสร้างของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน พบว่า โมเดลโครงสร้างสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดความสอดคล้องผ่านเกณฑ์ทั้งหมด (GFI = .94, AGFI = .91, CFI = .89, RMSEA = .08) และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การส่งผลตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานและสามารถทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ (β = -.72) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์การ

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ดังนั้น ถ้าองค์การต้องการลดอัตราการลาออกของพนักงาน องค์การ ควรเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์การให้สูงขึ้น โดยองค์การต้องทำการศึกษา สำรวจ เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การภาพรวม เช่น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีคุณภาพชีวิตที่ดี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นต้น จากนั้นวางแผนพัฒนาและส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การผ่านการทำกิจกรรม การฝึกอบรมขององค์การ เพื่อทำให้องค์การมีระดับความผูกพันต่อองค์การภาพรวมที่สูงขึ้น

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกซึ่งกันและกัน นั่นก็แสดงว่า องค์การจะต้องหาวิธีการ หรือกลยุทธ์ที่จะช่วยทำให้ระดับความยึดมั่นผูกพันในงานและความพึงพอใจในงานสูงขึ้น แล้วระดับความผูกพันต่อองค์การจะสูงขึ้นด้วย ซึ่งเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่องค์การจะสามารถเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์การให้สูงขึ้นได้ นอกจากนี้ยังมีวิธีการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยองค์การควรเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ระดับความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการอุทิศตนให้กับงาน และความกระตือรือร้น ก็จะทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้นด้วย เนื่องจากมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะในกลุ่มพนักงานที่ทำงานในองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งเดียวเท่านั้น การนำผลการศึกษาไปใช้ควรระมัดระวัง และควรขยายขอบเขตของการศึกษาให้ครอบคลุมไปถึงพนักงานในรัฐวิสาหกิจอื่น เพื่อทำการเปรียบเทียบผลการศึกษา

2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ตัวแปรต้นในการวิจัยใน 2 มิติ คือมิติด้านงานและมิติด้านองค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มตัวแปรในมิติอื่นๆ เช่น มิติด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านการสื่อสารภายในองค์การ หรือด้านภาวะผู้นำ เป็นต้น

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS.* กรุงเทพ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.

ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2550). *ทุนมนุษย์ การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อพัฒนา.* กรุงเทพ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. (2549). *หลักการและการใช้สถิติการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัว สำหรับการวิจัยทางการพยาบาล.* สงขลา:ชานเมืองการพิมพ์.

รัตนา ศิริพานิช. (2533). *หลักการสร้างแบบสอบวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา*. กรุงเทพ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร.

สิทธิโชค วรานุสันติกูล. (2546). *จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีการประยุกต์*.กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

บทความวารสาร

กังวาล ยอดวิศิษฎ์ศักดิ์. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2557). *การสร้างความผูกพันของพนักงานโดยแนวคิดองค์การแห่งความสุขในกลุ่มคน Gen-Y*. WMS Journal of Management, *2*(3), 1-10.

ธันย์ชนก ศรีสวัสดิ์. (กรกฎาคม-กันยายน 2556). *การศึกษาแนวทางปฏิบัติในการธำรงรักษาบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง:กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน*. วารสารวิทยบริการ (3), 50-57

นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล. (2557). *การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างในงานวิจัยเชิงทดลอง*. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 2(20), 206-237

ประไพทิพย์ ลือพงษ์. (ตุลาคม-ธันวาคม 2555). *การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน*. Exclusive Journal, 103-108.

เสรี ชัดแช้ม (2547). *การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน*. วารสารงานวิจัยและวัดผลการศึกษา, 2(1), 15-42

อรพินทร์ ชูชม. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2557). *การวิเคราะห์โครงสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น 11(2), 75-79.

วิทยานิพนธ์

เกตุนภัส เมธีกสิวัฒน์. (2555). *ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานและองค์การกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

จริยา หอมกรุ่น. (2549). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ:กรณีศึกษาบริษัทประกันแห่งหนึ่ง.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จารุณี ธรนิตยกุล. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของหัวหน้ากับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จารุพร แสงเป่า. (2542). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสานักการแพทย์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จารุวัฒน์ โพธิ์ทอง. (2556). *ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตวิมล สัตยารังสรรค์. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิตรวี เชิญพิพัฒธนสกุล. (2555). *ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จินตนา พงษ์ศรีทอง. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความพึงพอใจในงาน:ศึกษากรณีการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ฉัตรชัย ชุมวงศ์. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ:กรณีศึกษาบริษัทฟาร์มเลี้ยงไก่ปู่-ย่าพันธุ์แห่งหนึ่ง.* วิทยานิพนธ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์. (2548). *ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณปภัช นาคเจือทอง. (2553). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณัฐินีพร รัตนวิชัย. (2553). *การสร้างความพึงพอใจในงานเพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง.* สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เบญจพร ถีระรักษ์. (2547). *ความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตแผงวงจรแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปกรณ์ ลิ้มโยธิน. (2555). *ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ประเวช ชุมเกษรกูลกิจ. (2554). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์. (2548). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจลาออก.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจการไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วรนาฏ เวรุอาธร. (2555). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจากหัวหน้างาน ความผูกพันในงานและความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการองค์กรภายใต้การดูแลของรัฐแห่งหนึ่ง.*

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรางคณา แก้วมณี. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรรณี ชัยเฉลิมพงษ์ และ นุศราพร เกษสมบูรณ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรไทย.* ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วนิดา จิตรวิมลรัตน์. (2553). *ความผูกพันต่อองค์การ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่สังกัดภาครัฐ*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร. (2553; 2555). สืบค้นจาก prakal.wordpress.com.

หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจออนไลน์ สืบค้นจาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1376470488

สืบค้นโมเดลของพอร์เตอร์ จาก zanebkhan-blog.blogspot.com/2010_11_10_archive.html

สืบค้นข้อมูลการวิเคราะห์องค์ประกอบ จาก http://www.nitiphong.com/paper_pdf/phd/FactorAnalysis_concept.pdf

สืบค้นเกณฑ์การตรวจสอบความสอดคล้อง/กลมของโมเดล (Fit indices for structural equation modeling) จาก http://www.sicotests.com/psyarticle.asp?id=277

Arbuckle, J. (2013). สืบค้นจาก ftp://public.dhe.ibm.com/software/analytics/spss/documentation/amos/22.0/en/Manuals/IBM_SPSS_Amos_User_Guide.pdf

Book

Cohen, J. (1988). Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates.

Thesis

Perez, M. (2008). *Turnover Intent*. Diploma thesis University of Zurich, Switzerland.

Clinton-Baker, M. (2013). *The relationship between career anchors, organizational commitment and turnover intention*. Master degree of Commerce University of South Africa.

Articles

Adenguga, R. A., Adenuga, F. T., & Ayodele, K. O. (2013). *Organizational commitment and turnover intention among private universities' employee in Ogun state, Nigeria*. Open Journal of Education, 2, 31-36.

Alarcon, G. M., & Edwards, J. M. (2011). *The relationship of engagement, job satisfaction and turnover intentions*. Stress and Health, 27(3), e294-e298.

Ali, N. (2009). *Factors affecting overall job satisfaction and turnover intention*. Journal of Management Sciences, 11, 239-252.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. Journal of Occupational Psychology, 6,1-18.

Awalina, P., Saraswati, E., & Roekhudin. (2015). *The influence of professional commitmemt and job satisfacion towards turnover intention*. IOSR Journal of Business and Management 17(6), 21-28.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). *Towards a model of work engagement*. Career Development International. 13(3), 209-223.

Bakker, A. B. (2011). *An evidence-based model of work engagement*. Current Directions in Psychological Science, 20(4), 265–269.

Bhatnagar, J. (2012). *Management of innovation:role of psychological empowerment, work engagement and turnover intention in the Indian context*. The international journal of human resource management, 23 (5), 928-951.

Bothma, C. FC., & Roodt, G. (2013). *The validation of the turnover intention scale*. Journal of Human Resource Management, 11(1), 1-12.

Brough, P., & Frame, R. (2004). *Predicting police job satisfaction and turnover intentions: The role of social support and police organizational variables.* New Zealand Journal of Psychology, 33(1), 8-16

Cohen, A. (1993). *Organizational Commitment and Turnover:A meta-analysis*. Academy of Management Journal, 5(36), 1140-1157.

Comrey, A., & Lee, H. (1992). *A first course in factor analysis.* Hillsdale, NJ:Erlbaum.

Coomber, B., & Barriball, K.L. (2007). *Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature*. International journal of nursing studies, 44(2), 297-314.

Currivan, D. B. (1999). *The causal order of job satisfaction and organizational commitment in model of employee turnover*. Human Resource Management Review, 9(4), 495-524.

Erdil, O., & Muceldili, B. (2014). *The effects of envy on job engagement and turnover intention*. Procedia Social and Behavioral sciences, 447-454.

Eslami, J., & Gharakhani, D. (2012). *Oraganizational commitment and job satiafaction*. ARPN Journal of science and technology, 2(2), 85-91.

Foon, Y. S., Chee-Leong, L., & Osman, S. (2010). *An exploratory study on turnover intention among private sector employees*. International Journal of Business and Management, 8(5), 57-64.

Good, L. K., Sisler, G. F., & Gentry, J. W. (1988). *Antecedents of Turnover Intentions among Retail Management Personnel*. Journal of retailing. 64(3), 295-314.

Hallberg, U. E., & Schaufeli, W. B. (2006). *Same same but different?*. European psychologist, 11(2), 119-127.

Holtom, B.C., Mitchell, T.R., Lee, T.W., & Eberley, M.B. (2008). *Turnover and retention research: A glance at the past, a closer review of the present, and a venture into the future*. The Academy of Management Annals, 2(1), 231–274.

Hom, P. W., Griffeth, R. W., & Sellaro, C. L. (1984). *The validity of Mobley's (1997) Model of Employee Turnover*. Organizational Behavior and Human Performance, 34(2), 141-174.

Hultell, D., & Gustavsson, P.J. (2010). *A psychometric evaluation of the scale of work engagement and burnout (SWEBO)*. Work, 37, 261-274.

Issa, D. M., Ahmad, F., & Gelaidan, H. M. (2013). *Job satisfaction and turnover intention based on sales person standpoint*. Middle-east Journal of Scientific Research, 14(4), 525-531.

Jaros, S. J. (1997). *An assessment of Meyer and Allen's (1991) three-component model of organizational commitment and turnover intentions*. Journal of Vacational Behavior, 51(3), 319-337.

Jaros, S. J. (2007). *Meyer and Allen Model of organizational commitment:Measurement Issues*. The Icfai journal of organizational behavior, 6 (4), 7-25

Lambert, E. G., Hogan, N.L., & Barton, S.M. (2001). *The impact of job satisfaction on turnover intent: A test of a structural measurement model using a national sample of workers*. The Social Science Journal, 38, 233-250.

Larshe, C.H. (1975). *A quantitative approach to content validity*. Personnel psychology, 28(4), 563-575.

Martin, A., & Roodt, G. (2008). *Perceptions of organizational commitmemt, job satisfaction and turnover intentions in a post-merger South African*. SA Journal of Indutrial Psychology, 1(34), 23-31.

Martin, T. N., & JR. (1979). *A contextual model of employee turnover intentions*. Academy of Management Journal, 22(2), 313-324.

Matsunaga, M. (2010), *How to Factor-Analyze Your Data Right: Do's and Don'ts, and How-To's.* International Journal of Psychological Research, 3(1), 97-110.

Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. (1993). *Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three – component conceptualization*. Journal of Applied Psychology, 25, 538-551.

Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). *Commitment in the workplace toward a general model*. Human Resource Management Review, 11(3), 299-326.

Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). *Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences*. Journal of Vocational Behavior, 61, 20–52.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). *The measurement of organizational commitment*. Journal of Vocational Behavior, 14, 224-247.

Mueller, C. W., & Price, J. L. (1990). *Economic, psychological, and sociological determinants of voluntary turnover*. Journal of behavioral economics, 19(3), 321-335.

Pare, G., & Tremblay, M. (2000). *The Measurement and Antecedents of Turnover Intentions among IT Professionals*. Scinetific series, 1-31.

Poon, J. ML. (2004). *Effects of performance appraisal politics on job satisfaction and turnover intention*. Personnel Review, 33(3), 322-334.

Powell, D. M., & Meyer, J. P. (2004). *Side-bet theory and the three-component model of organizational commitment*. Journal Vocational Behavior, 65, 157-177.

Porter, L., Steers, R., Mowday, R., & Boulian, P. (1974). *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. Journal of Applied Psychology, 59, 603-609.

Purba, Y. D., & S.E. (2013). *The effcect of job satisfaction on the turnover intention of employee in Cimahi textile company*. American Accounting Association (AAA) Management Accounting Section (MAS) Meeting.

Ramayah, T., Jantan, M., & Tadisima, S. K. (2001). *Job satisfaction:empirical evidence for alternatives to JDI*. National Decision Science Conference.

Robert, D.R., & Davenport, T.O. (2002). *Job engagement: Why it's important and how to improve it*. Employment Relations Today, 29(3), 21-29.

Saari, L. M., & Judge, T. A. (2004). *Employee attitudes and job satisfaction*. Human Resource management, 43(4), 395-407.

Saks, A. M. (2006). *Antecedents and consequences of employee engagement*. Journal of Managerial Psychology. 21(7), 600-616.

Samad, S. (2006). *The contribution of demographic variables; Job characteristics and Job satisfaction on Turnover intentions*. Journal of International Management Studies, 1, 1-12.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). *The measurement of work engagement with a short questionaire*. Educational and Psychological Measurement, 66(4), 701-716.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). *Burnout:35 years of research and prctice*. Career developement international, 14(3), 204-220.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). *The measurement of engagement and burnout: A two sample confi rmatory factor analytic approach*. Journal of Happiness Studies, 3, 71–92.

Schwepker Jr,C. H. (2001). *Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in salesforce*. Journal of Business Research, 54(1), 39-52.

Simpson, M. (2009). *Engagement at work:A review of the literature*. International journal of Nursing Studies, 46(7), 1012-1024.

Sousa-Poza, A., & Henneberger, F. (2002). *Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study*. Forschungsinstitut für Arbeit und Arbeitsrecht.

Takawira, N., Coetzee, M., & Schreuder, D. (2014). *Job embeddedness, work engagement and turnover intention of staff in a higher education institution:An exploratory study*. SA Journal of Human Resource Management, 12(1), 1-10.

Tett, R. P., & Meyer,J. P. (1993). *Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings*. Personnel Psychology, 46, 259-293.

Timms, C., Brough, P., O'Driscoll, M., Kalliath, T., Ling Siu, O., Sit, C., & Lo, D. (2014). *Flexible work arrangememts, work engagement, turnover intentions and psychological health*. Asia Pacific journal of Human Resources, 53(1), 83-103.

Wefald, A.J., & Downey,R.G. (2009). *Construct dimensionallity of engagement and its relation with satisfaction*. The journal of psychology, 143(1), 91-111.

Yucel, I. (2012). *Examining the relationships among job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: an empirical study*. International Journal of Business and Management, 20(7), 44-58.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เรื่อง "ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง"

คำชี้แจง

1. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
2. ข้อมูลใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่าน
3. แบบสอบถามชุดนี้ใช้เวลาในการทำ 10 นาที มีจำนวน 5 หน้า โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) อายุ 22 - 34 ปี ☐ 2) อายุ 35-47 ปี ☐ 3) อายุ 48-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี ☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ

☐ 1) ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 2) 1-5 ปี ☐ 3) 6-10 ปี

☐ 4) 10-15 ปี ☐ 5) 15-20 ปี ☐ 6) 21 ปีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) 15,000 - 20,000 บาท ☐ 2) 20,001-25,000 บาท ☐ 3) 25,001-30,000 บาท

☐ 4) 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ขณะทำงาน ท่านรู้สึกมีพลังในการทำงานอย่างเต็มที่					
2. ในขณะทำงาน ท่านเป็นคนมุ่งมั่นอยู่เสมอ แม้ว่างานจะมีปัญหา อุปสรรค					
3. ท่านมีความคิดที่ยืดหยุ่นมากในการทำงาน					
4. ขณะทำงาน ท่านรู้สึกมีพละกำลัง และกระฉับกระเฉง					
5. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะได้ทำงานของท่าน					
6. ท่านมักจะใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ					
7. งานเป็นแรงบันดาลใจของท่าน					
8. เมื่อตื่นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน					
9. สำหรับท่านแล้ว งานเป็นสิ่งที่ท้าทาย					
10. ท่านภูมิใจในงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
11. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีความสำคัญ					
12. ท่านสามารถทำงานแต่ละงานด้วยความต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน					
13. ในขณะที่ท่านทำงาน ท่านมักจะลืมทุกสิ่งรอบตัว					
14. ขณะที่ท่านทำงาน ท่านรู้สึกเพลิดเพลิน					
15. ในขณะทำงาน ท่านมักรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว					
16. สำหรับท่านแล้ว การแยกตัวเองออกจากงานเป็นสิ่งที่ทำได้ยากลำบาก					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ฉันมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์การนี้					
2. ฉันชื่นชมองค์การกับบุคคลภายนอก					
3. ฉันรู้สึกว่าปัญหาขององค์การเปรียบเสมือนปัญหาของฉันเอง					
4. ฉันรู้สึกว่าฉันสามารถปรับตัวสู่องค์การอื่นๆ ได้ง่ายเหมือนกับองค์การนี้					
5. ฉันรู้สึกว่าไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ					
6. ฉันไม่มีความผูกพันกับองค์การนี้					
7. องค์การนี้มีข้อตกลงส่วนบุคคลที่ดีกับฉัน					
8. ฉันไม่ได้รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ					
9. ฉันกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียความทุ่มเทที่ฉันทำในองค์การนี้					
10. ถ้าฉันไม่ได้เป็นพนักงานในองค์การนี้ ฉันคงเสียใจเพราะชีวิตฉันคงยุ่งเหยิง					
11. ฉันมีความภักดีต่อองค์การนี้ เพราะฉันได้ทุ่มเทให้กับองค์การนี้อย่างมากทั้งอารมณ์ สังคม และเศรษฐกิจ					
12. ฉันมีความกังวลบ่อยครั้งเกี่ยวกับสิ่งที่ฉันจะต้องสูญเสียเมื่อไปจากองค์การนี้					
13. บางครั้งฉันก็กังวลว่า ถ้ามีอะไรเกิดขึ้นกับองค์การแล้วฉันไม่ได้เป็นพนักงานอีกต่อไป					
14. ฉันทุ่มเทอุทิศตนให้กับองค์การเพราะฉันกลัวว่า ฉันจะต้องสูญเสียอะไรที่ฉันมีในองค์การนี้					
15. ฉันมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การนี้อยู่บ้าง เพราะสิ่งที่องค์การได้ตอบแทนฉัน					
16. องค์การนี้สมควรได้รับการภักดีจากฉันเพราะองค์การให้การดูแลฉัน					
17. ฉันรู้สึกว่าจะทำให้เพื่อนร่วมงานผิดหวัง ถ้าฉันไม่ได้เป็นพนักงานองค์การนี้					
18. ฉันภักดีกับองค์การแห่งนี้เพราะค่านิยมของฉันส่วนใหญ่เป็นค่านิยมขององค์การ					
19. องค์การนี้มีพันธกิจที่ฉันเชื่อถือและยึดมั่น					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. บางครั้งท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ไม่มีความหมาย					
2. ท่านชอบงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
3. ท่านรู้สึกภูมิใจกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
4. งานของท่านเป็นงานที่สนุก					
5. ท่านรู้สึกว่าเงินเดือน สวัสดิการ และสิ่งจูงใจที่ได้รับเหมาะสมกับงานของท่าน					
6. ท่านรู้สึกว่าการพิจารณาความดีความชอบขาดความยุติธรรม					
7. ท่านรู้สึกว่าท่านไม่ได้รับค่าตอบแทนเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับความพยายามในการทำงานของท่าน					
8. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับโอกาสที่จะได้ปรับเงินเดือน					
9. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของท่าน มีน้อย					
10. ผู้ที่ทำงานได้ดีจะมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
11. พนักงานในองค์การนี้มีโอกาสความก้าวหน้าได้รวดเร็วเหมือนกับองค์การอื่น					
12. ท่านพึงพอใจกับโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง					
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นคนที่มีความสามารถ					
14. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ยุติธรรมกับท่าน					
15. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ค่อยสนใจความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา					
16. ท่านรู้สึกพึงพอใจในตัวของผู้บังคับบัญชา					
17. ท่านชอบเพื่อนร่วมงานของท่าน					
18. ท่านต้องทำงานลำบากขึ้นเพราะเพื่อนร่วมงานของท่านไร้ความสามารถ					
19. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานของท่าน					
20. การขัดแย้งและการแข่งขันเกิดขึ้นบ่อยในที่ทำงานของท่าน					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. บ่อยครั้งที่ท่านคิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
2. มีความเป็นไปได้ที่ท่านจะหางานใหม่ในปีหน้า					
3. ท่านวางแผนจะลาออกจากองค์การในเร็วๆ นี้					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงโครงสร้างของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ความยึดมั่นผูกพันในงาน

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.947
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6.240E3
	df	105
	Sig.	.000

Communalities

item	Initial	Extraction
a1	.587	.609
a2	.560	.576
a4	.676	.758
a5	.669	.721
a6	.539	.521
a7	.601	.599
a8	.548	.522
a9	.544	.548
a10	.590	.732
a11	.586	.647
a12	.416	.432
a13	.378	.561
a14	.623	.672
a15	.482	.511
a16	.357	.381

Extraction Method: Maximum Likelihood

Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.890	52.603	52.603	7.477	49.848	49.848	3.749	24.996	24.996
2	1.200	7.999	60.602	.704	4.692	54.540	2.554	17.029	42.025
3	.882	5.880	66.482	.607	4.048	58.588	2.484	16.563	58.588
4	.740	4.933	71.415						
5	.578	3.856	75.271						
6	.557	3.714	78.985						
7	.514	3.424	82.410						
8	.443	2.957	85.366						
9	.394	2.625	87.991						
10	.367	2.448	90.439						
11	.334	2.227	92.667						
12	.320	2.135	94.802						
13	.288	1.921	96.723						
14	.262	1.749	98.471						
15	.229	1.529	100.000						

Extraction Method: Maximum Likelihood

Factor Matrix[a]

item	Factor		
	1	2	3
a5	.809	-.248	.068
a4	.804	-.317	.103
a14	.773	.244	.124
a7	.767	.086	-.056
a9	.737	.047	-.046
a1	.737	-.252	.044
a2	.736	-.182	.039
a10	.728	.172	-.414

Factor Matrix[a] (ต่อ)

item	Factor		
	1	2	3
a11	.718	.148	-.330
a8	.716	.007	-.099
a6	.706	-.104	.107
a15	.659	.185	.205
a12	.617	.200	.106
a16	.534	.252	.183
a13	.453	.419	.424

Extraction Method: Maximum Likelihood. ,a. 3 factors extracted. 5 iterations required.

Goodness-of-fit Test

Chi-Square	df	Sig.
278.548	63	.000

Rotated Factor Matrix[a]

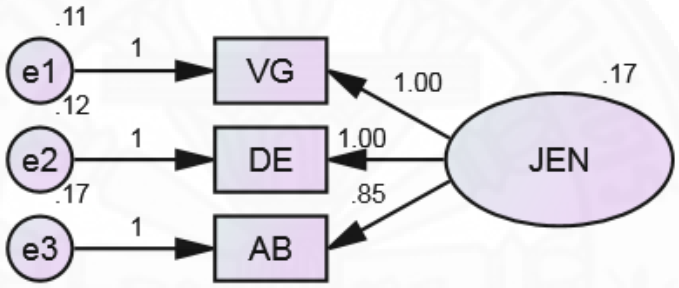
item	Factor		
	1	2	3
a4	.798	.255	.236
a5	.747	.307	.262
a1	.695	.285	.210
a2	.645	.311	.252
a6	.584	.269	.329
a8	.473	.470	.280
a9	.471	.453	.348
a10	.306	.773	.200
a11	.332	.695	.231
a7	.462	.490	.380
a13	.107	.060	.739

Rotated Factor Matrix[a] (ต่อ)

item	Factor		
	1	2	3
a14	.392	.407	.594
a15	.370	.263	.552
a16	.232	.234	.522
a12	.310	.322	.481

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. ,a. Rotation converged in 5 iterations.



โมเดลการวิเคราะห์ CFA ของความยึดมั่นผูกพันในงาน

หมายเหตุ JEN หมายถึง ความยึดมั่นผูกพันในงาน, VG หมายถึง ความกระตือรือร้น, DE หมายถึง การอุทิศตนให้กับงาน, AB หมายถึง การรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต, e1-e3 หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อน

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ข้อมูลเชิงประจักษ์
Chi-square (χ^2)/CMIN	มีค่าต่ำหรือเข้าไปสู่ศูนย์ หรือค่า p-value > 0.05	0.25, p=0.62
CMIN/DF	≤5	0.25
Goodness-of-fit index (GFI)	≥0.90	1.00
Adjusted goodness-of-fit index (AGFI)	≥0.90	0.99
Comparative fit index (CFI)	>0.90	1.00
Root mean square error of approximation (RMSEA)	≤0.05 โมเดลมีความกลมกลืนดี 0.05 ≤RMSEA ≤0.08 โมเดลมีความกลมกลืน > 0.08 ไม่มีความกลมกลืน	0.00

2. ความผูกพันต่อองค์การ

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.897
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5.198E3
	df	105
	Sig.	.000

Communalities

item	Initial	Extraction
b1	.584	.585
b2	.565	.521
b3	.422	.401
b5	.673	.745
b6	.693	.774
b7	.363	.364
b10	.445	.463
b11	.509	.622
b12	.593	.721
b13	.497	.573
b15	.460	.418
b16	.548	.515
b17	.341	.354
b18	.445	.551
b19	.495	.513

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.265	41.766	41.766	5.771	38.476	38.476	3.742	24.949	24.949
2	2.048	13.653	55.418	1.661	11.070	49.546	2.407	16.049	40.999
3	1.127	7.513	62.931	.688	4.587	54.134	1.970	13.135	54.134
4	.787	5.249	68.180						
5	.759	5.057	73.237						
6	.622	4.148	77.385						
7	.555	3.697	81.082						

Total Variance Explained (ต่อ)

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
8	.510	3.398	84.480						
9	.457	3.044	87.524						
10	.407	2.715	90.238						
11	.374	2.494	92.732						
12	.317	2.114	94.846						
13	.304	2.027	96.873						
14	.269	1.791	98.664						
15	.200	1.336	100.000						

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Factor Matrix[a]

item	Factor		
	1	2	3
b6	.797	-.334	-.163
b5	.769	-.357	-.159
b1	.703	-.302	-.009
b16	.683	.036	.218
b2	.671	-.266	.023
b19	.641	-.024	.318
b10	.617	.287	-.020
b7	.594	-.085	.061
b15	.592	.079	.249
b3	.583	-.244	-.022
b13	.537	.522	-.108
b18	.525	.172	.496
b17	.421	.295	.299
b11	.462	.599	-.223
b12	.586	.595	-.153

Extraction Method: Maximum Likelihood.,a. 3 factors extracted. 5 iterations required.

Goodness-of-fit Test

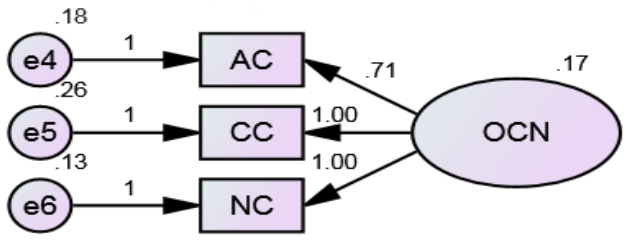
Chi-Square	df	Sig.
398.649	63	.000

Rotated Factor Matrix[a]

item	Factor		
	1	2	3
b6	.854	.173	.124
b5	.844	.140	.112
b1	.724	.093	.227
b2	.671	.094	.250
b3	.601	.088	.178
b7	.497	.185	.287
b12	.148	.804	.229
b11	.065	.777	.116
b13	.141	.706	.234
b10	.318	.522	.299
b18	.190	.183	.694
b19	.437	.153	.547
b17	.085	.310	.501
b16	.458	.260	.488
b15	.355	.239	.485

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization., a. Rotation converged in 5 iterations.



โมเดลการวิเคราะห์ CFA ของความผูกพันต่อองค์การ

หมายเหตุ OCN หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การ, AC หมายถึง ด้านจิตใจ, CC หมายถึง ด้านการคงอยู่กับองค์การ, NC หมายถึง ด้านบรรทัดฐาน, e4-e6 หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อน

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ข้อมูลเชิงประจักษ์
Chi-square (χ^2)/CMIN	มีค่าต่ำหรือเข้าไปสู่ศูนย์ หรือค่า p-value > 0.05	0.40, p=0.52
CMIN/DF	≤5	0.40
Goodness-of-fit index (GFI)	≥0.90	1.00
Adjusted goodness-of-fit index (AGFI)	≥0.90	0.99
Comparative fit index (CFI)	>0.90	1.00
Root mean square error of approximation (RMSEA)	≤0.05 โมเดลมีความกลมกลืนดี 0.05 ≤RMSEA ≤0.08 โมเดลมีความกลมกลืน > 0.08 ไม่มีความกลมกลืน	0.00

3. ความพึงพอใจในงาน

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.804
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4.539E3
	df	91
	Sig.	.000

Communalities

item	Initial	Extraction
c2	.694	.813
c3	.694	.814
c4	.525	.573
c6	.459	.693
c7	.386	.519
c10	.406	.517
c11	.429	.613
c12	.335	.396
c13	.578	.580
c14	.567	.667
c15	.580	.677
c16	.607	.610
c17	.515	.720
c19	.509	.653

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.787	34.196	34.196	4.252	30.368	30.368	2.241	16.010	16.010
2	2.195	15.680	49.876	1.994	14.242	44.610	2.159	15.418	31.429
3	1.479	10.562	60.438	.833	5.951	50.561	1.726	12.329	43.758
4	1.139	8.137	68.575	1.055	7.533	58.093	1.418	10.132	53.890
5	1.024	7.317	75.892	.710	5.074	63.168	1.299	9.278	63.168
6	.618	4.414	80.306						
7	.588	4.198	84.504						
8	.447	3.189	87.694						
9	.357	2.550	90.244						
10	.352	2.511	92.754						
11	.312	2.225	94.980						
12	.269	1.924	96.904						
13	.249	1.776	98.680						
14	.185	1.320	100.000						

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Factor Matrix[a]

item	Factor				
	1	2	3	4	5
c2	.767	.434	-.175	.038	-.065
c3	.767	.433	-.196	-.032	.002
c4	.658	.367	-.033	-.044	.037
c16	.636	-.365	.081	-.048	.253
c17	.612	-.057	.529	-.156	-.194
c19	.603	-.042	.463	-.107	-.249
c13	.582	-.359	.150	.041	.298
c15	-.540	.498	.152	.259	-.216
c12	.465	-.085	.098	.391	.101
c6	-.294	.576	.263	-.078	.448
c14	-.485	.534	.191	.291	-.158
c7	-.201	.476	.305	-.060	.394
c11	.378	-.195	.080	.645	.095
c10	.386	-.284	.043	.529	.078

Extraction Method: Maximum Likelihood., a. 5 factors extracted. 7 iterations required.

Goodness-of-fit Test

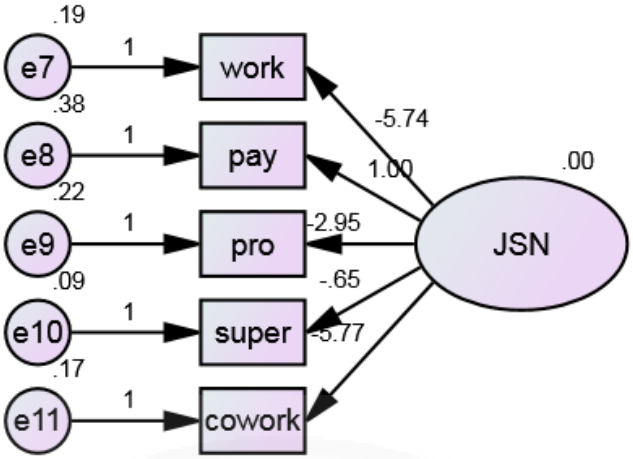
Chi-Square	df	Sig.
202.648	31	.000

Rotated Factor Matrix[a]

item	Factor				
	1	2	3	4	5
c3	.874	.143	.108	.137	.008
c2	.868	.076	.159	.165	-.036
c4	.699	.135	.107	.216	.091
c15	-.123	-.769	-.077	-.093	.235
c14	-.081	-.751	-.020	-.070	.302
c16	.178	.643	.311	.252	-.067
c13	.114	.594	.389	.249	.003
c11	.081	.060	.769	.052	-.095
c10	.051	.156	.678	.062	-.163
c12	.214	.143	.554	.148	-.026
c17	.224	.211	.120	.781	-.023
c19	.251	.156	.136	.735	-.086
c6	.036	-.219	-.157	-.094	.782
c7	.027	-.160	-.093	-.001	.695

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization., a. Rotation converged in 6 iterations.



โมเดลการวิเคราะห์ CFA ของความพึงพอใจในงาน

หมายเหตุ JSN หมายถึง ความพึงพอใจในงาน,work หมายถึง ด้านลักษณะงาน, pay หมายถึง ด้านค่าตอบแทน, pro หมายถึง ด้านโอกาสก้าวหน้า, super หมายถึง ด้านผู้บังคับบัญชา, cowork หมายถึง ด้านเพื่อนร่วมงาน, e7-e11 หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อน

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ข้อมูลเชิงประจักษ์
Chi-square (χ^2)/CMIN	มีค่าต่ำหรือเข้าไปสู่ศูนย์ หรือค่า p-value > 0.05	5.82, p=0.05
CMIN/DF	≤5	2.91
Goodness-of-fit index (GFI)	≥0.90	0.99
Adjusted goodness-of-fit index (AGFI)	≥0.90	0.97
Comparative fit index (CFI)	>0.90	0.98
Root mean square error of approximation (RMSEA)	≤0.05 โมเดลมีความกลมกลืนดี 0.05 ≤RMSEA ≤0.08 โมเดลมีความกลมกลืน > 0.08 ไม่มีความกลมกลืน	0.05

ภาคผนวก ค
ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.ค่าความเชื่อมั่นของความยึดมั่นผูกพันในงาน

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	699	100.0
	Excludeda	0	.0
	Total	699	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.932	.934	15

Item-Total Statistics

item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	52.50	67.242	.683	.587	.927
a2	52.16	68.496	.693	.560	.927
a4	52.45	67.231	.743	.676	.926
a5	52.24	67.631	.757	.669	.926
a6	52.21	68.630	.675	.539	.928
a7	52.43	66.301	.749	.601	.925
a8	52.68	66.686	.684	.548	.927
a9	52.38	66.944	.717	.544	.926
a10	52.08	67.254	.672	.590	.928
a11	52.05	68.155	.677	.586	.927
a12	52.35	68.399	.611	.416	.929
a13	52.79	69.792	.454	.378	.934
a14	52.57	66.563	.766	.623	.925
a15	52.31	67.476	.656	.482	.928
a16	52.87	68.191	.537	.357	.932

2.ค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อองค์การ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	699	100.0
	Excludeda	0	.0
	Total	699	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.895	.898	15

Item-Total Statistics

item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	48.61	70.451	.603	.584	.888
b2	48.86	70.393	.588	.565	.888
b3	48.92	71.674	.503	.422	.891
b5	48.58	70.046	.628	.673	.887
b6	48.51	69.434	.657	.693	.886
b7	49.09	70.092	.551	.363	.889
b10	49.15	67.560	.619	.445	.886
b11	49.41	69.500	.461	.509	.894
b12	49.39	68.363	.594	.593	.888
b13	49.31	68.375	.545	.497	.890
b15	49.17	68.683	.584	.460	.888
b16	48.90	67.832	.669	.548	.884
b17	49.79	71.025	.450	.341	.893
b18	49.51	70.119	.535	.445	.890
b19	49.11	69.102	.618	.495	.887

3.ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในงาน

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	699	100.0
	Excludeda	0	.0
	Total	699	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.616	.647	14

Item-Total Statistics

item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c2	41.68	22.498	.549	.694	.549
c3	41.57	22.747	.527	.694	.554
c4	41.87	22.217	.514	.525	.550
c6	42.37	26.519	-.005	.459	.646
c7	42.41	25.784	.083	.386	.628
c10	42.65	23.943	.267	.406	.595
c11	42.89	23.707	.344	.429	.582
c12	42.43	23.325	.422	.335	.570
c13	41.95	23.745	.331	.578	.584
c14	43.13	27.945	-.127	.567	.660
c15	43.02	28.918	-.219	.580	.679
c16	42.11	24.045	.291	.607	.591
c17	41.74	23.569	.422	.515	.572
c19	41.80	23.584	.413	.509	.573

4.ค่าความเชื่อมั่นของความตั้งใจลาออก

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	699	100.0
	Excludeda	0	.0
	Total	699	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.903	.906	3

Item-Total Statistics

item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
d1	4.01	3.536	.756	.572	.913
d2	4.30	3.738	.843	.738	.833
d3	4.41	3.796	.834	.730	.841

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวกาญจนา พันธ์ศรีทุม	
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 13 เดือนมิถุนายน พ.ศ.2526	
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์แผนงาน	
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2556-2560	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์แผนงาน บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ.2554-2556	เจ้าหน้าที่กฎหมาย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
	พ.ศ.2550-2554	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์