



ความยุติธรรมในองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน  
ของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber)

โดย

นายภัทรพจน์ ลากเกียรติพร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2559  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความยุติธรรมในองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน  
ของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber)

โดย

นายภัทรพจน์ ลากเกียรติพร



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2559  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ORGANIZATIONAL JUSTICE AND INTENTION TO QUIT  
OF FIRST JOBBER SERVICES EMPLOYEE

BY

MR. PATARAPHAN LAPKIATPHORN



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY  
THAMMASAT UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2016  
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายภัทรพิน ลาภเกียรติพร

เรื่อง

ความยุติธรรมในองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการ  
กลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber)

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 15 พฤษภาคม 2560

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



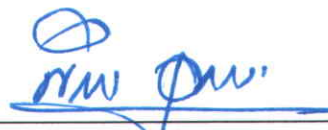
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ กุลวิเศษชนะ)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฌนวัต ลิ้มปภาณิชย์กุล)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ อุดร)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความยุติธรรมในองค์การกับความตั้งใจจะลาออก จากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (Frist Jobber)
ชื่อผู้เขียน	นายภัทรพนธ์ ลากเกียรติพร
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต ลิ้มปัญญาชัยกุล
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

ในปัจจุบันภาคการบริการโดยรวมของประเทศไทยถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และมีสัดส่วนในการจ้างงานสูง โดยเฉพาะธุรกิจภาคการท่องเที่ยวที่สามารถจำแนกออกเป็นธุรกิจต่างๆ ซึ่งกลุ่มธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดการบริการได้นั้น คือ ทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาหรือการจ้างงานเข้าสู่ภาคบริการนั้น จึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ที่สั่งสมมาแปลงสภาพเป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด แต่อีกนัยหนึ่ง หลังจากที่ได้อาชีพทรัพยากรมนุษย์เข้าสู่ภาคบริการแล้ว สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่านั้นคือ การที่จะรักษาบุคลากรนั้นเอาไว้ ซึ่งจากข้อมูลการศึกษาในปี 2553 รายงานว่า ตัวเลขประมาณการอัตราการลาออกจากงาน (Turnover Rate) ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยจะอยู่ที่ร้อยละ 15-21 ซึ่งเป็นอัตราที่ค่อนข้างสูง ปัญหาเรื่องการลาออกจึงเป็นสิ่งที่องค์กรธุรกิจต้องตระหนักและให้ความสำคัญ เนื่องจากองค์การย่อมมีส่วนสำคัญต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานอีกทั้งในขณะที่ประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุบุคลากรที่มีอยู่เดิมเริ่มเกษียณอายุการทำงาน จึงจำเป็นที่จะต้องแทนที่ด้วยบุคลากรใหม่ พนักงานกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความตั้งใจจะลาออกจากงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดการกับความตั้งใจจะลาออกจาก

งานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานกลุ่มวัยเริ่มทำงานของ  
โรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณแนวรถไฟฟ้า BTS ที่อยู่ในช่วงอายุ 21 – 25 ปี จำนวน 380 ราย

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน  
ของโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณแนวรถไฟฟ้า BTS อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อนำระดับความตั้งใจจะลาออก  
มาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์กับข้อมูลทั่วไปจะพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้  
เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน ซึ่งในแต่ละกลุ่มของตัวแปรมีความแตกต่าง  
กันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความยุติธรรมในองค์การ  
ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจะพบว่า มีเพียงความ  
ยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐานเท่านั้นที่ส่งผล  
ต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงานบริการกลุ่มดังกล่าว

**คำสำคัญ:** พนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน, ความยุติธรรมในองค์การ, ความพึงพอใจในงาน, ความ  
ผูกพันต่อองค์การ, ความตั้งใจจะลาออก

Independent Study Title	ORGANIZATIONAL JUSTICE AND INTENTION TO QUIT OF FIRST JOBBER SERVICES EMPLOYEE
Author	Mr. Pataraphan Lapkiatphorn
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Thanawut Limpanitkul, Ph.D.
Academic Years	2016

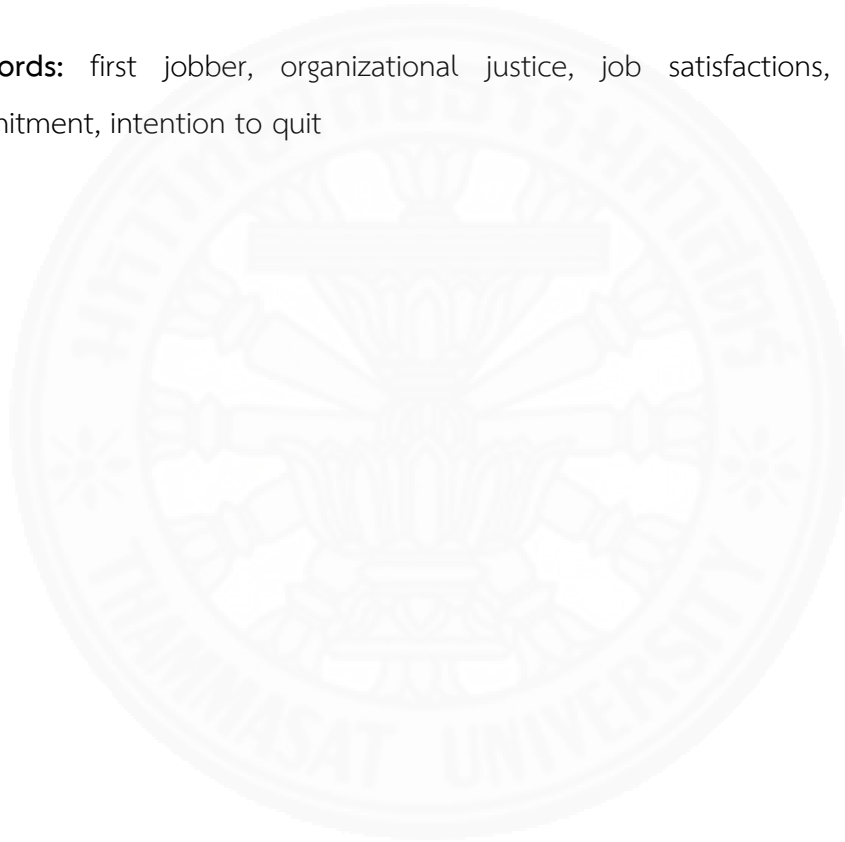
### ABSTRACT

Recently, overall services sectors in Thailand are the main sectors to drive Thai's economics with the high rate of employment. Especially, in travel sectors which human resources is the crucial factor to drive in hotels and restaurant in term of services. Therefore, to recruit or employ individuals to work in this sector, quality and experiences' candidates have to be focused. After the recruitment, the important issue to consider is how to keep them continue working in the same organization. As the study from 2010, said the turnover rate in hotel industry in Thailand is 15-21 percent which is pretty high. As the result, resign is the important issue which companies have to aware of it because the organization is one of the reason why the employee would like to leave. Nowadays, Thailand becomes aging society and the existed employees are also retiring. The companies have to solve this problem by hiring new employee which they are first jobber. Consequently, researchers will investigate about the intention to quit the jobs in people who are working in services industry.

Objectives in this research are to measuring the level of intention to quit their job by investigate through relationship between organizational justice, job satisfactions and organizational commitment and purpose solutions to manage this problem in employee who just begin to work. 380 Employees who are 21-25 years old and just working in hotels which are located nearby BTS will be used as samples.

The result of the investigate is the level of intention to quit in employees who work nearby BTS stations is medium. When analyzed the intention to quit and the relationship between genders, ages, status, educations, average of income and experiences of changing jobs, in each group they have different significant. Also, during analyzed organizational justice and job satisfaction and organization commitment, it has found out that only Distributive Justice, Continuance Commitment and Normative Commitment are significant to the intention to quit.

**Keywords:** first jobber, organizational justice, job satisfactions, organizational commitment, intention to quit





## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์ และคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการ ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต ลิ้มปัทมิชัยกุล อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ กุลวิเศษชนะ กรรมการ ที่ให้ความกรุณาสละเวลามาเป็นที่ปรึกษาและกรรมการ แก่ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้กับงานวิจัยฉบับนี้

รวมไปถึง ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความกรุณามอบความรู้ความสามารถในการนำทักษะมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการทุกท่านที่คอยประสานงานให้ความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา ขอขอบพระคุณโรงแรมกลุ่มตัวอย่างและผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถาม ท้ายที่สุด ขอขอบพระคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ และครอบครัว ที่คอยสนับสนุน ให้กำลังใจ และอยู่เคียงข้างกันมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นายภัทรพนธ์ ลากเกียรติพร

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(12)
สารบัญภาพ	(15)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 การลาออกจากงาน	7
2.1.1 ความหมายของการลาออก	7
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลาออก	8
2.1.2.1 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ March & Simon	8
2.1.2.2 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Price	9
2.1.2.3 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Bluedorn	9
2.1.2.4 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Decotiis & Summers	10

2.1.2.5	ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Robert, Hurin และ Rousseau	11
2.2	ความผูกพันต่อองค์กร	13
2.2.1	ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	13
2.2.2	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	13
2.2.2.1	ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Buchanan	13
2.2.2.2	ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Mowday และคณะ	14
2.2.2.3	ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Allen และ Meyer	14
2.3	ความพึงพอใจในงาน	15
2.3.1	ความหมายของความพึงพอใจในงาน	15
2.3.2	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน	15
2.3.2.1	ความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Hackman และ Oldham	15
2.3.2.2	ความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Spector	16
2.3.2.3	ความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Greenberg และ Baron	16
2.3.2.4	ความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Weiten และ Lloyd	17
2.4	ความยุติธรรมในองค์กร	17
2.4.1	ความหมายของความยุติธรรมในองค์กร	17
2.4.2	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กร	18
2.4.2.1	ความยุติธรรมในองค์กรตามแนวคิดของ Greenberg	18
2.4.2.2	ความยุติธรรมในองค์กรตามแนวคิดของ Sheppard, Lewicki และ Minton	18
2.4.2.3	ความยุติธรรมในองค์กรตามแนวคิดของ Colquitt และคณะ	19
2.5	เจเนอเรชั่น (Generation)	19
2.5.1	ความหมายของเจเนอเรชั่น (Generation)	19
2.5.2	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจเนอเรชั่น (Generation)	20
2.5.2.1	เจเนอเรชั่น (Generation) ตามแนวคิดของ Zemke และคณะ	20
2.5.2.2	เจเนอเรชั่น (Generation) ตามแนวคิดของ ศรีภักฎญา มงคลศิริ	22
2.6	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
2.6.1	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออก	24
2.6.2	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	25
2.6.3	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน	26

	(8)
2.6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กร	28
2.6.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจเนอเรชั่น (Generation)	29
2.7 กรอบแนวคิด	34
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	35
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	35
3.1.1 ประชากร	35
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง	35
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	38
3.2.1 ตัวแปรอิสระ	38
3.2.2 ตัวแปรคั่นกลาง	38
3.2.2.1 ความพึงพอใจในงาน 9 องค์ประกอบ	38
3.2.2.2 ความผูกพันต่อองค์กร 3 องค์ประกอบ	39
3.2.3 ตัวแปรตาม	39
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
3.3.1 ข้อมูลทั่วไป	39
3.3.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความยุติธรรมในองค์กร	39
3.3.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน	40
3.3.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร	40
3.3.5 ข้อมูลระดับความตั้งใจจะลาออก	41
3.3.6 ข้อเสนอแนะ	41
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	42
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการวิจัยและการอภิปรายผล	44
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	44
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	47
4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความยุติธรรมในองค์กร	47

4.2.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความยุติธรรมในองค์การ ด้านผลตอบแทน	48
4.2.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความยุติธรรมในองค์การ ด้านการกำหนดผลตอบแทน	50
4.2.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ	52
4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความพึงพอใจในงาน	53
4.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์การ	55
4.2.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความผูกพันด้านจิตใจ	56
4.2.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความผูกพันด้านการคงอยู่	57
4.2.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	58
4.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความตั้งใจจะลาออกจางาน	59
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปกับความตั้งใจจะลาออก	60
4.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความตั้งใจจะลาออก	60
4.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความตั้งใจจะลาออก	60
4.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความตั้งใจจะลาออก	62
4.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความตั้งใจจะลาออก	64
4.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความตั้งใจจะลาออก	66
4.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงานกับความตั้งใจ จะลาออก	69
4.4 การวิเคราะห์การถดถอย	70
4.4.1 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับความพึงพอใจ ในงาน	70
4.4.2 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพัน ต่อองค์การ	72
4.4.2.1 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับ ความผูกพันด้านจิตใจ	72
4.4.2.2 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับ ความผูกพันด้านการคงอยู่	74
4.4.2.3 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	76

	(10)
4.4.3 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร	78
4.4.3.1 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันด้านจิตใจ	78
4.4.3.2 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันด้านการคงอยู่	80
4.4.3.3 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	82
4.4.4 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจจะลาออก	84
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	89
5.1 สรุปผลการวิจัย	90
5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	90
5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	90
5.1.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความยุติธรรมในองค์กร	90
5.1.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความพึงพอใจในงาน	90
5.1.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร	91
5.1.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความตั้งใจจะลาออก	91
5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปกับความตั้งใจจะลาออก	91
5.1.3.1 เพศ	91
5.1.3.2 อายุ	91
5.1.3.3 สถานภาพ	92
5.1.3.4 ระดับการศึกษา	92
5.1.3.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	92
5.1.3.6 ประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน	92
5.1.4 ผลการวิเคราะห์การถดถอย	93
5.1.4.1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน	93

	(11)
5.1.4.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับ ความผูกพันต่อองค์กร	93
5.1.4.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในงานกับ ความผูกพันต่อองค์กร	95
5.1.4.4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความตั้งใจจะลาออกกับ ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพัน ต่อองค์กร	96
5.2 ข้อเสนอแนะ	97
5.2.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร	97
5.2.1.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	97
5.2.1.2 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	97
5.2.1.3 ความผูกพันด้านการคงอยู่	98
5.2.2 ข้อจำกัดงานวิจัย	98
5.2.3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อเนื่อง	98
รายการอ้างอิง	99
ภาคผนวก	104
ประวัติผู้เขียน	112

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1	2
2.1	31
4.1	44
4.2	47
4.3	48
4.4	50
4.5	52
4.6	53
4.7	55
4.8	56
4.9	57
4.10	58
4.11	59
4.12	60
4.13	60
4.14	61
4.15	62
4.16	63
4.17	64
4.18	65



4.19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	66
4.20	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน	67
4.21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกจำแนกตามประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน	69
4.22	การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความพึงพอใจในงานกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ	70
4.23	ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยของความพึงพอใจในงานกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ	71
4.24	การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านจิตใจกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ	72
4.25	ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านจิตใจกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ	73
4.26	การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านการคงอยู่กับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ	74
4.27	ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านการคงอยู่กับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ	75
4.28	การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ	76
4.29	ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ	77

- 4.30 การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพัน 78  
ด้านจิตใจกับความพึงพอใจในงาน
- 4.31 ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์ 79  
การถดถอยของความผูกพันด้านจิตใจกับความพึงพอใจในงาน
- 4.32 การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพัน 80  
ด้านการคงอยู่กับความพึงพอใจในงาน
- 4.33 ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์ 81  
การถดถอยของความผูกพันด้านการคงอยู่กับความพึงพอใจในงาน
- 4.34 การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพัน 82  
ความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับความพึงพอใจในงาน
- 4.35 ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์ 83  
การถดถอยของความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับความพึงพอใจในงาน
- 4.36 การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความตั้งใจ 84  
จะลาออกกับความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อ  
องค์การ
- 4.37 ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์ 85  
การถดถอยของความตั้งใจจะลาออกกับความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน  
และความผูกพันต่อองค์การ
- 4.38 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนด 86  
ผลตอบแทน และด้านความยุติธรรม ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันด้านจิตใจ  
ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน และความตั้งใจลาออก

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	โครงสร้าง GDP ของประเทศ จำแนกตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ปี 2552-2556	1
2.1	ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ March & Simon	8
2.2	ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Prince	9
2.3	ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Bluedorn	10
2.4	ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Decotiis and Summers	11
2.5	ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Robert, Hurin และ Rousseau	12
2.6	กรอบแนวคิดการวิจัย	34
4.1	สรุปแผนผังและตารางความสัมพันธ์	86



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากข้อมูลโครงสร้างผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP: Gross Domestic Product) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552-2556 พบว่า ภาคการบริการมีส่วนร้อยละของมูลค่า GDP รวม สูงเป็นอันดับ 2 รองจากภาคการผลิตและมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2556 ร้อยละ 12.0 เป็นมูลค่าที่เกิดจากภาคการเกษตร ขณะที่อีกร้อยละ 88.0 เป็นผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศที่เกิดจากภาคนอกการเกษตร และเมื่อพิจารณาโครงสร้าง GDP ของภาคนอกการเกษตรจะเห็นได้ว่า ภาคการบริการมีส่วนคิดเป็นร้อยละ 32.5 ในขณะที่ภาคการผลิตมีส่วนคิดเป็นร้อยละ 32.9 แตกต่างเพียงร้อยละ 0.4 ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 โครงสร้าง GDP ของประเทศ จำแนกตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ปี 2552-2556.

ที่มา:รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2557 (น. 8), โดย สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2557.

เมื่อมองลึกลงไปในมูลค่า GDP ของภาคบริการแล้วนั้น จะพบว่า ในปี พ.ศ. 2556 ภาคบริการในสาขาโรงแรมและภัตตาคารมีมูลค่าสูงถึง 668,736.0 ล้านบาท มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 20.1

ของมูลค่า GDP ในภาคบริการทั้งหมด รองจากภาคบริการในสาขาการขนส่งและสื่อสารที่มีมูลค่า 847,498.0 ล้านบาท มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 25.5 ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1

โครงสร้างการกระจายตัวของ GDP ภาคการบริการ ปี 2556

สาขาการบริการ	มูลค่า (ล้านบาท)	สัดส่วนต่อทั้งหมด (ร้อยละ)
โรงแรมและภัตตาคาร	668,736.0	20.1
ขนส่งและสื่อสาร	847,498.0	25.5
อสังหาริมทรัพย์	275,968.0	8.3
ตัวกลางทางการเงิน	595,237.0	17.9
บริการอื่นๆ	173,168.0	5.2
การศึกษา	525,163.0	15.8
บริการสาธารณสุข	226,730.0	6.8
บริการคนรับใช้ในบ้าน	12,201.0	0.4
<b>รวม</b>	<b>3,324,701.0</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ. จาก รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2557 (น. 8), โดย สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2557.

ในปัจจุบัน ภาคการบริการโดยรวมของประเทศไทยถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ มีสัดส่วนต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP: Gross Domestic Product) ประมาณร้อยละ 50 และมีสัดส่วนการจ้างงานสูงถึงประมาณร้อยละ 50 ของการจ้างงานรวมโดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยว ถึงแม้จะมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 17 ของ GDP แต่กลับเป็นส่วนที่ช่วยพยุงเศรษฐกิจไทยให้ประกอบตัวต่อไปได้ (วินัสยา สุริยาธานินทร์, 2558)

ธุรกิจภาคการท่องเที่ยวสามารถจำแนกออกเป็นธุรกิจต่างๆ เช่น ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร ธุรกิจสื่อสารและขนส่ง ธุรกิจการค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง เป็นต้น ซึ่งกลุ่มธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารถือเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในธุรกิจภาคการท่องเที่ยวไทย และมีส่วนสร้างมูลค่าให้ธุรกิจอื่นๆ มีมูลค่ารวมสูงเป็นอันดับสอง รองจากกลุ่มธุรกิจการสื่อสารและขนส่ง (แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559, 2554, น. 12) ซึ่งตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดการบริการได้นั้นคือ ทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาหรือการจ้างงานเข้าสู่ภาคบริการนั้น จึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ

เป็นอย่างมาก เนื่องจากต้องใช้ทั้งทักษะและประสบการณ์ที่สั่งสมมาแปลงสภาพเป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการนั้นๆ แต่อีกนัยหนึ่ง หลังจากที่ได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์เข้าสู่ภาคบริการแล้ว สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่านั้นคือ การที่จะรักษาบุคลากรนั้นเอาไว้ ซึ่งจากข้อมูลการศึกษาในปี 2553 ของบริษัท ฮิววิทแอสโซซิเอตส์ (ประเทศไทย) จำกัด องค์การระดับโลกที่ให้คำปรึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ รายงานว่า ตัวเลขประมาณการอัตราการลาออกจากงาน (Turnover Rate) ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยจะอยู่ที่ร้อยละ 15-21 ซึ่งเป็นอัตราที่ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 8 (อรรถจนา เกตุแก้ว และ อัญญา นิลนพคุณ, 2558, น. 2-3)

ปัญหาเรื่องการลาออกจึงเป็นสิ่งที่องค์การธุรกิจต้องตระหนักและให้ความสำคัญ เนื่องจากการลาออกนั้นก่อให้เกิดผลกระทบในหลายๆ ด้าน ทั้งต่อองค์การ กลุ่มทำงาน เพื่อนร่วมงาน และต่อตนเอง ซึ่งในด้านผลกระทบต่อองค์การนั้น การจะได้มาซึ่งบุคลากรที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดได้ ต้องเริ่มตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก ว่าจ้าง ฝึกอบรมและพัฒนา ดังนั้นเมื่อบุคลากรลาออกจากงาน องค์การจึงสูญเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากที่ได้ลงทุนไปแล้ว และต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนครั้งใหม่กับบุคลากรที่ต้องหามาทดแทน (ปกรณ ลิมโยธิน, 2555)

องค์การย่อมมีส่วนสำคัญต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงาน ไม่ว่าจะป็นปัจจัยทางด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์การ สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าและเติบโตในการทำงาน ชื่อเสียงของบริษัท หรือความยุติธรรมในองค์การ และปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งอาจส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ อันนำไปสู่ความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงาน (สุทัสสา วิไลเจริญตระกูล, 2554)

อีกทั้งในขณะที่ประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุบุคลากรที่มีอยู่เดิมเริ่มเกษียณอายุการทำงาน จึงจำเป็นที่จะต้องแทนที่ด้วยบุคลากรใหม่ พนักงานกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ที่อยู่ในช่วงอายุ 21-25 ปี (ประสบการณ์ทำงาน 0-4 ปี) ถูกจัดอยู่ในกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) คือกลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2520-2542 (ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 จะมีอายุอยู่ในช่วง 17-39 ปี) (Wong et al., 2008, อ้างถึงใน เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล และคณะ, 2557) ซึ่งอาจจะมึลักษณะเหมือนหรือแตกต่างกับกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) คือกลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2507-2519 (ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 จะมีอายุอยู่ในช่วง 40-52 ปี) (SHRM, 2004; Bell and Narz, 2007, อ้างถึงใน เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล และคณะ, 2557) หรือกลุ่มอื่นๆ

ถึงแม้ว่าจะมีการศึกษาวิจัยในประเด็นดังกล่าวมาบ้างแล้วในอดีต แต่เป็นการศึกษาในภาพรวมของการตั้งใจจะลาออกจากงาน ยังไม่ได้มีการศึกษาเฉพาะกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber)

และด้วยยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้งานวิจัยที่ผ่านมาอาจไม่สามารถสะท้อนข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบันได้ ดังนั้นการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) เพื่อที่จะเข้าใจและปรับปรุงองค์การให้สามารถรักษาบุคลากรอันเป็นกำลังสำคัญของธุรกิจภาคบริการไว้ให้ได้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวัดระดับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber)
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดการกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber)

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของธุรกิจโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณแนวรถไฟฟ้า BTS ที่อยู่ในช่วงอายุ 21-25 ปี (ประสบการณ์ทำงาน 0-4 ปี) โดยเก็บข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความยุติธรรมในองค์การ
2. ตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่
  - 2.1 ความพึงพอใจในงาน
  - 2.2 ความผูกพันต่อองค์การ
3. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความตั้งใจจะลาออกจากงาน

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนรับมือ

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงและพัฒนา

3. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการจัดการกับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการ

## 1.5 นิยามศัพท์

1. ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานในองค์กรถึงการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการให้รางวัลหรือการลงโทษแก่พนักงานผ่านการจัดสรรผลตอบแทนจากองค์กร เป็นต้น

2. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อหน้าที่การทำงานในเชิงบวก เมื่อตัวเองบรรลุความคาดหวังตามต้องการ

3. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานอันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความจงรักภักดี หรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

4. ความตั้งใจจะลาออกจากงาน หมายถึง ความตั้งใจทางความคิดหรือพฤติกรรมที่มีการไตร่ตรองอย่างรอบคอบที่อยากจะออกจากองค์กรอย่างถาวรในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม หรือปัจจัยองค์กร เป็นต้น โดยความตั้งใจจะลาออกจากงานข้างต้น อาจจะยังไม่ได้ลาออกจริง แต่อาจส่งผลให้ลาออกจริงได้ในอนาคต (ชลธิชา บรรจงธรรม, 2557)

5. พนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) หมายถึง กลุ่มพนักงานโรงแรมที่อยู่ในช่วงอายุ 21-25 ปี (ประสบการณ์ทำงาน 0-4 ปี) ซึ่งถูกจัดอยู่ในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)

6. เจเนอเรชั่น (Generation) หมายถึง ยุคสมัยของกลุ่มคนแบ่งตามช่วงอายุ ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้จะกล่าวถึง 2 กลุ่มเจนเนอเรชั่น (Generation) ดังนี้

6.1 เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปีพ.ศ. 2507-2519 (ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 จะมีอายุอยู่ในช่วง 40-52 ปี) (SHRM, 2004; Bell and Narz, 2007, อ้างถึงใน เดชา เดชะวัฒนไพศาล และคณะ, 2557)

6.2 เจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2520-2542 (ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 จะมีอายุอยู่ในช่วง 17-39 ปี) (Wong et al., 2008, อ้างถึงใน เดชา เดชะวัฒนไพศาล และคณะ, 2557)



7. ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานที่พัก ที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ซึ่งไม่รวมการให้บริการที่พักชั่วคราวแบบไม่แสวงหากำไร หรือที่พักแบบคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น (พระราชบัญญัติโรงแรม, 2547)



## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา “ความยุติธรรมในองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber)” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยนำเสนอเนื้อหาตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การลาออกจากงาน
2. ความผูกพันต่อองค์การ
3. ความพึงพอใจในงาน
4. ความยุติธรรมในองค์การ
5. เจเนอเรชั่น (Generation)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิด

#### 2.1 การลาออกจากงาน

##### 2.1.1 ความหมายของการลาออก

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายว่า “การลาออก หมายถึง การขออนุญาตให้พ้นจากสภาพที่ดำรงอยู่” ในขณะที่ Pigor & Meyers, 1973, อ้างถึงใน ปกรณ์ ลิมโยธิน, 2555, น.16 ได้ให้ความหมายว่า “การลาออก หมายถึง การเคลื่อนไหวหรือเปลี่ยนแปลง (Movement) ของบุคลากรในการเข้าและออกจากองค์การ โดยครอบคลุมการเข้าทำงาน (Job Accessions) และการออกจากงาน (Job Separations)” และ Sayless & Strauss, 1977, อ้างถึงใน สุวลักษณ์ แสนภักดี, 2550 ได้ให้ความหมายว่า “การลาออก หมายถึง การที่องค์การสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงาน ซึ่งเป็นผลทำให้พนักงานต้องออกจากองค์การไปด้วย และในขณะเดียวกันก็จะมีการว่าจ้างพนักงานคนใหม่เข้ามาแทน โดยพนักงานที่มาทำงานแทนนั้น อาจเป็นพนักงานใหม่ที่ไม่เคยทำงานกับองค์การนี้มาก่อน หรืออาจเป็นพนักงานเก่าที่กลับเข้ามาทำงานกับองค์การอีกครั้งหนึ่งก็ได้”

จากความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 และนักวิชาการต่างๆ ข้างต้น สามารถสรุปความหมายของการลาออกได้ว่า การลาออก หมายถึง การขออนุญาตในการเคลื่อนไหวหรือเปลี่ยนแปลงของบุคลากรให้พ้นจากสภาพที่ดำรงอยู่ ถือเป็น การสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงาน ซึ่งในขณะเดียวกันก็จะมีการว่าจ้างพนักงานคนใหม่เข้ามาแทนที่พนักงานเดิม

ในขณะที่ความหมายของความตั้งใจจะลาออกจากงานมี Tedd & Meyer (1993) ได้ให้ความหมายถึงความตั้งใจจะลาออกจากงานไว้ว่า เป็นความคิดที่จะลาออกจากการทำงานในปัจจุบัน และมีความคิดที่จะหางานอื่นทำด้วย ในขณะที่ Kong et al. (2004) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นความตั้งใจของพนักงานในการที่จะลาออกจากหน่วยที่ปฏิบัติงานอยู่โดยสมัครใจ ซึ่งไม่รวมถึงการถูกไล่ออกจากงาน อีกทั้งยังมี Nadiri & Tanova (2010) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความน่าจะเป็นในระยะเวลาอันใกล้ที่พนักงานจะตัดสินใจลาออกจากงานที่ทำอยู่ และ ปกรณ์ ลิมโยธิน (2555, น.17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความคิดที่ต้องการจะลาออกจากการเป็นพนักงานในงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่เมื่อมีโอกาส เพื่อไปทำงานที่อื่น หรือเปลี่ยนอาชีพในอนาคตอันใกล้

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความตั้งใจจะลาออกจากงานได้ว่า ความตั้งใจจะลาออกจากงาน หมายถึง ความน่าจะเป็นทางความคิดหรือความตั้งใจที่จะลาออกจากการทำงานในปัจจุบันโดยสมัครใจเมื่อมีโอกาส เพื่อไปทำงานที่อื่น หรือเปลี่ยนอาชีพ ซึ่งไม่รวมถึงการถูกไล่ออกจากงาน

## 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลาออก

ในแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลาออกนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและเสนอตัวแบบของกระบวนการลาออกจากงานไว้หลายตัวแบบที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

### 2.1.2.1 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ March & Simon

March & Simon (1958) ได้เสนอแนวคิดในการลาออกจากงานว่า การลาออก ประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การตระหนักถึงความต้องการลาออก และการตระหนักถึงความสะดวกในการเปลี่ยนงาน เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลจาก 3 ปัจจัย ได้แก่ ทัศนคติเกี่ยวกับงานที่ทำ การคาดการณ์ถึงผลที่ได้จากงาน และการพิจารณาบทบาทที่ได้รับมอบหมาย สะท้อนออกมาในรูปแบบความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับความเป็นไปได้ที่จะเปลี่ยนงานกับองค์การภายนอก จึงจะตระหนักถึงความต้องการลาออกจากงาน หรือเปลี่ยนงาน



ภาพที่ 2.1 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ March & Simon

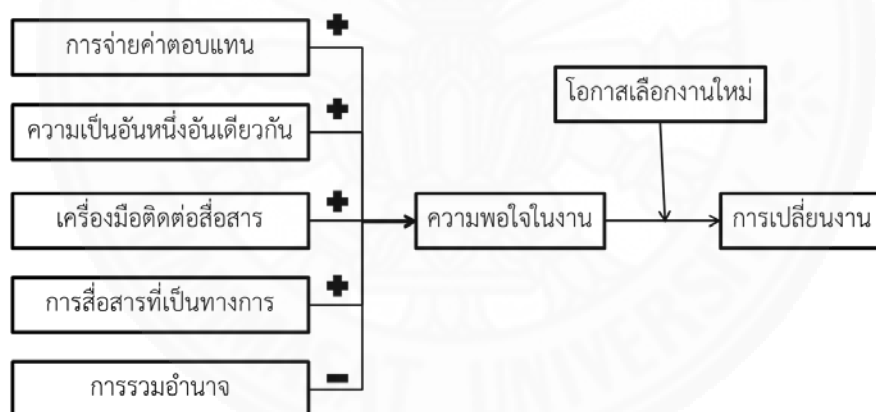
ที่มา: J.R. March & H. A. Simon, Organization (New York: Wiley, 1958), p. 99.

### 2.1.2.2 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Price

Price (1977) ได้เสนอแนวคิดการลาออกจากงานว่า การลาออกมีผลมาจากความพึงพอใจในงานที่ส่งผลจาก 5 ปัจจัย คือ

- (1) ระดับของการจ่ายค่าตอบแทน
- (2) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือการมีส่วนร่วมในองค์กร
- (3) เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงาน
- (4) การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ
- (5) การรวมอำนาจ

ซึ่งปัจจัยที่ (1) – (4) นั้น จะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ปัจจัยที่ (5) นั้น จะมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับระดับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังนำโอกาสในการเปลี่ยนงานมาพิจารณาด้วย โดยที่ Price ได้เสนอแนวคิดเบื้องต้นไว้ว่า ความไม่พึงพอใจในงานจะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนงานได้ก็ต่อเมื่อ บุคคลนั้นมีโอกาสในการเลือกงานใหม่สูง



ภาพที่ 2.2 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Price

ที่มา: Jame L. Princ, The Study of Turnover (Iowa: Iowa State University, 1977).

### 2.1.2.3 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Bluedorn

Bluedorn (1982) ได้ศึกษาและทดสอบตัวแบบของ Price และได้เสนอตัวแบบที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ โดยมองว่าโอกาสในการเลือกงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานเช่นเดียวกับ 5 ปัจจัยที่ Price ได้นำเสนอไว้ ด้วยเหตุผลที่ว่า จะเกิดการเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่ทำอยู่ในปัจจุบันกับองค์กรอื่นๆ



ภาพที่ 2.3 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Bluedorn

ที่มา: Allen C. Bluedorn, Human Relation, 1982.

#### 2.1.2.4 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Decotiis & Summers

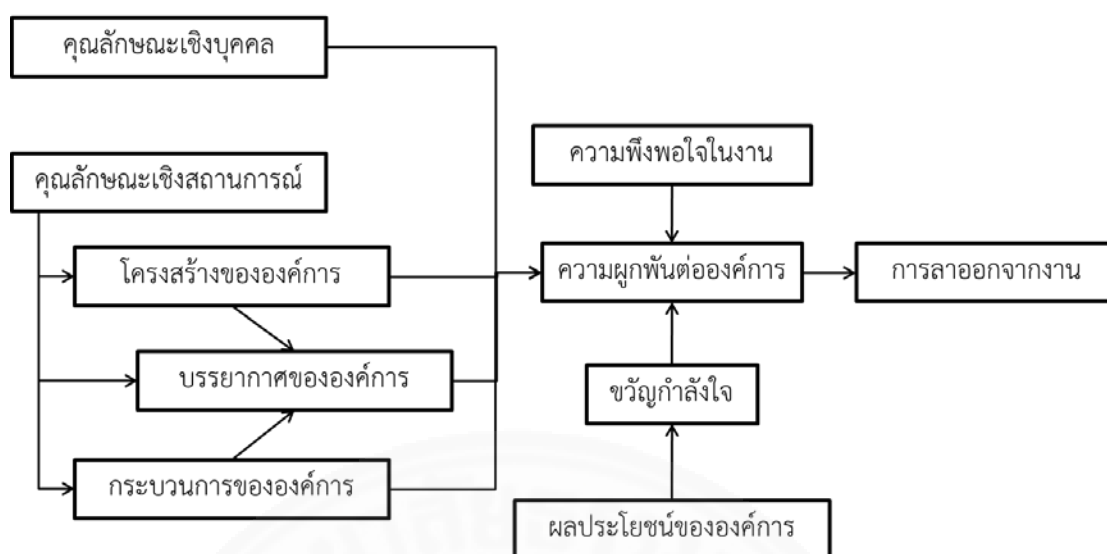
Decotiis & Summers (1987) ได้ศึกษาและเสนอเพิ่มความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การตามตัวของ Decotiis & Summers ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- (1) คุณลักษณะเชิงบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ การศึกษา เป็นต้น
- (2) คุณลักษณะเชิงสถานการณ์ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์การ

กระบวนการขององค์การ และบรรยากาศขององค์การ

- (3) ความพึงพอใจในงาน
- (4) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- (5) ผลประโยชน์ขององค์การ

จากผลการศึกษาทดลองตัวแบบข้างต้นพบว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายความต้องการลาออกจากงานโดยสมัครใจได้

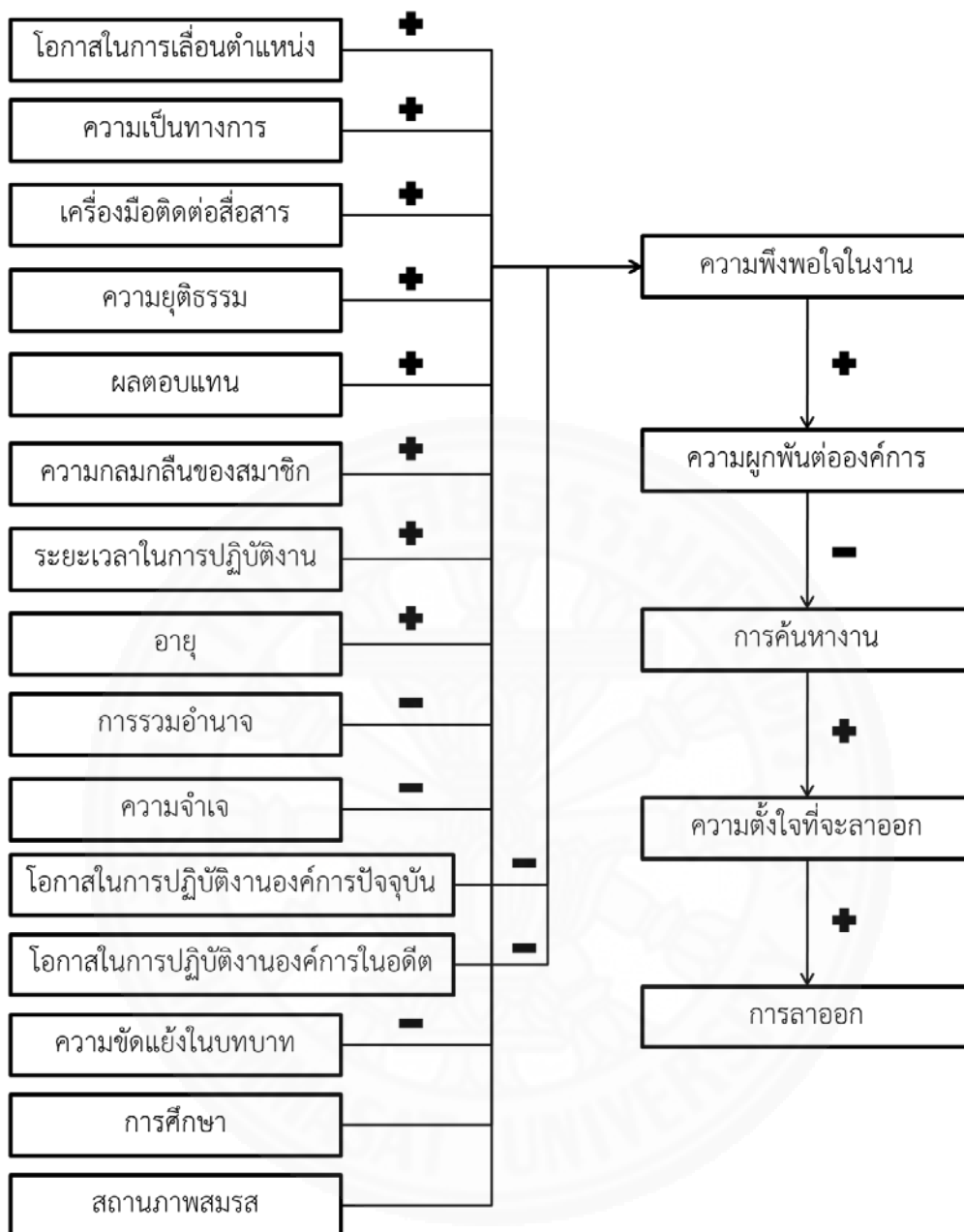


ภาพที่ 2.4 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Decotiis and Summers

ที่มา: Thomas A. Decotiis and Timothy P, Summers, Human Relations, 1987.

### 2.1.2.5 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Robert, Hurin และ Rousseau

Robert, Hurin และ Rousseau (1978) ได้ศึกษาและทดสอบตัวแบบจากงานของ Price, Mobley และตัวแบบความผูกพันต่อองค์การเข้ารวมกัน โดยสามารถแบ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความเป็นทางการ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ความยุติธรรม ผลตอบแทน ความกลมกลืนของสมาชิก ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอายุ ในขณะที่แบ่งปัจจัยที่ส่งผลในเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การรวมอำนาจ ความจำเจ โอกาสในการปฏิบัติงานองค์การปัจจุบัน โอกาสในการปฏิบัติงานองค์การในอดีต ความขัดแย้งในบทบาท อีกทั้งยังมีปัจจัยการศึกษาและสถานภาพสมรสที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งความพึงพอใจในงานนั้นส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ แต่ความผูกพันต่อองค์การกลับส่งผลในเชิงลบต่อการค้นหางาน นำไปสู่ผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานและการลาออกจากงานในที่สุด



ภาพที่ 2.5 ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Robert, Hurin และ Rousseau  
ที่มา: Allen C. Bluedorn, Human Relations, 1982.

## 2.2 ความผูกพันต่อองค์การ

### 2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ตาม Becker & Howard (1960) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่พนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่ง นำตนเองเข้าไปผูกมัดกับการกระทำหรือพฤติกรรมบางอย่าง อันเนื่องมาจากพนักงานบุคคลนั้นได้ลงทุนทั้งแรงและเวลาไปกับสิ่งนั้น ขณะที่ Steer (1977) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของพนักงานที่แสดงว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีแนวคิด ค่านิยม พฤติกรรมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์การ มีส่วนร่วมกับองค์การ เต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การ และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป และ Mowday (1982) ได้ให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์การมากกว่าปกติ ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้พนักงานเต็มใจ ทุ่มเท และอุทิศตนให้การทำงานให้แก่องค์การ รวมไปถึง Gubman (1998) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการทุ่มเททั้งพลังกายและใจอย่างเต็มที่ และเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ให้กับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสามารถแสดงออกมาได้ในหลายรูปแบบ

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่แสดงออกถึงความ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ มีแนวคิด ค่านิยม และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับองค์การ รวมไปถึง การแสดงออกถึงความจงรักภักดี ทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การ และมีความปรารถนาที่จะทำงานในองค์การต่อไป

### 2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

ในแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การนั้น มีนักวิชาการและผู้ศึกษาวิจัยได้นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การไว้อย่างน่าสนใจ ดังต่อไปนี้

#### 2.2.2.1 ความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Buchanan

Buchanan (1974) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การว่า ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) คือ การที่พนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่ง รู้สึกว่ามีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และค่านิยมสอดคล้องกับองค์การ ส่งผลให้มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้แก่องค์การ

(2) การมีส่วนร่วมกับองค์การ (Involvement) คือ การที่พนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่ง มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลประโยชน์ขององค์การเสมือนว่าเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ



(3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ การที่พนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่ง รู้สึกยึดมั่นต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และมีความปรารถนาที่จะทำงานในองค์กรต่อไป

#### 2.2.2.2 ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Mowday และคณะ

Mowday et al. (1979) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรว่า ประกอบไปด้วย 2 ด้าน ดังนี้

(1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) คือ การที่พนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่ง พยายามแสดงออกถึงความสม่ำเสมอหรือความต่อเนื่องให้การทำงาน เนื่องจากกลัวที่จะสูญเสียการเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งขององค์กร อันนำไปสู่การสูญเสียผลประโยชน์จากองค์กร

(2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) คือ การที่พนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่ง รู้สึกถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร อันเกิดจากการมีความเชื่อมั่น การยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รวมไปถึงความเต็มใจที่จะทุ่มเทปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

#### 2.2.2.3 ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Allen และ Meyer

Allen & Meyer (1990) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรว่า ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ดังนี้

(1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ การที่พนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่ง รู้สึกต้องการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป

(2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) คือ การที่พนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่ง มีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป โดยที่จะมีการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลประโยชน์ระหว่างการคงอยู่กับการออกจากองค์กรนั้นไป

(3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ การที่พนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่ง รู้สึกถึงสิ่งที่ควรหรือไม่ควรกระทำเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กร เป็นความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับการคงอยู่เป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป

ทั้งนี้ จากแนวคิดของทั้ง Buchanan, Mowday และ Allen & Meyer นั้น จะเห็นได้ว่า การแบ่งกลุ่มคนตามแนวคิดของทั้งสามท่านมีความใกล้เคียงกัน แม้ว่าแนวคิดของแต่ละท่านจะถูกจัดแบ่งเป็นกลุ่มแตกต่างกัน แต่เนื้อหาโดยภาพรวมยังคงกล่าวถึงการต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป

## 2.3 ความพึงพอใจในงาน

### 2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ตาม Cooper (1958) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่พนักงานได้ทำงานที่ตนสนใจ มีสภาพการณ์ทำงานที่ดี รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน พร้อมทั้งเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานที่น่าพอใจ มีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อีกทั้งได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ ที่ยุติธรรม ขณะที่ Smith et al. (1969) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละบุคคลที่มีพื้นฐานและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน อันจะส่งผลต่อความคาดหวังที่ได้จากการปฏิบัติงาน และ Steer (1991) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกต่อคุณค่าหรือประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานในทางบวก ระหว่างด้านทัศนคติที่คาดหวังได้จากพฤติกรรมที่พนักงานบุคคลนั้นได้แสดงออกมา และความคาดหวังที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง รวมไปถึง Spector (1997) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกที่พนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่งสามารถประเมินงานในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านลักษณะงาน ด้านกฎระเบียบ ด้านเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นต้น

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจในงานได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่สามารถประเมินงานในด้านต่างๆ เช่น ลักษณะงาน หัวหน้างาน หรือผลตอบแทน เป็นต้น โดยพนักงานบุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง ซึ่งความคาดหวังของแต่ละบุคคลมีพื้นฐานและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน

### 2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ในแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานนั้น มีนักวิชาการและผู้ศึกษาวิจัยได้นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานไว้อย่างน่าสนใจ ดังต่อไปนี้

#### 2.3.2.1 ความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Hackman และ Oldham

Hackman & Oldham (1975) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานว่าประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

- (1) ความหลากหลายของทักษะ หมายถึง ลักษณะงานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน
- (2) ลักษณะเฉพาะของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่มีความแตกต่างจากงานทั่วไปอื่นๆ จำเป็นต้องใช้ทักษะใดทักษะหนึ่งในการปฏิบัติงาน

(3) ความสำคัญของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่มีจำเป็นหรือสร้างผลลัพธ์ในวงกว้างต่อหน่วยงานและองค์กร

(4) ความอิสระในการทำงาน หมายถึง โอกาสในการเลือกวิธีหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง สามารถใช้ความคิดริเริ่ม และมีอิสระในการตัดสินใจ

(5) ข้อมูลย้อนกลับจากงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้รับการตอบกลับจากการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบถึงคุณภาพของงาน อีกทั้งนำข้อมูลมาปรับปรุงการปฏิบัติงานในอนาคต

### 2.3.2.2 ความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Spector

Spector (1997) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานว่าประกอบไปด้วย 9 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ผลตอบแทน หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง  
 (2) การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง โอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน  
 (3) หัวหน้างาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาในสายงานที่ปฏิบัติงาน  
 (4) สวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้าง ทั้งที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงิน

(5) รางวัลจากการปฏิบัติงาน หมายถึง รางวัลที่ได้การผลการปฏิบัติงานที่ดี หมายถึงรวมถึงคำชมเชย และการได้รับการยอมรับ

(6) ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน หมายถึง นโยบาย กฎเกณฑ์ และข้อบังคับต่างๆ

(7) เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ทีมงานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

(8) ลักษณะงาน หมายถึง หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

(9) การสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กร

### 2.3.2.3 ความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Greenberg และ Baron

Greenberg & Baron, 2000, อ้างถึงใน ญัฐวรรณ แก้วมณี, 2556 ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานว่าประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ปัจจัยองค์การ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ระบบค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การกระจายความรับผิดชอบ และการบังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม

(2) ลักษณะงาน หมายถึง เนื้องาน คุณค่าของงาน ความท้าทายของงาน ปริมาณงาน ความหลากหลายของงาน โอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

(3) ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ความเชื่อมั่น ความอดทน การนับถือตนเอง สถานภาพ และความอาวุโส

### 2.3.2.4 ความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Weiten และ Lloyd

Weiten & Lloyd (2003) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานว่าประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

- (1) คุณค่าของงาน หมายถึง งานที่มีความสำคัญและมีความหมายต่อองค์การ
- (2) ความท้าทายและความหลากหลายในงาน หมายถึง งานที่กระตุ้นศักยภาพในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และได้พัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง
- (3) อิสระในการทำงาน หมายถึง โอกาสในการเลือกวิธีหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง สามารถใช้ความคิดริเริ่ม และมีอิสระในการตัดสินใจ
- (4) มิตรภาพและการยอมรับ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รวมไปถึงการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน
- (5) ผลตอบแทนที่ดี หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับความคาดหวังของแต่ละบุคคล
- (6) ความมั่นคง หมายถึง สภาวะความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และหน้าที่การงาน

ทั้งนี้ จากแนวคิดของทั้ง Hackman & Oldham, Spector, Greenberg & Baron และ Weiten & Lloyd นั้น จะเห็นได้ว่า แนวคิดของแต่ละท่านมีทั้งความเหมือนและความแตกต่าง กล่าวคือ องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของนักวิชาการแต่ละท่านแตกต่างกันไปตามสาขาความรู้ของนักวิชาการท่านนั้นๆ และยุคสมัยของการศึกษา แต่ในหลายๆ องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานก็ยังมีส่วนที่คล้ายหรือใกล้เคียงกันเป็นส่วนใหญ่

## 2.4 ความยุติธรรมในองค์การ

### 2.4.1 ความหมายของความยุติธรรมในองค์การ

ตาม Organ (1988) ได้ให้ความหมายว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การได้รับการปฏิบัติจากองค์การและผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม ขณะที่ Moorman (1991) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่พนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่งประเมินว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์การด้วยความยุติธรรมในด้านต่างๆ ซึ่งจะส่งผลต่อตัวแปรในการทำงานอื่นๆ และ Folger & Cropanzano (1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคม

ที่องค์กรใช้ในการควบคุมการจัดสรรผลตอบแทนทั้งการให้รางวัลและการลงโทษแก่พนักงาน รวมไปถึง Greenberg & Baron (2003) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความยุติธรรมระหว่างด้านกระบวนการตัดสินใจในการแบ่งปันผลตอบแทน และด้านผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากองค์กร จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความยุติธรรมในองค์กร ได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่งประเมินว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์กรอย่างยุติธรรม ไม่ว่าจะเป็นการให้รางวัลหรือการลงโทษแก่พนักงานผ่านการจัดสรรผลตอบแทนจากองค์กร

#### 2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กร

ในแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรนั้น มีนักวิชาการและผู้ศึกษาวิจัยได้นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรไว้อย่างน่าสนใจ ดังต่อไปนี้

##### 2.4.2.1 ความยุติธรรมในองค์กรตามแนวคิดของ Greenberg

Greenberg (1990) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรว่า ประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง การเปรียบเทียบความเป็นธรรม ระหว่างผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากองค์กรกับสิ่งที่พนักงานได้ทำให้แก่องค์กร

(2) ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) หมายถึง นโยบาย วิธีการ หรือกระบวนการในการประเมินผลตอบแทนให้แก่พนักงานในองค์กรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

##### 2.4.2.2 ความยุติธรรมในองค์กรตามแนวคิดของ Sheppard, Lewicki และ Minton

Sheppard & Lewicki & Minton (1992) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรว่าประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง ความถูกต้องและความสมดุลในการจัดสรรผลตอบแทนขององค์กรให้แก่พนักงาน

(2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง ความยุติธรรมของกระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทนขององค์กรให้แก่พนักงาน

(3) ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice) หมายถึง ตัวกำหนดของระบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ส่งผลมาจากสภาพแวดล้อมขององค์กร

### 2.4.2.3 ความยุติธรรมในองค์การตามแนวคิดของ Colquitt และคณะ

Colquitt et al., 2001, อ้างถึงใน โมชิณี สุขเกษม, 2557, น.39-40 ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การว่าประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice) หมายถึง การจัดสรรค่าตอบแทนหรือรางวัลขององค์การต่อพนักงาน โดยใช้เกณฑ์การแบ่งปันผลตอบแทน ได้แก่ เกณฑ์ดุลยภาพ (Equity) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือรางวัลที่ได้จากการลงมือทำจริง เกณฑ์เสมอภาค (Equality) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือรางวัลที่ได้อย่างเท่าๆ กัน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล และเกณฑ์ความต้องการ (Need) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือรางวัลที่ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป

(2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง วิธีการหรือกระบวนการขององค์การที่ใช้ในการตัดสินค่าตอบแทนหรือรางวัลของพนักงานแต่ละบุคคล โดยประกอบไปด้วยตัวชี้วัด 6 ประการ ได้แก่ 1. ความเสมอภาค 2. ปราศจากอคติ 3. ถูกต้องแม่นยำ 4. แก้ไขได้ในกรณีที่มีความผิดพลาด 5. ครอบคลุมในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้อง และ 6. ตั้งอยู่บนมาตรฐานทางจริยธรรม

(3) ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ (Interactional Justice) หมายถึง การแสดงออกขององค์การที่ให้ความสำคัญถึงการเคารพและให้เกียรติต่อพนักงาน ในความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Justice) และการให้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ที่จำเป็นและน่าสนใจแก่พนักงาน มีความชัดเจนถูกต้อง ตั้งอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล ในความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ (Informational Justice)

ทั้งนี้ จากแนวคิดของทั้ง Greenberg, Sheppard & Lewicki & Minton และ Colquitt และคณะนั้น จะเห็นได้ว่า แนวคิดของแต่ละท่านมีทั้งความเหมือนและความแตกต่าง กล่าวคือ องค์ประกอบของความยุติธรรมในองค์การของนักวิชาการแต่ละท่านมีความใกล้เคียงกัน เป็นการนำแนวคิดที่มีอยู่มาพัฒนาตามรูปแบบของตน โดยพื้นฐานส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันมากนัก จะแตกต่างกันในส่วนของการละเอียดปลีกย่อยเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

## 2.5 เจเนอเรชัน(Generation)

### 2.5.1 ความหมายของเจเนอเรชัน (Generation)

ตาม The American Heritage Dictionary (1992) ได้ให้ความหมายว่า เจเนอเรชัน หมายถึง กลุ่มคนรุ่นราวคราวเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องและมีความหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ไม่ว่าจะเป็น Strauss et al. (1992) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นกลุ่มคนซึ่งเกิดภายในช่วงระยะเวลาเดียวกัน และได้รับประสบการณ์ชีวิตที่คล้ายคลึงกัน ขณะที่ Zemke et al. (2000) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นกลุ่มคนที่มีแนวคิด อารมณ์ ความรู้สึก และประสบการณ์ร่วมกัน โดยไม่ใช่เพียงแต่ผู้ที่เกิดในช่วงเวลาเดียวกันเท่านั้น รวมไปถึง Glass (2007) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นผู้ซึ่งมีประสบการณ์หรือสภาพแวดล้อมคล้ายๆ กันในสังคมหนึ่งๆ และประสบการณ์ดังกล่าวได้หล่อหลอมให้เกิดเอกลักษณ์ในทัศนคติและพฤติกรรมร่วมกันในกลุ่มคนรุ่นราวคราวเดียวกัน

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปความหมายของเจเนอเรชัน (Generation) ได้ว่า เจเนอเรชัน (Generation) หมายถึง กลุ่มคนที่มีประสบการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่คล้ายกัน มีแนวคิด อารมณ์ และความรู้สึกร่วมกัน จนเกิดเป็นเอกลักษณ์ในทัศนคติและพฤติกรรม

## 2.5.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจเนอเรชัน (Generation)

ในแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจเนอเรชัน (Generation) นั้น มีนักวิชาการและ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจเนอเรชัน (Generation) ไว้อย่างน่าสนใจ ดังต่อไปนี้

### 2.5.2.1 เจเนอเรชัน (Generation) ตามแนวคิดของ Zemke และคณะ

Zemke et al. ( 2000, อ้างถึงใน ทศนี ศรีจิตติศักดิ์, 2554, น.13-17) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชัน (Generation) ในมุมมองเชิงสังคมวิทยา โดยแบ่งกลุ่มคนออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มเวเทอแรน (Veterans) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2465-2486 เป็นกลุ่มคนที่ดำเนินชีวิตอยู่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 (พ.ศ. 2480-2488) จึงได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้เป็นกลุ่มคนที่ยอมปฏิบัติตามคำสั่ง เคารพกฎเกณฑ์ มีระเบียบวินัย จงรักภักดี ยึดติดกับเกียรติยศและจรรยาบรรณ เชื่อมั่นในความสามารถของตนเองแต่ก็เชื่อมั่นในความสำเร็จด้วยการทำงานเป็นทีมด้วยเช่นกัน มุ่งมั่นทำงานหนัก ต้องการความมั่นคง

(2) กลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2486-2503 เป็นกลุ่มคนที่ดำเนินชีวิตอยู่ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งได้เติบโตขึ้นมาในยุคที่เต็มไปด้วยโอกาสและความเจริญก้าวหน้า ทำให้เป็นกลุ่มคนที่มองโลกในแง่ดี ได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด มีความเป็นตัวของตัวเอง ต้องการพิสูจน์ตนเอง เรียนรู้การทำงานเป็นทีม มุ่งเน้นความเป็นประชาธิปไตย ความเท่าเทียม และความยุติธรรม ให้ความสำคัญกับงานมาก่อนครอบครัว ให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงาน และเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี มีความรู้ด้านเทคโนโลยีไม่มากแต่สามารถเรียนรู้ได้

(3) กลุ่มเซอร์ (Xers) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2503-2523 เป็นกลุ่มคนที่ไม่ค่อยมีใครให้ความสำคัญหรือให้ความสนใจมากนัก เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่เกิดหลัง

ความยากลำบากหรืออยู่ภายใต้ร่มเงาของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) จนอาจเรียกได้ว่าเป็น ช่วงเจนเนอเรชันที่ขาดหายไป (Lost Generation) เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ มีการปลดและลดจำนวน พนักงาน ทำให้เห็นกลุ่มคนที่มองโลกในแง่ร้าย ไม่ค่อยมีความผูกพันต่อองค์กร ต้องการความยืดหยุ่น ในการทำงาน ช่างสงสัย ชี้ระแวง รู้สึกถูกทอดทิ้ง ต้องพึ่งพาตนเอง โหยหาความรักความอบอุ่น ไม่ ชอบถูกสั่งหรือถูกบังคับ เชื่อมมั่นในตนเอง ไม่ค่อยเคารพผู้อาวุโสกว่า ไม่ชอบการทำงานเป็นทีม แต่ สามารถทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน ต้องการสวัสดิการพิเศษ และมีความรู้ความสามารถ ด้านเทคโนโลยี

(4) กลุ่มเน็กซ์เตอร์ (Nexters) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523-2543 เป็นกลุ่มคนที่สืบทอดเชื้อสายมาจากกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) และกลุ่ม เซอร์ (Xers) เป็นช่วงที่เทคโนโลยีก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ทำให้กลับมาสู่การมองโลกในแง่ดี มีทัศนคติที่ ดี เนื่องจากได้รับการเลี้ยงดูมาอย่างดี มีความเชื่อมั่นสูงมาก มีสัดส่วนการเป็นลูกคนเดียวถึงประมาณ 1 ใน 3 ของครอบครัว ได้รับโอกาสทางการศึกษาสูง มีความรู้มาก มีอิสระสูงพร้อมเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ทำให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสูง กลายเป็นพวกวัตุนิยม มีการผสมผสาน ทางวัฒนธรรม เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นสูง ชอบการทำงานเป็นทีม ปรับตัวง่ายและมีความยืดหยุ่นสูง

จากแนวคิดของ Zemke และคณะ สามารถสรุปลักษณะและช่วงอายุ ของแต่ละกลุ่มได้ดังนี้ ในปัจจุบันปี พ.ศ. 2559 กลุ่มแรก กลุ่มเวเทอแรน (Veterans) จะมีอายุในช่วง 73-94 ปี ซึ่งน่าจะหมดไปจากการทำงานในองค์กรแล้ว ไม่อยู่ในรูปแบบการทำงานเต็มเวลา แต่ อาจจะเป็นที่ปรึกษาให้กับองค์กรต่างๆ ใช้ประโยชน์จากประสบการณ์ที่สั่งสมมาอย่างยาวนาน ลำดับ ต่อมากลุ่มที่สอง กลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) จะมีอายุในช่วง 56-73 ปี ซึ่งเป็นช่วงท้ายของ การทำงานแบบเต็มเวลา เริ่มเกษียณอายุการทำงาน และอาจผันตัวมาเป็นที่ปรึกษา การบริหารคน กลุ่มนี้ ต้องให้การยอมรับนับถือในความสำเร็จมากกว่ามุ่งเน้นในผลตอบแทนทางการเงิน และให้ ความสำคัญกับเรื่องความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ในขณะที่กลุ่มที่สาม กลุ่มเซอร์ (Xers) จะมีอายุในช่วง 36-56 ปีซึ่งถือว่าเป็นพนักงานที่มีความอาวุโสในองค์กรทั้งระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน หรือ แม้แต่ระดับปฏิบัติการ การบริหารคนกลุ่มนี้จำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นเป็นกันเอง ระยะเวลาในการ ทำงานต้องมีความสมดุล เนื่องจากคนกลุ่มนี้จะให้ความสำคัญกับชีวิตส่วนตัว มีทัศนคติที่ดีต่อการ เปลี่ยนแปลง มองเป็นโอกาสในการเรียนรู้หรือเพิ่มทักษะให้แก่ตนเอง ต้องการให้ความสามารถให้ เต็มที่ และท้ายที่สุดกลุ่มที่สี่ กลุ่มเน็กซ์เตอร์ (Nexters) จะมีอายุในช่วง 16-36 ปี หมายความว่า จะ ประกอบไปด้วยกลุ่มนักเรียน นักศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับอุดมศึกษา จนกระทั่งเข้าสู่วัยทำงาน ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้น คนกลุ่มนี้จะมีตั้งแต่พนักงานใหม่ หรือพนักงาน ที่ยังมีประสบการณ์ทำงานที่ไม่มากนัก จนไปถึงพนักงานที่อยู่ในระดับหัวหน้างาน การบริหารคนกลุ่ม



นี้จำเป็นต้องชี้แจงถึงเป้าหมายขององค์การในระยะยาว พร้อมทั้งวางแผนพัฒนาฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และทักษะคนกลุ่มนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด มีความสามารถในการทำงานอย่างหนักเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยต้องให้อิสระในการทำงานและให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม

### 2.5.2.2 เจเนอเรชัน (Generation) ตามแนวคิดของ ศรีภักฎญา มงคลศิริ

ศรีภักฎญา มงคลศิริ (2548) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชัน (Generation) ในมุมมองเชิงการตลาด โดยแบ่งกลุ่มคนออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มบูมเมอร์ (Boomer) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2489-2507 ถือว่าเป็นยุคที่เพิ่งฟื้นตัวจากสงครามโลกครั้งที่ 2 คนกลุ่มนี้จึงต้องพยายามอย่างหนักทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ต้องทำงานอย่างหนักและมุ่งมั่น อยู่ในภาวะเปียบ คนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้มากนัก เน้นให้เกียรติและมีความเคารพต่อผู้ที่อาวุโสกว่า ถือได้ว่าเป็นคนกลุ่มที่ใหญ่ที่สุดในปัจจุบัน มีรายได้มั่นคง ทั้งเงินออมและกำลังทรัพย์ในการใช้จ่ายใช้สอย และยังกระตือรือร้นในการทำงานไม่ต่างจากแต่ก่อน

(2) กลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2503-2513 เป็นกลุ่มคนที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ทำงานหนัก มีความคิดสร้างสรรค์ แต่มีความภักดีต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มคนอื่น ๆ เนื่องจากผ่านประสบการณ์ในช่วงเศรษฐกิจไม่ดี ทั้งมีการลดเงินเดือน หรือให้ออกจากงาน ทำให้คนกลุ่มนี้มักมองโลกในแง่ร้าย และพยายามสร้างจุดยืนที่แตกต่างจากผู้อื่น มีความใฝ่ฝันอยากเป็นเจ้าของกิจการเองมากกว่าเป็นพนักงานในองค์กรต่างๆ การทำงานในองค์กรเป็นการทำเพื่อผลประโยชน์ต่างตอบแทน ต้องการความก้าวหน้าและความท้าทายในการทำงานเสมอ ให้ความสำคัญกับผลตอบแทนในรูปตัวเงิน มองหาความมั่นคงในชีวิต มีเป้าหมายในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอย่างเด่นชัด ไม่เชื่อสิ่งใดง่ายๆ ต้องมีเหตุผลที่ดีกว่าจึงจะยอมรับ โดยรวมแล้วคนกลุ่มนี้เป็นคนขยัน มีความยืดหยุ่นสามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดี เข้าถึงเทคโนโลยีมากกว่ากลุ่มคนรุ่นก่อนๆ และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นอย่างน้อย

(3) กลุ่มเจเนอเรชันวาย (Generation Y) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2514-2523 แทบทั้งหมดมีพื้นฐานการศึกษาขั้นต่ำอยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นอย่างน้อย และยังให้ความสำคัญต่อปริญญาใบต่อไป อย่างปริญญาโทเป็นสำคัญ กลุ่มคนนี้เป็นกลุ่มคนที่ช่างสงสัยมากกว่ากลุ่มที่ผ่านๆ มา มักจะไม่ค่อยให้ความเคารพต่อผู้ที่อาวุโสกว่า โดยเฉพาะผู้อาวุโสที่มีความคิดล้าสมัย แต่ก็ยังเป็นกลุ่มคนที่มองโลกในแง่ดี สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีต่างๆ ได้เป็นอย่างดี เป็นช่วงที่อินเทอร์เน็ต (Internet) พัฒนาอยู่ในระดับที่สูง ทำให้มีข้อมูลและระบบการคิดที่ดี มีมุมมองที่กว้างขวาง แต่อาจจะไม่ลึกซึ้งเท่ากลุ่มคนที่กล่าวมา ไม่ยึดกับแนวทางเดิมๆ เป็นกลุ่มคนที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 2 ของกลุ่มคนทั้งหมด

(4) กลุ่มมิลเลนเนียล (Millennial) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2524-2530 ถือว่าเป็นกลุ่มที่พึ่งจบการศึกษาไม่นานนัก กลายมาเป็นคนรุ่นใหม่เข้าสู่องค์กร มีประสบการณ์ทำงานที่ไม่มากนัก บางส่วนไม่เข้าสู่องค์กรธุรกิจในรูปแบบพนักงาน แต่เริ่มต้นทำธุรกิจเป็นของตนเอง มีความรอบรู้หลายด้านและเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยี เชื่อมั่นในตนเองสูง กล้าได้กล้าเสีย กล้าแสดงออก มีความรู้สึกว่าเป็นผู้กุมชะตาชีวิตตนเอง กำหนดเส้นทางชีวิตเองได้

จากแนวคิดของศรีกัญญา มงคลศิริ สามารถสรุปลักษณะและช่วงอายุของแต่ละกลุ่มได้ดังนี้ ในปัจจุบันปี พ.ศ. 2559 กลุ่มแรก กลุ่มบูมเมอร์ (Boomer) จะมีอายุในช่วง 52-70 ปี เข้าสู่ระยะสุดท้ายของการทำงานในองค์กร ผ่านการทำงานอย่างหนักมาทั้งชีวิตเพื่อสะสมและเก็บออมเงินไว้ใช้หลังเกษียณอายุ การบริหารคนกลุ่มนี้ ผลตอบแทนในรูปแบบของเงินอาจจะไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญที่สุด หากแต่เป็นสวัสดิการในการดูแลรักษาพยาบาลด้วยช่วงอายุของคนกลุ่มนี้ รวมไปถึงการใส่ใจและเห็นคุณค่าในสิ่งที่ได้ทำให้แก่องค์กร ลำดับต่อมาคือกลุ่มที่สอง กลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) จะมีอายุในช่วง 46-56 ปี สำหรับการทำงานในองค์กรอาจถือได้ว่าเป็นช่วงที่จะอยู่ในจุดสูงสุดของการเป็นพนักงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการสั่งสมประสบการณ์มาอย่างยาวนาน ทั้งในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจจนผ่านพ้นและปรับตัวดีขึ้นตามลำดับ การบริหารคนกลุ่มนี้จึงจำเป็นต้องสร้างความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยมุ่งเน้นให้ผลตอบแทนในรูปแบบของตัวเงินเพื่อกระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นและทุ่มเทให้แก่องค์กร ในขณะที่กลุ่มที่สาม กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Generation Y) จะมีอายุในช่วง 36-45 ปี เป็นช่วงที่เริ่มมีความมั่นคง มีประสบการณ์การทำงานและพื้นฐานการศึกษาที่ดี มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีที่ดี มีมุมมองที่กว้างขวาง การบริหารคนกลุ่มนี้จึงจำเป็นต้องใช้ข้อดีให้เป็นประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาที่ดี อันนำมาสู่การนำความรู้ที่มีมาใช้ในการทำงานและพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า นำเทคโนโลยีมาใช้ในทางที่ดี สร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันให้แก่องค์กร รวมไปถึงการนำมุมมองที่แปลกใหม่มาต่อยอดให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและท้ายที่สุดกลุ่มที่สี่ กลุ่มมิลเลนเนียล (Millennial) จะมีอายุในช่วง 29-35 ปี เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่จะเข้าสู่องค์กร ซึ่งยังมีประสบการณ์ในการทำงานไม่มากนัก แต่จะกลายเป็นกำลังหลักสำคัญในอนาคต การบริหารคนกลุ่มนี้จำเป็นต้องสร้างความท้าทายในงาน โดยตั้งเป้าหมายและผลตอบแทนที่เหมาะสม ไม่ต้องกำหนดกรอบแนวทางในการทำงานตามโครงสร้างมากนัก

ทั้งนี้ จากแนวคิดของทั้ง Zemke และคณะ และแนวคิดของ ศรีกัญญา มงคลศิริ จะเห็นได้ว่า การแบ่งกลุ่มคนตามแนวคิดของทั้งสองท่านมีทั้งความเหมือนและความแตกต่าง กล่าวคือ ในความเหมือนนั้น ทั้งคู่ได้แบ่งกลุ่มคนออกเป็น 4 กลุ่ม ได้นิยามถึงคนกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) และกลุ่มบูมเมอร์ (Boomer) ได้คล้ายและใกล้เคียงกัน อีกทั้ง การนิยามของคนกลุ่มเซอร์ (Xers) ครอบคลุมถึงคนกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) และเจนเอเรชั่นวาย

(Generation Y) ซึ่งในความต่างต่างนั้น Zemke และคณะ ได้กล่าวย้อนขึ้นไปถึงลักษณะของคนกลุ่มเวเทอแรน (Veterans) ในขณะที่ ศรีภักฎญา มงคลศิริ ได้กล่าวย้อนลงมาถึงลักษณะของคนกลุ่มมิลเลนเนียล (Millennial) ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากช่วงเวลาในการศึกษาและความสำคัญในบทบาทของคนในแต่ละกลุ่ม ณ ช่วงเวลานั้น

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ผู้วิจัยได้ศึกษาและขอเสนอผลงานบางส่วนที่น่าสนใจ ดังนี้

### 2.6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออก

ปกรณ ลิมโยธิน (2555) ได้ศึกษาถึงตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานโรงแรมในประเทศไทยในการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 903 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 30 คน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ คุณลักษณะงาน ความเหมาะสม นโยบายทรัพยากรบุคคล การมุ่งเน้นทีมงาน ความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ความสมดุลของชีวิตกับงาน และภาพลักษณ์องค์การ โดยที่ความผูกพันต่อองค์การส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงาน ในขณะที่ความพึงพอใจในงานส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงาน และส่งผลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ

ซึ่ง Buchanan (1974) ได้เคยศึกษาและให้ข้อสรุปเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การกับความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกงานได้ดีกว่า เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นเรื่องของทัศนคติต่อองค์การ แต่ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของความรู้สึกในแง่หนึ่งของงานเท่านั้นในขณะที่นักวิชาการและนักวิจัยอื่นๆ อีกจำนวนหนึ่ง ใช้ทั้ง 2 ตัวแปรควบคู่กันไปในการศึกษาวิจัย

ในขณะที่ กุลญา ชำนาญค้า (2555) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงาน

ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่ทำงานในบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ทั้ง 4 แห่ง คือ บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาคเอเชีย สอบบัญชี จำกัด บริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทสโซไทยยศ สอบบัญชี จำกัด บริษัท ไพรซ์วอเตอร์ เฮาส์ คูเปอร์ส เอปียูเอส จำกัด และบริษัท สำนักงาน เอ็นส์ท แอนด์ ยัง จำกัด จำนวน 333 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ความถี่ การวิเคราะห์ตัวประกอบ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของผู้ช่วยผู้ตรวจสอบบัญชี ได้แก่ ปัจจัยด้านความซับซ้อนของงาน ปัจจัยด้านความหลากหลายของงาน และปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชาและองค์กร ในขณะที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการไม่ลาออก ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออกข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออก หรือความตั้งใจจะลาออกนั้น ประกอบไปด้วยหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร คุณลักษณะงาน ความเหมาะสม นโยบายทรัพยากรบุคคล การมุ่งเน้นทีมงาน ความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ความสมดุลของชีวิตกับงาน และภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งในแต่ละงานศึกษาเลือกใช้แตกต่างกันไป

## 2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ปริยาภา จาติกุล (2556) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน อันได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านจิตอาสามณ์ และด้านปฏิบัติงาน ยกเว้นด้านความมั่นคงในการทำงานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน อันได้แก่ ด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน ยกเว้นด้านการคงอยู่ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งตัวแปรที่สามารถใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ คือ ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในงานและด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และความผูกพันในงาน

ในขณะที่ พิมพรรณ วิไลรัตน์ (2556) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความผูกพันทางใจ กับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง จำนวน 236 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ การศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับทุนทางจิตวิทยา และความผาสุกทางใจ อีกทั้งตัวแปรทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์ รวมทั้งตัวแปรความผาสุกทางใจ และการมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้

อีกทั้ง ภาวดี กนิษฐานนท์ (2557) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารจำนวน 332 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน การศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้านในระดับปานกลาง อีกทั้งความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และด้านความเสี่ยง รวมทั้งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ด้านจิตใจ ด้านความคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน

รวมไปถึง กุณชิตกา อะโฮ (2557) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานทั้งในส่วนสำนักงานใหญ่และส่วนสถานี จำนวน 320 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ล่างขึ้นบน และแนวนอน ในระดับปานกลาง ขณะที่การสื่อสารในการปฏิบัติงาน ด้านบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก

ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การข้างต้น จะเห็นได้ว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์และพยากรณ์พนักงานในองค์การร่วมกับตัวแปรอื่นๆ ได้อย่างหลากหลายและเป็นที่ยอมรับในงานวิจัยที่ต้องการอธิบายพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ ซึ่งอาจนำไปต่อยอดในประเด็นต่างๆ เช่น การคงอยู่ หรือการลาออกของพนักงาน เป็นต้น

### 2.6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ณัฐวรรณ แก้วมณี (2556) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานประจำในศูนย์แห่งหนึ่งขององค์การการบินในประเทศไทย ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้งหมด จำนวน 113 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม และความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน เช่น ด้านตัวงาน ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

ในขณะที่ พรสร้อย วังศรีศุภกุล (2557) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานกรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ การศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานทั้งโดยรวมและรายด้าน อันได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

อีกทั้ง ณัฐชนันท์พร ฉายสินธุ์ (2557) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานกรณีศึกษาพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวน 129 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้น การศึกษาพบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวกายครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความกับความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน อันได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านหัวหน้างาน ด้านสวัสดิการ ด้านรางวัลจากผลการปฏิบัติงาน ด้านระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านการสื่อสารในองค์การ ในทางกลับกัน ด้านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวไปก้าวกายงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน อันได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านหัวหน้างาน ด้านสวัสดิการ ด้านระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านการสื่อสารในองค์การ อีกทั้ง ความพึงพอใจในงาน ด้านหัวหน้างานและด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

รวมไปถึง สุทธิพร มรรคไพสิฐ (2557) ได้ศึกษาถึงการวิเคราะห์อภิมานอิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเก็บข้อมูลจากงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ ดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และสารนิพนธ์ ที่ตีพิมพ์ในประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2542 ถึง พ.ศ. 2556 ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลคุณลักษณะงานวิจัยและผลการวิจัยเป็นเครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิค Meta-Regression ในการสังเคราะห์ค่าขนาดอิทธิพล และเปรียบเทียบขนาดอิทธิพล การศึกษาพบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 13 งาน มีค่าขนาดอิทธิพลความสัมพันธ์

เท่ากับ 0.367 ขณะที่ตัวแปรความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร 8 งาน มีค่าขนาดอิทธิพลความสัมพันธ์เท่ากับ 0.546 อีกทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันทางสถิติในเชิงบวก

ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานข้างต้น จะเห็นได้ว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานส่วนใหญ่จะถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ร่วมกับตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรในการทำนายพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ไม่ว่าจะตั้งใจจะลาออกจากงานหรือพฤติกรรมอื่นๆ ทั้งนี้ตัวแปรความพึงพอใจในงานยังส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย

#### 2.6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กร

จันทิรา บุญปริพันธ์ (2556) ได้ศึกษาถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้งหมด จำนวน 283 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบงาน อยู่ในระดับปานกลาง แต่ในด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง

ในขณะที่ นภาพร ไพบูลย์วัฒนชัย (2557) ได้ศึกษาถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทจำหน่ายรถยนต์แห่งหนึ่ง ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 157 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน การศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทั้งโดยรวมและรายได้ อันได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อีกทั้ง การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงทั้งโดยรวมและรายด้าน อันได้แก่ ด้านการใช้อิทธิพลของอุดมคติ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร รวมไปถึง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

อีกทั้ง โฆษิณี สุขเกษม (2557) ได้ศึกษาถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทขนส่งและเคลื่อนย้ายแห่งหนึ่ง จำนวน 310 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้น การศึกษา

พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และภาพรวมความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อีกทั้ง ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์การข้างต้น จะเห็นได้ว่า ตัวแปรความยุติธรรมในองค์การส่วนใหญ่ที่ผู้วิจัยนำมาใช้จะประกอบไปด้วย 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านปฏิสัมพันธ์ นำมาหาความสัมพันธ์หรือพยากรณ์กับตัวแปรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หรือตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นต้น ซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา

### 2.6.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจเนอเรชั่น(Generation)

จิตรรา วาทิกทินกร (2557) ได้ศึกษาถึงปัจจัยและความสัมพันธ์ของการรับรู้ด้านสภาพการทำงานในองค์การที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรม สำนักงานใหญ่ จำนวน 64 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อภาพรวมด้านความเหมาะสมของสภาพการทำงานภายในองค์การระดับปานกลาง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน โดยด้านที่พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมที่สุดคือ ด้านจิตใจและสังคมในองค์การ รองลงมาคือ ด้านกายภาพ ด้านเวลา และด้านผลตอบแทน ส่วนการคงอยู่ในองค์การนั้น พนักงานมีความคิดเห็นต่อภาพรวมของการคงอยู่ในองค์การระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อยได้คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รองลงมาคือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ การฝึกอบรมลักษณะงานที่ทำ และด้านค่าจ้าง สวัสดิการและผลตอบแทนเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานด้านกายภาพ ด้านเวลา ด้านจิตใจและสังคมในองค์การ และด้านผลตอบแทนกับการคงอยู่ของพนักงานพบว่า สภาพการทำงานทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในองค์การ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล สุขพงษ์ (2557) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลทำให้เจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ตัดสินใจเปลี่ยนงาน ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานที่กำลังจะมารื้องานกับธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 60 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ในด้านความคาดหวังในการเปลี่ยนงานอยู่ในระดับที่สูงมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้คือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน



อีกทั้งในงานวิจัยของ จิรประภา อัครบวร (2553) ที่ศึกษาทัศนคติของคน 3 เจเนอเรชัน (Generation) กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในมิติ 3R อันได้แก่ Recruitment (การสรรหา) Retention (การเก็บรักษา) และ Retirement (การเกษียณอายุ) ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงาน กลุ่มบูมเมอร์ (Boomer) กลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) และกลุ่มเจเนอเรชันวาย (Generation Y) จำนวนกลุ่มละ 150 คนทั้งในองค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ในด้านการสรรหา กลุ่มเจเนอเรชันวาย (Generation Y) ในภาครัฐให้ความสำคัญกับเรื่องความมั่นคง แต่ในภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนให้ความสำคัญกับเรื่องค่าตอบแทน ในด้านการเก็บรักษา กลุ่มเจเนอเรชันวาย (Generation Y) ในทุกภาคส่วนให้ความสำคัญกับเรื่องค่าตอบแทน ในขณะที่ภาครัฐให้ความสำคัญกับเรื่องการฝึกอบรม และการพัฒนาควบคู่ไปด้วย และในด้านการเกษียณอายุ กลุ่มเจเนอเรชันวาย (Generation Y) ในภาครัฐให้ความสำคัญกับเรื่องเงินบำนาญ แต่ในภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนให้ความสำคัญกับเรื่องเงินบำนาญ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจเนอเรชัน (Generation) ข้างต้น จะเห็นได้ว่า ในกลุ่มเจเนอเรชันวาย (Generation Y) ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยสภาพการทำงานงานในองค์การที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน ปัจจัยที่มีผลทำให้ตัดสินใจเปลี่ยนงาน หรือทัศนคติกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในมิติ 3R ล้วนแล้วแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตารางที่ 2.1

สรุปการทบทวนวรรณกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้แต่ง (ปีที่พิมพ์)	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
อมร โทท่า (2551)	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ F-test, Correlation, Regression	นักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรม สิ่งทอ จำนวน 226 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ	ความยุติธรรมในองค์กร ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และการมีแรงจูงใจในการทำงาน	พบว่าความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
อภิรดี กอบเขตกรรม (2552)	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ Correlation, Regression	พนักงานในตำแหน่งวิศวกร บริษัท แอล ที อี ซี จำกัด จำนวน 130 คน	การรับรู้ความยุติธรรมของ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และอื่นๆ	พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
เสาวภา เศรษฐสุข (2554)	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ T-test, Correlation	พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 439 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า	การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรความพึงพอใจในงาน และอื่นๆ	พบว่าความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในทิศทางเดียวกันและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความแตกต่างกันระหว่างพนักงาน ในบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นและสัญชาติอเมริกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
วุฒิชัยนุชทัศน (2555)	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ Chi-Square	พนักงานบริษัทอาหาร จำนวน 135 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย	ความพึงพอใจในการทำงาน และอื่นๆ	พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ เช่น ความมั่นคง โอกาสในการก้าวหน้า ลักษณะงาน เป็นต้น กับการลาออก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 2.1

สรุปการทบทวนวรรณกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง (ปีที่พิมพ์)	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
วรนาฏ เวณุอาธร (2555)	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ Correlation และ Multiple Regression	พนักงานภาครัฐจำนวน 163 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย	ความผูกพันต่อองค์กรและอื่นๆ	พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการลาออก โดยรวมอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งประกอบไปด้วยด้านความขยันขันแข็ง ความทุ่มเท และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
น้ำผึ้ง โชติ (2556)	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ Correlation และ T-test	พนักงานธนาคารจำนวน 404 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย	ความพึงพอใจในการทำงานและอื่นๆ	พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการลาออกในทางลบในระดับค่อนข้างน้อย ยกเว้นด้านสภาพการทำงานที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน และด้านที่มีความสัมพันธ์น้อยสุดคือ ความก้าวหน้าในงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
กุลญา ชำนาญคำ (2556)	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ Factor, Correlation และ Regression	พนักงานผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจำนวน 325 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย	ความพึงพอใจในงานและอื่นๆ	ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการลาออกเนื่องจากผู้ช่วยผู้สอบบัญชีต้องฝึกหัดงานเป็นระยะเวลา 3 ปี จึงต้องทำงานให้ครบตามระยะเวลาที่กำหนด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
ณัฐพล บัวบุตร (2556)	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ Correlation และ Multiple Regression	พนักงานสอบสวนจำนวน 353 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย	โครงสร้างระบบราชการ ค่าตอบแทนสภาพแวดล้อมและอื่นๆ	พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และค่าตอบแทนจากองค์กร กับการลาออก ซึ่งถูกจัดเป็นปัจจัยค่าจูง ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Herzberg, 1993) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

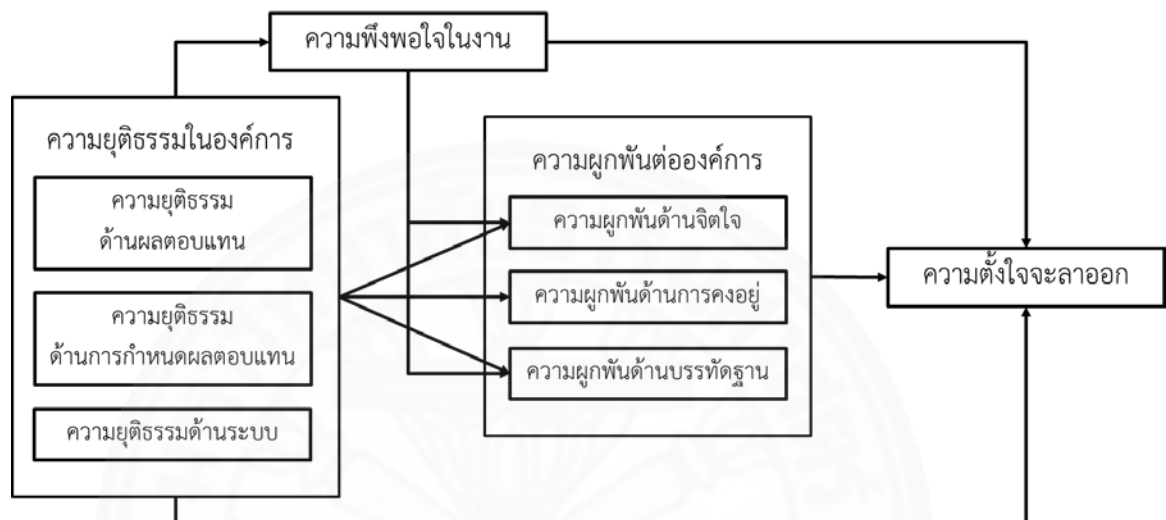
ตารางที่ 2.1

สรุปการทบทวนวรรณกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง (ปีที่พิมพ์)	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
ชลธิชา บรรจงธรรม (2557)	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ Chi-Square, T-test และ Regression	พยาบาลวิชาชีพจำนวน 182 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย	ความพึงพอใจในงานและอื่นๆ	พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างอายุงาน และความพึงพอใจในงาน กับการลาออก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
นภดลมังครุตร (2557)	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ Correlation และ Discriminant	พนักงานร้านอาหารจำนวน 194 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วม	พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับการลาออก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
วุฒิพล อางน้อย (2557)	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ Correlation และ Regression	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในของธนาคารจำนวน 191 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย	ความพึงพอใจในการทำงาน	พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับการลาออก ในด้านคุณค่าของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

## 2.7 กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่างๆ ทำให้สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังนี้



ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาถึงความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณแนวรถไฟฟ้า BTS ที่อยู่ในช่วงอายุ 21-25 ปี (ประสบการณ์ทำงาน 0-4 ปี)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่ชัด ผู้วิจัยจึงขอใช้สูตรสำหรับคำนวณขนาดตัวอย่างในกรณีประมาณค่าสัดส่วนของประชากร ซึ่งมี Cochran (1963, อ้างถึงใน ศรีเพ็ญ ทรัพย์มนชัย, มนวิภา ผดุงสิทธิ์, และ นภดล ร่มโพธิ์, 2557) เป็นผู้พัฒนาไว้ ดังนี้

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่น

P = โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์หรือสัดส่วนของคุณลักษณะที่สนใจในกลุ่มตัวอย่าง (p) หรือประชากร ( $\pi$ )

q = โอกาสที่จะไม่เกิดเหตุการณ์ ซึ่งเท่ากับ 1-p ในกรณีของกลุ่มตัวอย่าง หรือเท่ากับ 1- $\pi$  ในกรณีของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

จากสูตรข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า ในการวิจัยครั้งนี้ ไม่ทราบสัดส่วนคุณลักษณะที่สนใจ จึงขอกำหนดค่า  $p = 0.5$  ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มีความแปรปรวนสูงสุด และจะทำให้ได้ขนาดตัวอย่างมากที่สุด โดยผู้วิจัยยอมรับความคลาดเคลื่อนในขอบเขตร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เป็นขนาดพื้นที่ของความน่าจะเป็นภายในช่วงของ Z-score ที่เท่ากับ 1.96 (ในกรณีเป็นการทดสอบแบบสองทาง (Two-tailed Test)) จึงสามารถใช้สูตรข้างต้นในการคำนวณขนาดตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(1 - 0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ราย}$$

ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณแนวรถไฟฟ้า BTS เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างพนักงานกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ที่อยู่ในช่วงอายุ 21-25 ปี (ประสบการณ์ทำงาน 0-4 ปี) ซึ่งมีรายชื่อโรงแรม ดังนี้

โรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณแนวรถไฟฟ้า BTS

(1) สถานีอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ

1. The Victory Executive Residences Bangkok
2. Royal View Resort
3. Le Tada Residence

(2) สถานีราชเทวี

1. Asia Hotel Bangkok
2. Siam Swana
3. VIE Hotel Bangkok – MGallery by Sofitel
4. Evergreen Place Bangkok

(3) สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ

1. Mercure Bangkok Siam
2. ibis Bangkok Siam

(4) สถานีสยาม

1. Novotel Bangkok on Siam Square
2. Siam Kempinski Hotel Bangkok
3. Centara Grand At Centralworld

- (5) สถานีชิดลม
1. Holiday Inn Bangkok
  2. Renaissance Bangkok Ratchaprasong Hotel
  3. InterContinental Bangkok
- (6) สถานีเพลินจิต
1. Novotel Bangkok Ploenchit Sukhumvit
  2. The Okura Prestige Bangkok
  3. Sivatel Bangkok
  4. Grande Centre Point Hotel Ploenchit
  5. Le Royal Meridien, Plaza Athenee Bangkok
- (7) สถานีโศก
1. Grande Centre Point Hotel Terminal21
  2. The Westin Grande Sukhumvit, Bangkok
  3. Sheraton Grande Sukhumvit, A Luxury Collection Hotel
- (8) สถานีพร้อมพงษ์
- Emporium Suites by Chatrium
- (9) สถานีทองหล่อ
1. Grand Tower Inn Sukhumvit 55 Hotel
  2. Bangkok Marriott Hotel Sukhumvit
- (10) สถานีพระโขนง
- Jasmine Resort Bangkok
- (11) สถานีอ่อนนุช
- The Green Bells Sukhumvit 79
- (12) สถานีบางจาก
- Viva Garden Serviced Residence
- (13) สถานีบางนา
- Brigthon Hotel & Residence
- (14) สถานีแบริ่ง
- Clef Hotel Bangkok



## (15) สถานีราชดำริ

1. The St. Regis Bangkok
2. Hansar Bangkok
3. Anantara Siam Bangkok Hotel
4. Anantara Baan Rajprasong Bangkok Serviced Suites
5. Grande Centre Point Hotel Ratchadamri Bangkok

## (16) สถานีศาลาแดง

Crowne Plaza Bangkok Lumpini Park

## (17) สถานีช่องนนทรี

1. I Residence Hotel Silom
2. The Heritage Bangkok
3. FuramaXclusive Sathorn, Bangkok

## (18) สถานีสุรศักดิ์

1. Eastin Grand Hotel Sathorn
2. Mode Sathorn Hotel

## (19) สถานีสะพานตากสิน

Centre Point Silom

## 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

### 3.2.1 ตัวแปรอิสระ

ความยุติธรรมในองค์กร 3 องค์ประกอบ

1. ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน
2. ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน
3. ความยุติธรรมด้านระบบ

### 3.2.2 ตัวแปรคั่นกลาง

#### 3.2.2.1 ความพึงพอใจในงาน 9 องค์ประกอบ

1. ด้านผลตอบแทน
2. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง
3. ด้านหัวหน้างาน
4. ด้านสวัสดิการ

5. ด้านรางวัลจากการปฏิบัติงาน
6. ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน
7. ด้านเพื่อนร่วมงาน
8. ด้านลักษณะงาน
9. ด้านการสื่อสาร

### 3.2.2.2 ความผูกพันต่อองค์กร 3 องค์ประกอบ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

### 3.2.3 ตัวแปรตาม

ความตั้งใจจะลาออกจากงาน

## 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

### 3.3.1 ข้อมูลทั่วไป

ในส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานโรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลา โบนัส และเงินพิเศษอื่นๆ) ประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน จำนวนประสบการณ์ในการทำงานทั้งหมด จำนวนประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม และตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ และเติมคำในช่องว่าง

### 3.3.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความยุติธรรมในองค์กร

ในส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลที่พนักงานแสดงความคิดเห็นต่อความยุติธรรมของโรงแรมที่พนักงานทำงานอยู่ ปรับปรุงข้อคำถามมาจากงานวิจัยของ คมกริช ดอกเขียว (2557) ที่สร้างตามแนวคิดของ Greenberg (1990) และ Shepperd & Lewicki & Minton (1992) โดยแบ่งองค์ประกอบของความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน และความยุติธรรมด้านระบบ ซึ่งจะใช้ลักษณะคำถามแบบ Likert Scale เพื่อให้พนักงานเลือกตอบระหว่าง เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

### 3.3.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน

ใน ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลที่พนักงานแสดงความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานของ โรงแรมที่พนักงานทำอยู่ ปรับปรุงข้อความมาจากงานวิจัยของ ณัฐชนันท์พร ฉายสินธุ์ ที่สร้างตามแนวคิดของ Spector (1997) โดยแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานออกเป็น 9 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านหัวหน้างาน ด้านสวัสดิการ ด้านรางวัลจากการปฏิบัติงาน ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านการสื่อสาร ซึ่งจะใช้ลักษณะคำถามแบบ Likert Scale เพื่อให้พนักงานเลือกตอบระหว่าง เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

### 3.3.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร

ใน ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลที่พนักงานแสดงความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของ โรงแรมที่พนักงานทำอยู่ ปรับปรุงข้อความมาจากงานวิจัยของ ภารดี กนิษฐานนท์ (2557) และ โฆษิณี สุขเกษม (2557) ที่สร้างตามแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) โดยแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งจะใช้ลักษณะคำถามแบบ Likert Scale เพื่อให้พนักงานเลือกตอบระหว่าง เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนของการตอบคำถามแบบ Likert Scale มีดังนี้

ข้อความเชิงบวก

เห็นด้วยมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก เท่ากับ 4 คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

และค่าเฉลี่ยของคะแนนตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยของคะแนนตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยของคะแนนตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ยของคะแนนตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยของคะแนนตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อความเชิงลบ

เห็นด้วยมากที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

เห็นด้วยมาก เท่ากับ 2 คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย เท่ากับ 4 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

และค่าเฉลี่ยของคะแนนตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยของคะแนนตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยของคะแนนตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ยของคะแนนตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยของคะแนนตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

### 3.3.5 ข้อมูลระดับความตั้งใจจะลาออก

ใน ส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลที่พนักงานประเมินระดับความตั้งใจจะลาออกจากงานของ  
โรงแรมที่พนักงานทำอยู่ โดยการระบุหมายเลข 0-10 ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ ซึ่งหมายเลข 0  
หมายถึง มีระดับความตั้งใจจะลาออกน้อยที่สุด และหมายเลข 10 หมายถึง มีระดับความตั้งใจจะ  
ลาออกมากที่สุด ตามลำดับ และคำอธิบายเพิ่มเติม (ถ้ามี) ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

เกณฑ์การให้คะแนนของระดับความตั้งใจจะลาออก มีดังนี้

0 คะแนน หมายถึง ไม่เคยมีความคิดที่ตั้งใจจะลาออก

1-3 คะแนน หมายถึง มีความคิดที่ตั้งใจจะลาออกน้อย

4-6 คะแนน หมายถึง มีความคิดที่ตั้งใจจะลาออกปานกลาง

7-9 คะแนน หมายถึง มีความคิดที่ตั้งใจจะลาออกสูง

10 คะแนน หมายถึง มีความคิดที่ตั้งใจจะลาออกจากงานตลอดเวลา

และค่าเฉลี่ยของคะแนนตั้งแต่ 0.01-3.32 หมายถึง มีความคิดที่ตั้งใจจะลาออกน้อย

ค่าเฉลี่ยของคะแนนตั้งแต่ 3.33-6.66 หมายถึง มีความคิดที่ตั้งใจจะลาออกปาน

กลาง

ค่าเฉลี่ยของคะแนนตั้งแต่ 6.67-9.99 หมายถึง มีความคิดที่ตั้งใจจะลาออกสูง

### 3.3.6 ข้อเสนอแนะ

ใน ส่วนที่ 6 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานผู้ตอบ  
แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

### 3.4 การทดสอบเครื่องมือ

1. การวัดความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 2 คน และนักศึกษาปริญญาโทจำนวน 5 คน เพื่อช่วยตรวจสอบความถูกต้องให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2. การวัดความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยใช้วิธีการหาความเป็นเอกพันธ์ภายใน (Internal Consistency Method) โดยการคำนวณจากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach (1970) ซึ่งแต่ละข้อคำถามต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ต่ำกว่า 0.6 (Revelle and Zinberg, 2009, อ้างถึงใน ณิชกุล บัวบุตร, 2556)

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะขอดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. จัดทำหนังสือชี้แจงเพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูล
2. ติดต่อไปยังโรงแรมต่างๆ เพื่อสอบถามหากกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่ต้องการจะศึกษา

ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล

3. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลตามโรงแรมต่างๆ
4. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถาม
5. นำข้อมูลที่ได้มาจัดเรียงและบันทึกเป็นฐานข้อมูลก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ในลำดับ

ต่อไป

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากเก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS: Statistics Package for the Social Sciences) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงบรรยาย เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น

2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยการทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรที่มาจากตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกันสองกลุ่ม (Independent Sample T-Test) และการทดสอบค่าแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

3. วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร และระดับความตั้งใจจะลาออกจากงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบอย่างง่าย (Linear Regression) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression)



## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความยุติธรรมในองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของ พนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) กรณีศึกษา พนักงานของโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณ แนวรถไฟฟ้า BTS ซึ่งไม่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่ชัด ผู้วิจัยจึงใช้สูตรในคำนวณขนาดตัวอย่าง ได้เท่ากับ 385 ราย ส่งแบบสอบถามออกไปทั้งหมด 400 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ และสามารถนำมาใช้ได้จริงทั้งหมด 380 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95 จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปกับความตั้งใจจะลาออก
4. การวิเคราะห์การถดถอย

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	110	28.9
หญิง	270	71.1
รวม	380	100
<b>2. อายุ</b>		
21 ปี	45	11.8
22 ปี	73	19.2
23 ปี	85	22.4
24 ปี	66	17.4
25 ปี	111	29.2
รวม	380	100

## ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<b>3. สถานภาพ</b>		
โสด	246	64.7
มีแฟน	105	27.6
แต่งงาน	29	7.6
รวม	380	100
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	72	18.9
ปริญญาตรี	278	73.2
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.8
อื่นๆ	27	7.1
รวม	380	100
<b>5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,001 บาท	84	22.1
10,001 – 15,000 บาท	87	22.9
15,001 – 20,000 บาท	110	28.9
20,001 – 25,000 บาท	66	17.4
25,001 – 30,000 บาท	18	4.7
มากกว่า 30,000 บาท	15	3.9
รวม	380	100
<b>6. ประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน</b>		
เคย	141	37.1
ไม่เคย	239	62.9
รวม	380	100



จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณแนวรถไฟฟ้า BTS โดยแบ่งออกเป็น

1. เพศ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 และส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9

2. อายุ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่จะมีอายุ 25 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาจะมีอายุ 23 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 อายุ 22 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 อายุ 24 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และอายุ 21 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

3. สถานภาพ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสด จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมาจะมีสถานภาพมีแฟน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และสถานภาพแต่งงาน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมาจะมีระดับการศึกษานุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ระดับการศึกษาอื่นๆ (ต่ำกว่าระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมาจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,001 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

6. ประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่จะไม่เคยมีประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 และส่วนที่เหลือเคยมีประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1

## 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

### 4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความยุติธรรมในองค์การ

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความยุติธรรมในองค์การ

ความยุติธรรมในองค์การ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็นด้วยโดยรวม
มิติที่ 1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	3.50	0.523	เห็นด้วยมาก
มิติที่ 2 ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน	3.49	0.453	เห็นด้วยปานกลาง
มิติที่ 3 ความยุติธรรมด้านระบบ	3.76	0.542	เห็นด้วยมาก
<b>ความยุติธรรมในองค์การในภาพรวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.426</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความยุติธรรมในองค์การ พบว่า ความยุติธรรมในองค์การในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.426 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก ทั้งนี้ หากพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละมิติเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มิติที่ 3 ความยุติธรรมด้านระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.542 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มิติที่ 1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.523 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก และมิติที่ 2 ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.453 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

#### 4.2.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความยุติธรรมในองค์การด้าน

##### ผลตอบแทน

ตารางที่ 4.3

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน

ความยุติธรรมในองค์การ ด้านผลตอบแทน	ระดับความเห็นด้วย (จำนวน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความเห็น ด้วย โดยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เมื่อพิจารณาโดยรวม เช่น เทียบกับงานที่ทำ เทียบกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้นผลตอบแทนที่ท่านได้รับการปฏิบัติงานที่โรงแรมแห่งนี้มีความยุติธรรม	84 (22.1)	159 (41.8)	117 (30.8)	20 (5.3)	-	3.81	0.839	เห็นด้วย มาก
2. ผลตอบแทนต่างๆ ที่ท่านได้รับการปฏิบัติงานที่โรงแรมแห่งนี้ มีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่นๆ	60 (15.8)	199 (52.4)	109 (28.7)	12 (3.2)	-	3.81	0.732	เห็นด้วย มาก
3. ท่านได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่โรงแรมแห่งนี้ อย่างไม่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานของท่าน **	30 (7.9)	69 (18.2)	129 (33.9)	93 (24.5)	59 (19.5)	3.22	1.149	เห็นด้วย ปานกลาง
4. ท่านได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่โรงแรมแห่งนี้ เพิ่มขึ้นในอัตราที่ท่านคิดว่าเหมาะสม ในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนที่ผ่านมา	30 (7.9)	157 (41.3)	173 (45.5)	20 (5.3)	-	3.52	0.717	เห็นด้วย มาก
5. ท่านได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่โรงแรมแห่งนี้ อย่างไม่คุ้มค่าต่อความพยายามและความทุ่มเท **	33 (8.7)	85 (22.4)	108 (28.4)	91 (23.9)	63 (16.6)	3.17	1.203	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน พบว่า

(1) ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน มีความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.839 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

(2) ผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน มีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.732 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4

(3) ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ไม่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.149 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9

(4) ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นในอัตราที่เหมาะสม ในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.717 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3

(5) ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ไม่คุ้มค่าต่อความพยายามและความทุ่มเท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.203 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4

#### 4.2.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความยุติธรรมในองค์การด้านการกำหนดผลตอบแทน

ตารางที่ 4.4

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความยุติธรรมในองค์การด้านการกำหนดผลตอบแทน

ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน	ระดับความเห็นด้วย (จำนวน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็นด้วยโดยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. ท่านคิดว่า กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่โรงแรมแห่งนี้ มีความน่าเชื่อถือ	48 (12.6)	223 (58.7)	100 (26.3)	9 (2.4)	-	3.82	0.672	เห็นด้วยมาก
7. ท่านคิดว่า โรงแรมแห่งนี้ มีกฎเกณฑ์และมาตรฐานที่เหมาะสมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของท่าน	48 (12.6)	227 (59.7)	90 (23.7)	12 (3.2)	3 (0.8)	3.80	0.723	เห็นด้วยมาก
8. ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาของท่าน มักจะนำเกณฑ์การพิจารณาที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่าน มาประเมินผลงาน **	24 (6.3)	106 (27.9)	102 (26.8)	103 (27.1)	45 (11.8)	3.10	1.127	เห็นด้วยปานกลาง
9. ท่านคิดว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสมโดยมีพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ	56 (14.7)	220 (57.9)	95 (25.0)	9 (2.4)	-	3.85	0.686	เห็นด้วยมาก
10. ท่านมักไม่ได้รับคำอธิบายถึงกระบวนการในการพิจารณาด้านการตัดสินผลตอบแทน **	48 (12.6)	91 (23.9)	133 (35.0)	78 (20.5)	30 (7.9)	2.87	1.119	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความยุติธรรมในองค์การด้านการกำหนดผลตอบแทน พบว่า

(6) กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.672 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7

(7) มีกฎเกณฑ์และมาตรฐานที่เหมาะสม ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.723 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7

(8) ผู้บังคับบัญชามักจะนำเกณฑ์การพิจารณาที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมาประเมินผลงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.127 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8

(9) การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม โดยมีพื้นฐานของข้อมูลที่ต้องการ และน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.686 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9

(10) มักไม่ได้รับคำอธิบายถึงกระบวนการในการพิจารณาด้านการตัดสินผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.119 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0

### 4.2.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ

ตารางที่ 4.5

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ

ความยุติธรรมในองค์การ ด้านผลตอบแทน	ระดับความเห็นด้วย (จำนวน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความเห็น ด้วยโดยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
11. โรงแรมแห่งนี้ มีความยุติธรรม เป็นเป้าหมายสำคัญ	83 (21.8)	199 (52.4)	92 (24.2)	6 (1.6)	-	3.94	0.722	เห็นด้วยมาก
12. โรงแรมแห่งนี้ มีการนำ กฎระเบียบมาใช้อย่างยุติธรรม	84 (22.1)	190 (50.0)	92 (24.2)	14 (3.7)	-	3.91	0.777	เห็นด้วยมาก
13. โรงแรมแห่งนี้ ไม่ได้มีการ อธิบายกฎเกณฑ์ต่างๆ ให้พนักงาน ทุกท่านรับทราบอย่างชัดเจน **	42 (11.1)	88 (23.2)	77 (20.3)	98 (25.8)	75 (19.7)	3.20	1.298	เห็นด้วย ปานกลาง
14. โรงแรมแห่งนี้ อนุญาตให้ พนักงานทุกท่านสามารถแสดงความ คิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานได้	79 (20.8)	192 (50.5)	95 (25.0)	14 (3.7)	-	3.88	0.770	เห็นด้วยมาก
15. โรงแรมแห่งนี้ ปฏิบัติต่อ พนักงานทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน	68 (17.9)	219 (57.6)	69 (18.2)	24 (6.3)	-	3.87	0.773	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ พบว่า

(11) โรงแรมแห่งนี้ มีความยุติธรรมเป็นเป้าหมายสำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.722 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4

(12) โรงแรมแห่งนี้ มีการนำกฎระเบียบมาใช้อย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.777 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

(13) โรงแรมแห่งนี้ ไม่ได้มีการอธิบายกฎเกณฑ์ต่างๆ ให้รับทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.298 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3

(14) โรงแรมแห่งนี้ อนุญาตให้สามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.770 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5

(15) โรงแรมแห่งนี้ ปฏิบัติต่อพนักงานทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.773 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6

#### 4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 4.6

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความเห็นด้วย (จำนวน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็นด้วยโดยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานที่โรงแรมแห่งนี้	57 (15.0)	184 (48.4)	127 (33.4)	6 (1.6)	6 (1.6)	3.74	0.789	เห็นด้วยมาก
2. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่โรงแรมแห่งนี้ เช่นเดียวกับโรงแรมอื่นๆ	51 (13.4)	195 (51.3)	114 (30.0)	17 (4.5)	3 (0.8)	3.72	0.780	เห็นด้วยมาก
3. หัวหน้างานของท่านให้ความสนใจกับการปฏิบัติงานของท่าน	95 (25.0)	165 (43.4)	99 (26.1)	15 (3.9)	6 (1.6)	3.86	0.891	เห็นด้วยมาก
4. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากโรงแรมแห่งนี้	82 (21.6)	202 (53.2)	78 (20.5)	12 (3.2)	6 (1.6)	3.90	0.825	เห็นด้วยมาก
5. ท่านรู้สึกถึงความพยายามในการปฏิบัติงานของท่าน ไม่ได้รับการตอบแทนที่เหมาะสม **	42 (11.1)	90 (23.7)	110 (28.9)	100 (26.3)	38 (10.0)	3.01	1.160	เห็นด้วยปานกลาง
6. ท่านคิดว่า กฎระเบียบข้อบังคับที่ยู่ยาก เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี **	44 (11.6)	94 (24.7)	152 (40.0)	63 (16.6)	27 (7.1)	2.83	1.065	เห็นด้วยปานกลาง
7. ท่านพอใจกับการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานที่โรงแรมแห่งนี้	73 (19.2)	194 (51.1)	104 (27.4)	9 (2.4)	-	3.87	0.738	เห็นด้วยมาก
8. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีความหมายและความสำคัญต่อโรงแรมแห่งนี้	72 (18.9)	207 (54.5)	87 (22.9)	11 (2.9)	3 (0.8)	3.88	0.770	เห็นด้วยมาก



## ตารางที่ 4.6

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความเห็นด้วย (จำนวน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความเห็น ด้วยโดยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
9. ท่านคิดว่า การสื่อสารในด้าน ต่างๆ ของโรงแรมนี้ มีความชัดเจน	50 (13.2)	204 (53.7)	111 (29.2)	15 (3.9)	-	3.76	0.725	เห็นด้วยมาก
ความพึงพอใจในงานในภาพรวม						3.62	0.443	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.443 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก ทั้งนี้ หากพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละส่วน พบว่า

1. มีความพึงพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.789 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4

2. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่โรงแรมแห่งนี้ เช่นเดียวกับโรงแรมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.780 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3

3. หัวหน้างานให้ความสนใจกับการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.891 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4

4. มีความพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากโรงแรมแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.825 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2

5. มีความรู้สึกถึงความพยายามในการปฏิบัติงาน ไม่ได้ได้รับการตอบแทนที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.160 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9

6. คิดว่ากฎระเบียบข้อบังคับที่ยุงยาก เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้สำเร็จจุลวงด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.065 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

7. มีความพอใจกับการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานที่โรงแรมแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.738 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1

8. งานที่ปฏิบัติอยู่ มีความหมายและความสำคัญต่อโรงแรมแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.770 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5

9. คิดว่าการสื่อสารในด้านต่างๆ ของโรงแรมนี้ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.725 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7

#### 4.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็นด้วยโดยรวม
มิติที่ 1 ความผูกพันด้านจิตใจ	3.89	0.692	เห็นด้วยมาก
มิติที่ 2 ความผูกพันด้านการคงอยู่	3.48	0.640	เห็นด้วยปานกลาง
มิติที่ 3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	3.50	0.701	เห็นด้วยมาก
<b>ความผูกพันองค์กรในภาพรวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.578</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.578 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก ทั้งนี้ หากพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละมิติ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มิติที่ 1 ความผูกพันด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.692 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มิติที่ 3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.701 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก และมิติที่ 2 ความผูกพันด้านการคงอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.640 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง

### 4.2.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความผูกพันด้านจิตใจ

ตารางที่ 4.8

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันด้านจิตใจ

ความผูกพันด้านจิตใจ	ระดับความเห็นด้วย (จำนวน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็นด้วยโดยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับโรงแรมแห่งนี้	80 (21.1)	161 (42.4)	127 (33.4)	6 (1.6)	6 (1.6)	3.80	0.843	เห็นด้วยมาก
2. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมแห่งนี้	60 (15.8)	200 (52.6)	108 (28.4)	9 (2.4)	3 (0.8)	3.80	0.755	เห็นด้วยมาก
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในโรงแรมแห่งนี้	78 (20.5)	207 (54.5)	86 (22.6)	3 (0.8)	6 (1.6)	3.92	0.774	เห็นด้วยมาก
4. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อโรงแรมแห่งนี้	100 (26.3)	212 (55.8)	59 (15.5)	3 (0.8)	6 (1.6)	4.04	0.769	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันด้านจิตใจ พบว่า

(1) มีความรู้สึกผูกพันกับโรงแรมแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.843 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4

(2) มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.755 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6

(3) มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในโรงแรมแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.774 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5

(4) มีทัศนคติที่ดีต่อโรงแรมแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.769 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8

### 4.2.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความผูกพันด้านการคงอยู่

ตารางที่ 4.9

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันด้านการคงอยู่

ความผูกพันด้านการคงอยู่	ระดับความเห็นด้วย (จำนวน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความเห็น ด้วยโดยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. ในปัจจุบัน ท่านมีความจำเป็นต้องทำงานในโรงแรมแห่งนี้ เพื่อการดำรงชีวิตประจำวัน	89 (23.4)	185 (48.7)	91 (23.9)	9 (2.4)	6 (1.6)	3.90	0.838	เห็นด้วยมาก
6. ท่านคิดว่า ถ้าท่านลาออกจากโรงแรมแห่งนี้ จะไม่ส่งผลดีต่อท่าน	45 (11.8)	113 (29.7)	176 (46.3)	34 (8.9)	12 (3.2)	3.38	0.918	เห็นด้วยปานกลาง
7. ท่านคิดว่า ถ้ามีทางเลือกอื่นๆ ที่ดีกว่า ท่านก็จะไม่ลาออกจากโรงแรมแห่งนี้	31 (8.2)	128 (33.7)	153 (40.3)	59 (15.5)	9 (2.4)	3.30	0.909	เห็นด้วยปานกลาง
8. ท่านทุ่มเทปฏิบัติงานให้แก่โรงแรมแห่งนี้ จนไม่คิดที่จะลาออก	30 (7.9)	119 (31.3)	184 (48.4)	42 (11.1)	5 (1.3)	3.33	0.826	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันด้านการคงอยู่ พบว่า

(5) คิดว่ามีความจำเป็นต้องทำงานในโรงแรมแห่งนี้ เพื่อการดำรงชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.838 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7

(6) คิดว่าถ้าลาออกจากโรงแรมแห่งนี้ จะไม่ส่งผลดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.918 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3

(7) คิดว่าถ้ามีทางเลือกอื่นๆ ที่ดีกว่า ก็จะไม่ลาออกจากโรงแรมแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.909 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3

(8) มุมเทพปฏิบัติงานให้แก่โรงแรมแห่งนี้ จนไม่คิดที่จะลาออก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.826 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4

#### 4.2.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ตารางที่ 4.10

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	ระดับความเห็นด้วย (จำนวน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็นด้วยโดยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. ท่านจะรู้สึกผิด หากลาออกจากโรงแรมแห่งนี้	45 (11.8)	96 (25.3)	170 (44.7)	58 (15.3)	11 (2.9)	3.28	0.959	เห็นด้วยปานกลาง
10. แม้ว่าการลาออกจากโรงแรมแห่งนี้จะส่งผลดีต่อตัวท่าน แต่ท่านคิดว่าเป็นสิ่งที่ไม่สมควรกระทำ	33 (8.7)	92 (24.2)	178 (46.8)	66 (17.4)	11 (2.9)	3.18	0.920	เห็นด้วยปานกลาง
11. ท่านรู้สึกสำนึกในบุญต่อโรงแรมแห่งนี้ เนื่องจากเคยให้โอกาสในการปฏิบัติงาน	59 (15.5)	183 (48.2)	112 (29.5)	23 (6.1)	3 (0.8)	3.72	0.827	เห็นด้วยมาก
12. ท่านคิดว่า ความจงรักภักดีต่อโรงแรมแห่งนี้ เป็นเรื่องที่ไม่สมควรกระทำ	82 (21.6)	166 (43.7)	114 (30.0)	18 (4.7)	-	3.82	0.822	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันด้านบรรทัดฐาน พบว่า

(9) คิดว่าจะรู้สึกผิด หากลาออกจากโรงแรมแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.959 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7

(10) แม้ว่าการลาออกจากโรงแรมแห่งนี้จะส่งผลดี แต่คิดว่าเป็นสิ่งที่ไม่สมควรกระทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.920 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

(11) คิดว่ารู้สึกสำนึกในบุญต่อโรงแรมแห่งนี้ เนื่องจากเคยให้โอกาสในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.827 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2

(12) คิดว่าความจงรักภักดีต่อโรงแรมแห่งนี้ เป็นเรื่องที่สมควรกระทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.822 ความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7

#### 4.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความตั้งใจจะลาออกจากงาน

ตารางที่ 4.11

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกจากงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความตั้งใจจะลาออก โดยรวม
ความตั้งใจจะลาออกจากงาน	3.56	2.322	มีความคิดที่ตั้งใจจะลาออก ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกจากงาน พบว่า ความตั้งใจจะลาออกจากงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.322 ความตั้งใจจะลาออกด้วยโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง

### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปกับความตั้งใจจะลาออก

ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน

#### 4.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความตั้งใจจะลาออก

ตารางที่ 4.12

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	Sig.
ชาย	110	3.94	2.108	0.002
หญิง	270	3.41	2.390	

จากตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความตั้งใจจะลาออก พบว่า ผลจากการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent T-Test) ได้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 ดังนั้น สรุปได้ว่า ลักษณะเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.108 สูงกว่า เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.390

#### 4.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความตั้งใจจะลาออก

ตารางที่ 4.13

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	Sig.
21 ปี	45	2.27	2.517	0.000
22 ปี	73	4.40	2.093	
23 ปี	85	4.27	2.151	
24 ปี	66	3.41	1.913	
25 ปี	111	3.08	2.386	

จากตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความตั้งใจจะลาออก พบว่า ผลจากการทดสอบความแปรปรวนของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (One-Way ANOVA) ได้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 ดังนั้น สรุปได้ว่า ระดับอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกที่ต่างกัน ทั้งนี้ หากพิจารณาในแต่ละระดับอายุตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ระดับอายุ 22 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.093 ระดับอายุ 23 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.151 ระดับอายุ 24 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.913 ระดับอายุ 25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.386 และระดับอายุ 21 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.517

ตารางที่ 4.14

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I - J)	Std. Error	Sig.
21 ปี	22 ปี	-2.131	0.421	0.000
	23 ปี	-2.004	0.409	0.000
	24 ปี	-1.142	0.429	0.008
	25 ปี	-0.814	0.392	0.039
22 ปี	21 ปี	2.131	0.421	0.000
	23 ปี	0.127	0.354	0.721
	24 ปี	0.988	0.377	0.009
	25 ปี	1.316	0.334	0.000
23 ปี	21 ปี	2.004	0.409	0.000
	22 ปี	-0.127	0.354	0.721
	24 ปี	0.861	0.364	0.018
	25 ปี	1.190	0.320	0.000
24 ปี	21 ปี	1.142	0.429	0.008
	22 ปี	-0.988	0.377	0.009
	23 ปี	-0.861	0.364	0.018
	25 ปี	0.328	0.345	0.342



ตารางที่ 4.14

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกที่มีอายุแตกต่างกัน (ต่อ)

อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I - J)	Std. Error	Sig.
25 ปี	21 ปี	0.814	0.392	0.039
	22 ปี	-1.316	0.334	0.000
	23 ปี	-1.190	0.320	0.000
	24 ปี	-0.328	0.345	0.342

จากตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกที่มีอายุแตกต่างกันด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ในแต่ละคู่ โดยพิจารณาจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ที่มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 พบว่า ระดับอายุ 21 ปี มีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากระดับอายุ 22 - 23 ปี ในขณะที่ระดับอายุ 22 - 23 ปี มีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากระดับอายุ 21 และ 24 - 25 ปี รวมไปถึง ระดับอายุ 24 - 25 ปี มีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากระดับอายุ 21 - 23 ปี

#### 4.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความตั้งใจจะลาออก

ตารางที่ 4.15

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	Sig.
โสด	246	3.77	2.317	0.001
มีแฟน	105	2.86	2.068	
แต่งงาน	29	4.34	2.690	

จากตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความตั้งใจจะลาออก พบว่า ผลจากการทดสอบความแปรปรวนของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (One-Way ANOVA) ได้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 ดังนั้น สรุปได้ว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ หากพิจารณาในแต่ละสถานภาพตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า สถานภาพแต่งงาน มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.690 สถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.317 และสถานภาพมีแฟน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.068

ตารางที่ 4.16

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

สถานภาพ (I)	สถานภาพ (J)	Mean Difference (I – J)	Std. Error	Sig.
โสด	มีแฟน	0.911	0.266	0.001
	แต่งงาน	-0.577	0.448	0.199
มีแฟน	โสด	-0.911	0.266	0.001
	แต่งงาน	-1.488	0.479	0.002
แต่งงาน	โสด	0.577	0.448	0.199
	มีแฟน	1.488	0.479	0.002

จากตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกที่มีสถานภาพแตกต่างกันด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ในแต่ละคู่ โดยพิจารณาจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ที่มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 พบว่า สถานภาพโสดมีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากสถานภาพมีแฟน ในขณะที่สถานภาพมีแฟนมีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากทั้งสถานภาพโสดและสถานภาพแต่งงาน ซึ่งสถานภาพแต่งงานมีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากสถานภาพมีแฟนเท่านั้น

#### 4.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความตั้งใจจะลาออก

ตารางที่ 4.17

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	Sig.
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	72	2.75	2.180	0.000
ปริญญาตรี	278	3.78	2.218	
สูงกว่าปริญญาตรี	3	9.00	0.000	
อื่นๆ	27	2.89	2.651	

จากตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความตั้งใจจะลาออก พบว่า ผลจากการทดสอบความแปรปรวนของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (One-Way ANOVA) ได้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 ดังนั้น สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ หากพิจารณาในแต่ละระดับการศึกษาตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.000 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.218 ระดับการศึกษาอื่นๆ (ต่ำกว่าระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.651 และระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.180

ตารางที่ 4.18

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา (I)	ระดับการศึกษา (J)	Mean Difference (I - J)	Std. Error	Sig.
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	-1.027	0.296	0.001
	สูงกว่าปริญญาตรี	-6.250	1.318	0.000
	อื่นๆ	-0.139	0.505	0.783
ปริญญาตรี	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	1.027	0.296	0.001
	สูงกว่าปริญญาตรี	-5.223	1.299	0.000
	อื่นๆ	0.888	0.451	0.050
สูงกว่าปริญญาตรี	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	6.250	1.318	0.000
	ปริญญาตรี	5.223	1.299	0.000
	อื่นๆ	6.111	1.362	0.000
อื่นๆ	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	0.139	0.505	0.783
	ปริญญาตรี	-0.888	0.451	0.050
	สูงกว่าปริญญาตรี	-6.111	1.362	0.000

จากตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ในแต่ละคู่ โดยพิจารณาจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ที่มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 พบว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่ามีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากระดับการศึกษาปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ในขณะที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากทั้งระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อีกทั้ง ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากทั้งระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาอื่นๆ (ต่ำกว่าระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า) ซึ่งระดับการศึกษาอื่นๆ (ต่ำกว่าระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า) มีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่านั้น

#### 4.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความตั้งใจจะลาออก

ตารางที่ 4.19

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Sig.
น้อยกว่า 10,001 บาท	84	3.65	2.664	0.000
10,001 – 15,000 บาท	87	4.31	1.943	
15,001 – 20,000 บาท	110	3.21	2.239	
20,001 – 25,000 บาท	66	2.59	1.913	
25,001 – 30,000 บาท	18	4.33	1.138	
มากกว่า 30,000 บาท	15	4.60	3.501	

จากตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความตั้งใจจะลาออก พบว่า ผลจากการทดสอบความแปรปรวนของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (One-Way ANOVA) ได้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 ดังนั้น สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ หากพิจารณาในแต่ละระดับการศึกษาตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.501 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.138 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.943 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,001 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.664 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.913

ตารางที่ 4.20

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (I)	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (J)	Mean Difference (I - J)	Std. Error	Sig.
น้อยกว่า 10,001 บาท	10,001 - 15,000 บาท	-0.656	0.344	0.057
	15,001 - 20,000 บาท	0.446	0.326	0.172
	20,001 - 25,000 บาท	1.064	0.370	0.004
	25,001 - 30,000 บาท	-0.679	0.584	0.246
	มากกว่า 30,000 บาท	-0.945	0.630	0.135
10,001 - 15,000 บาท	น้อยกว่า 10,001 บาท	0.656	0.344	0.057
	15,001 - 20,000 บาท	1.101	0.323	0.001
	20,001 - 25,000 บาท	1.719	0.367	0.000
	25,001 - 30,000 บาท	-0.023	0.582	0.969
	มากกว่า 30,000 บาท	-0.290	0.629	0.645
15,001 - 20,000 บาท	น้อยกว่า 10,001 บาท	-0.446	0.326	0.172
	10,001 - 15,000 บาท	-1.101	0.323	0.001
	20,001 - 25,000 บาท	0.618	0.350	0.078
	25,001 - 30,000 บาท	-1.124	0.572	0.050
	มากกว่า 30,000 บาท	-1.391	0.619	0.025
20,001 - 25,000 บาท	น้อยกว่า 10,001 บาท	-1.064	0.370	0.004
	10,001 - 15,000 บาท	-1.719	0.367	0.000
	15,001 - 20,000 บาท	-0.618	0.350	0.078
	25,001 - 30,000 บาท	-1.742	0.598	0.004
	มากกว่า 30,000 บาท	-2.009	0.643	0.002
25,001 - 30,000 บาท	น้อยกว่า 10,001 บาท	0.679	0.584	0.246
	10,001 - 15,000 บาท	0.023	0.582	0.969
	15,001 - 20,000 บาท	1.124	0.572	0.050
	20,001 - 25,000 บาท	1.742	0.598	0.004
	มากกว่า 30,000 บาท	-0.267	0.786	0.735

ตารางที่ 4.20

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (I)	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (J)	Mean Difference (I - J)	Std. Error	Sig.
มากกว่า 30,000 บาท	น้อยกว่า 10,001 บาท	0.945	0.630	0.135
	10,001 - 15,000 บาท	0.290	0.629	0.645
	15,001 - 20,000 บาท	1.391	0.619	0.025
	20,001 - 25,000 บาท	2.009	0.643	0.002
	25,001 - 30,000 บาท	0.267	0.786	0.735

จากตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ในแต่ละคู่ โดยพิจารณาจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ที่มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,001 บาท มีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท ในขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท อีกทั้ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,001 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท มีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,001 - 15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,001 บาท รวมไปถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,001 บาท มีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท เท่านั้น

#### 4.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงานกับความตั้งใจจะ

##### ลาออก

ตารางที่ 4.21

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจจะลาออกจำแนกตามประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน

ประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Sig.
เคย	141	3.06	2.453	0.001
ไม่เคย	239	3.85	2.194	

จากตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงานกับความตั้งใจจะลาออก พบว่า ผลจากการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent T-Test) ได้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 ดังนั้น สรุปได้ว่า ประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.194 สูงกว่า ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.453



#### 4.4 การวิเคราะห์การถดถอย

##### 4.4.1 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 4.22

การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความพึงพอใจในงานกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	33.718	3	11.239	104.102	0.000
Residual	40.595	376	0.108		
Total	74.313	379			

Dependent Variable: ความพึงพอใจในงาน

Predictors: (Constant), ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน, ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน, ความยุติธรรมด้านระบบ

จากตารางที่ 4.22 แสดงค่าการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความพึงพอใจในงานกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ พบว่า ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (F) มีค่าเท่ากับ 104.102 และมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่า 0.05 สรุปได้ว่า มีหนึ่งตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีค่าสัมประสิทธิ์ไม่เท่ากับศูนย์ หรืออีกนัยหนึ่งมีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวสามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณตัวแปรตามได้ แสดงว่าสมการการถดถอยเชิงซ้อนมีจริง หมายความว่า มีตัวแปรความยุติธรรมอย่างน้อยด้านใดด้านหนึ่ง สามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณตัวแปรความพึงพอใจในงานได้

ตารางที่ 4.23

ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยของ ความพึงพอใจในงานกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ

Model	B	Std. Error	Beta	Sig.	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
(Constant)	1.176	0.147		0.000	0.454	0.449	0.329
ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	0.186	0.046	0.219	0.000			
ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน	0.147	0.047	0.151	0.002			
ความยุติธรรมด้านระบบ	0.340	0.040	0.416	0.000			

Dependent Variable: ความพึงพอใจในงาน

จากตารางที่ 4.23 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยของความพึงพอใจในงานกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการ คือ

$$\hat{Y} = 1.176 + 0.186X_1 + 0.147X_2 + 0.340X_3$$

โดยที่  $\hat{Y}$  = ความพึงพอใจในงาน

$X_1$  = ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

$X_2$  = ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน

$X_3$  = ความยุติธรรมด้านระบบ

ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร  $X_1$  ในสมการเท่ากับ 0.186 หมายความว่า หากมีการเปลี่ยนแปลงคะแนนความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไป 1 คะแนน คะแนนความพึงพอใจในงานจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันเท่ากับ 0.186 คะแนน ทั้งนี้ คะแนนความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน และคะแนนความยุติธรรมด้านระบบไม่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสัมประสิทธิ์ของตัวแปร  $X_2$  และ  $X_3$  ก็เป็นไปในทิศทางเดียวกันเท่ากับ 0.147 และ 0.340 ตามลำดับ ค่าความผิดพลาดในการประมาณ (Standard Error of the Estimate) เท่ากับ 0.329 คะแนน ค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) เท่ากับ 0.454 หมายความว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ สามารถลดความผิดพลาดในการประมาณความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 45.4 และค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดปรับปรุงแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.449

#### 4.4.2 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันต่อ องค์การ

##### 4.4.2.1 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับความ ผูกพันด้านจิตใจ

ตารางที่ 4.24

การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านจิตใจกับ  
ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	47.235	3	15.745	44.060	0.000
Residual	134.365	376	0.357		
Total	181.600	379			

Dependent Variable: ความผูกพันด้านจิตใจ

Predictors: (Constant), ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน, ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน, ความ  
ยุติธรรมด้านระบบ

จากตารางที่ 4.24 แสดงค่าการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์  
การถดถอยของความผูกพันด้านจิตใจกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน  
และด้านระบบ พบว่า ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (F) มีค่าเท่ากับ 44.060 และมีค่าระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่า 0.05 สรุปได้ว่า มี  
หนึ่งตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีค่าสัมประสิทธิ์ไม่เท่ากับศูนย์ หรืออีกนัยหนึ่งมีตัวแปรอิสระ  
อย่างน้อยหนึ่งตัวสามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณตัวแปรตามได้ แสดงว่าสมการการ  
ถดถอยเชิงซ้อนมีจริง หมายความว่า มีตัวแปรความยุติธรรมอย่างน้อยด้านใดด้านหนึ่ง สามารถลด  
ความผิดพลาดในการกะประมาณตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจได้

ตารางที่ 4.25

ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยของ ความผูกพันด้านจิตใจกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ

Model	B	Std. Error	Beta	Sig.	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
(Constant)	1.319	0.267		0.000	0.260	0.254	0.598
ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	0.258	0.083	0.195	0.002			
ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน	-0.052	0.085	-0.034	0.542			
ความยุติธรรมด้านระบบ	0.492	0.073	0.385	0.000			

Dependent Variable: ความผูกพันด้านจิตใจ

จากตารางที่ 4.25 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยของความผูกพันด้านจิตใจกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการ คือ

$$\hat{Y} = 1.319 + 0.258X_1 + 0.492X_2$$

โดยที่  $\hat{Y}$  = ความผูกพันด้านจิตใจ

$X_1$  = ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

$X_2$  = ความยุติธรรมด้านระบบ

ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร  $X_1$  ในสมการเท่ากับ 0.258 หมายความว่า หากมีการเปลี่ยนแปลงคะแนนความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไป 1 คะแนน คะแนนความผูกพันด้านจิตใจจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันเท่ากับ 0.258 คะแนน ทั้งนี้ คะแนนความยุติธรรมด้านระบบไม่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสัมประสิทธิ์ของตัวแปร  $X_2$  ก็เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เท่ากับ 0.492 ค่าความผิดพลาดในการกะประมาณ (Standard Error of the Estimate) เท่ากับ 0.598 คะแนน ค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) เท่ากับ 0.260 หมายความว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และด้านระบบ สามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณความผูกพันด้านจิตใจได้ร้อยละ 26.0 และค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดปรับปรุงแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.254

#### 4.4.2.2 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันด้านการคงอยู่

ตารางที่ 4.26

การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านการคงอยู่กับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	11.132	3	3.711	9.681	0.000
Residual	144.126	376	0.383		
Total	155.258	379			

Dependent Variable: ความผูกพันด้านการคงอยู่

Predictors: (Constant), ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน, ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน, ความยุติธรรมด้านระบบ

จากตารางที่ 4.26 แสดงค่าการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านการคงอยู่กับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ พบว่า ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (F) มีค่าเท่ากับ 9.681 และมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่า 0.05 สรุปได้ว่า มีหนึ่งตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีค่าสัมประสิทธิ์ไม่เท่ากับศูนย์ หรืออีกนัยหนึ่งมีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวสามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณตัวแปรตามได้ แสดงว่าสมการการถดถอยเชิงซ้อนมีจริง หมายความว่า มีตัวแปรความยุติธรรมอย่างน้อยด้านใดด้านหนึ่งสามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่ได้

## ตารางที่ 4.27

ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านการคงอยู่กับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ

Model	B	Std. Error	Beta	Sig.	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
(Constant)	2.707	0.277		0.000	0.072	0.064	0.619
ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	0.184	0.086	0.150	0.034			
ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน	-0.231	0.088	-0.164	0.009			
ความยุติธรรมด้านระบบ	0.248	0.076	0.210	0.001			

Dependent Variable: ความผูกพันด้านการคงอยู่

จากตารางที่ 4.27 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยของความผูกพันด้านการคงอยู่กับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการ คือ

$$\hat{Y} = 2.707 + 0.184X_1 - 0.231X_2 + 0.248X_3$$

โดยที่  $\hat{Y}$  = ความผูกพันด้านการคงอยู่

$X_1$  = ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

$X_2$  = ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน

$X_3$  = ความยุติธรรมด้านระบบ

ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร  $X_1$  ในสมการเท่ากับ 0.184 หมายความว่า หากมีการเปลี่ยนแปลงคะแนนความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไป 1 คะแนน คะแนนความผูกพันด้านการคงอยู่ จะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันเท่ากับ 0.184 คะแนน ทั้งนี้ คะแนนความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน และคะแนนความยุติธรรมด้านระบบไม่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสัมประสิทธิ์ของตัวแปร  $X_3$  ก็เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เท่ากับ 0.248 ในขณะที่  $X_2$  เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม เท่ากับ -0.231 ค่าความผิดพลาดในการประมาณ (Standard Error of the Estimate) เท่ากับ 0.619 คะแนน ค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) เท่ากับ 0.072 หมายความว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ สามารถลดความผิดพลาดในการประมาณความผูกพันด้านการคงอยู่ได้ร้อยละ 7.2 และค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดปรับปรุงแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.064

#### 4.4.2.3 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ตารางที่ 4.28

การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	21.297	3	7.099	16.194	0.000
Residual	164.828	376	0.438		
Total	186.125	379			

Dependent Variable: ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

Predictors: (Constant), ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน, ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน, ความยุติธรรมด้านระบบ

จากตารางที่ 4.28 แสดงค่าการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ พบว่า ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (F) มีค่าเท่ากับ 16.194 และมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่า 0.05 สรุปได้ว่า มีหนึ่งตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีค่าสัมประสิทธิ์ไม่เท่ากับศูนย์ หรืออีกนัยหนึ่ง มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวสามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณตัวแปรตามได้ แสดงว่าสมการการถดถอยเชิงซ้อนมีจริง หมายความว่า มีตัวแปรความยุติธรรมอย่างน้อยด้านใดด้านหนึ่งสามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐานได้

## ตารางที่ 4.29

ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ

Model	B	Std. Error	Beta	Sig.	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
(Constant)	1.730	0.296		0.000	0.114	0.107	0.662
ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	0.177	0.092	0.132	0.056			
ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน	-0.011	0.094	-0.007	0.909			
ความยุติธรรมด้านระบบ	0.316	0.081	0.244	0.000			

Dependent Variable: ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

จากตารางที่ 4.29 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยของความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการ คือ

$$\hat{Y} = 1.730 + 0.316X_1$$

โดยที่  $\hat{Y}$  = ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

$X_1$  = ความยุติธรรมด้านระบบ

ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร  $X_1$  ในสมการเท่ากับ 0.316 หมายความว่า หากมีการเปลี่ยนแปลงคะแนนความยุติธรรมด้านระบบไป 1 คะแนน คะแนนความผูกพันด้านบรรทัดฐานจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันเท่ากับ 0.316 คะแนน ค่าความผิดพลาดในการประมาณ (Standard Error of the Estimate) เท่ากับ 0.662 คะแนน ค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) เท่ากับ 0.114 หมายความว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ สามารถลดความผิดพลาดในการประมาณความผูกพันด้านบรรทัดฐานได้ร้อยละ 11.4 และค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดปรับปรุงแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.107



#### 4.4.3 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร

##### 4.4.3.1 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันด้านจิตใจ

ตารางที่ 4.30

การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านจิตใจกับความพึงพอใจในงาน

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	66.067	1	66.067	216.159	0.000
Residual	115.533	378	0.306		
Total	181.600	379			

Dependent Variable: ความผูกพันด้านจิตใจ

Predictors: (Constant), ความพึงพอใจในงาน

จากตารางที่ 4.30 แสดงค่าการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านจิตใจกับความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (F) มีค่าเท่ากับ 216.159 และมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่า 0.05 สรุปได้ว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดไม่เท่ากับศูนย์ หรืออีกนัยหนึ่งตัวแปรอิสระสามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณตัวแปรตามได้ แสดงว่าสมการการถดถอยมีจริง หมายความว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานสามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจได้

ตารางที่ 4.31

ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยของ ความผูกพันด้านจิตใจกับความพึงพอใจในงาน

Model	B	Std. Error	Beta	Sig.	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
(Constant)	0.478	0.234		0.041	0.364	0.362	0.553
ความพึงพอใจในงาน	0.943	0.064	0.603	0.000			

Dependent Variable: ความผูกพันด้านจิตใจ

จากตารางที่ 4.31 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยของความผูกพันด้านจิตใจกับความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการ คือ

$$\hat{Y} = 0.478 + 0.943X_1$$

โดยที่  $\hat{Y}$  = ความผูกพันด้านจิตใจ

$X_1$  = ความพึงพอใจในงาน

ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร  $X_1$  ในสมการเท่ากับ 0.943 หมายความว่า หากมีการเปลี่ยนแปลงคะแนนความพึงพอใจในงานไป 1 คะแนน คะแนนความผูกพันด้านจิตใจจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันเท่ากับ 0.943 คะแนน ค่าความผิดพลาดในการประมาณ (Standard Error of the Estimate) เท่ากับ 0.553 คะแนน ค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) เท่ากับ 0.364 หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน สามารถลดความผิดพลาดในการประมาณความผูกพันด้านจิตใจได้ร้อยละ 36.4 และค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดปรับปรุงแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.362

#### 4.4.3.2 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพัน ด้านการคงอยู่

ตารางที่ 4.32

การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านการคงอยู่  
กับความพึงพอใจในงาน

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	13.988	1	13.988	37.427	0.000
Residual	141.271	378	0.374		
Total	155.258	379			

Dependent Variable: ความผูกพันด้านการคงอยู่

Predictors: (Constant), ความพึงพอใจในงาน

จากตารางที่ 4.32 แสดงค่าการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านการคงอยู่กับความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (F) มีค่าเท่ากับ 37.427 และมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่า 0.05 สรุปได้ว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดไม่เท่ากับศูนย์ หรืออีกนัยหนึ่งตัวแปรอิสระสามารถลดความผิดพลาดในการประมาณตัวแปรตามได้ แสดงว่าสมการการถดถอยมีจริง หมายความว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานสามารถลดความผิดพลาดในการประมาณตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่ได้

## ตารางที่ 4.33

ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยของ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับความพึงพอใจในงาน

Model	B	Std. Error	Beta	Sig.	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
(Constant)	1.908	0.259		0.000	0.090	0.088	0.611
ความพึงพอใจในงาน	0.434	0.071	0.300	0.000			

Dependent Variable: ความผูกพันด้านการคงอยู่

จากตารางที่ 4.33 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยของความผูกพันด้านการคงอยู่กับความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการ คือ

$$\hat{Y} = 1.908 + 0.434X_1$$

โดยที่  $\hat{Y}$  = ความผูกพันด้านการคงอยู่

$X_1$  = ความพึงพอใจในงาน

ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร  $X_1$  ในสมการเท่ากับ 0.434 หมายความว่า หากมีการเปลี่ยนแปลงคะแนนความพึงพอใจในงานไป 1 คะแนน คะแนนความผูกพันด้านการคงอยู่จะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันเท่ากับ 0.434 คะแนน ค่าความผิดพลาดในการประมาณ (Standard Error of the Estimate) เท่ากับ 0.611 คะแนน ค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) เท่ากับ 0.090 หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน สามารถลดความผิดพลาดในการประมาณความผูกพันด้านการคงอยู่ได้ร้อยละ 9.0 และค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดปรับปรุงแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.088

#### 4.4.3.3 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพัน ด้านบรรทัดฐาน

ตารางที่ 4.34

การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันความผูกพัน  
ด้านบรรทัดฐานกับความพึงพอใจในงาน

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	38.716	1	38.716	99.280	0.000
Residual	147.409	378	0.390		
Total	186.125	379			

Dependent Variable: ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

Predictors: (Constant), ความพึงพอใจในงาน

จากตารางที่ 4.34 แสดงค่าการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (F) มีค่าเท่ากับ 99.280 และมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่า 0.05 สรุปได้ว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดไม่เท่ากับศูนย์ หรืออีกนัยหนึ่งตัวแปรอิสระสามารถลดความผิดพลาดในการประมาณตัวแปรตามได้ แสดงว่าสมการการถดถอยมีจริง หมายความว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานสามารถลดความผิดพลาดในการประมาณตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐานได้

## ตารางที่ 4.35

ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยของ ความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับความพึงพอใจในงาน

Model	B	Std. Error	Beta	Sig.	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
(Constant)	0.888	0.264		0.001	0.208	0.206	0.624
ความพึงพอใจในงาน	0.722	0.072	0.456	0.000			

Dependent Variable: ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

จากตารางที่ 4.35 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยของความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการ คือ

$$\hat{Y} = 0.888 + 0.722X_1$$

โดยที่  $\hat{Y}$  = ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

$X_1$  = ความพึงพอใจในงาน

ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร  $X_1$  ในสมการเท่ากับ 0.722 หมายความว่า หากมีการเปลี่ยนแปลงคะแนนความพึงพอใจในงานไป 1 คะแนน คะแนนความผูกพันด้านบรรทัดฐานจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน เท่ากับ 0.722 คะแนน ค่าความผิดพลาดในการประมาณ (Standard Error of the Estimate) เท่ากับ 0.624 คะแนน ค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) เท่ากับ 0.208 หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน สามารถลดความผิดพลาดในการประมาณความผูกพันด้านบรรทัดฐานได้ร้อยละ 20.8 และค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดปรับปรุงแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.206

#### 4.4.4 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจจะลาออก

ตารางที่ 4.36

การทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความตั้งใจจะลาออกกับความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	658.899	7	94.128	25.287	0.000
Residual	1384.708	372	3.722		
Total	2043.608	379			

Dependent Variable: ความตั้งใจจะลาออก

Predictors: (Constant), ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน, ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน, ความยุติธรรมด้านระบบ, ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันด้านจิตใจ, ความผูกพันด้านการคงอยู่, ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

จากตารางที่ 4.36 แสดงค่าการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอยของความตั้งใจจะลาออกกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน พบว่า ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (F) มีค่าเท่ากับ 25.287 และมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่า 0.05 สรุปได้ว่า มีหนึ่งตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีค่าสัมประสิทธิ์ไม่เท่ากับศูนย์ หรืออีกนัยหนึ่งมีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวสามารถลดความผิดพลาดในการประมาณตัวแปรตามได้ แสดงว่าสมการการถดถอยเชิงซ้อนมีจริงหมายความว่า มีตัวแปรความยุติธรรมอย่างน้อยด้านใดด้านหนึ่ง หรือตัวแปรความพึงพอใจในงาน หรือตัวแปรความผูกพันอย่างน้อยด้านใดด้านหนึ่ง สามารถลดความผิดพลาดในการประมาณตัวแปรความตั้งใจจะลาออกได้

ตารางที่ 4.37

ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยของ ความตั้งใจจะลาออกกับความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ

Model	B	Std. Error	Beta	Sig.	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
(Constant)	12.830	1.008		0.000	0.322	0.310	1.929
ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	-1.497	0.276	-0.337	0.000			
ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน	0.353	0.283	0.069	0.214			
ความยุติธรรมด้านระบบ	0.120	0.261	0.028	0.645			
ความพึงพอใจในงาน	0.041	0.339	0.008	0.903			
ความผูกพันด้านจิตใจ	-0.366	0.213	-0.100	0.115			
ความผูกพันด้านการคงอยู่	-0.494	0.213	-0.136	0.021			
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	-0.808	0.205	-0.244	0.000			

Dependent Variable: ความตั้งใจจะลาออก

จากตารางที่ 4.37 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยและผลสรุปของตัวแบบการถดถอยของความตั้งใจจะลาออกกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการ คือ

$$\hat{Y} = 12.830 - 1.497X_1 - 0.494X_2 - 0.808X_3$$

โดยที่  $\hat{Y}$  = ความตั้งใจจะลาออก

$X_1$  = ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

$X_2$  = ความผูกพันด้านการคงอยู่

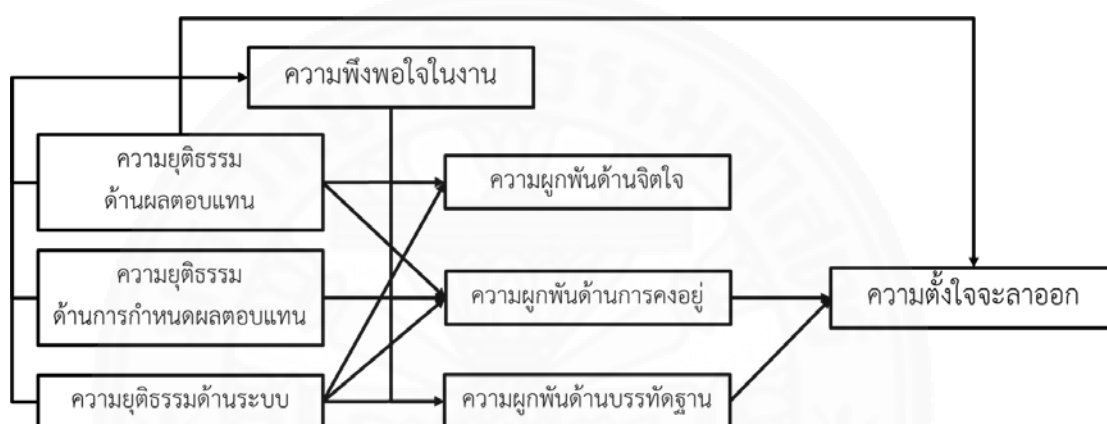
$X_3$  = ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร  $X_1$  ในสมการเท่ากับ - 1.497 หมายความว่า หากมีการเปลี่ยนแปลงคะแนนความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไป 1 คะแนน คะแนนความตั้งใจจะลาออกจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม เท่ากับ - 1.497 คะแนน ทั้งนี้ คะแนนความผูกพันด้านการคงอยู่ และคะแนนความผูกพันด้านบรรทัดฐานไม่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสัมประสิทธิ์ของตัวแปร  $X_2$  และ  $X_3$  ก็เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม เท่ากับ - 0.494 และ - 0.808 ตามลำดับ ค่าความผิดพลาดในการ



กะประมาณ (Standard Error of the Estimate) เท่ากับ 1.929 คะแนน ค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) เท่ากับ 0.322 หมายความว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน สามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณความตั้งใจจะลาออกได้ร้อยละ 32.2 และค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดปรับปรุงแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.310

หลังจากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ข้างต้น ทำให้สามารถสรุปเป็นแผนผังและตารางความสัมพันธ์ได้ ดังนี้



ภาพที่ 4.1 สรุปแผนผังและตารางความสัมพันธ์

ตารางที่ 4.38

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านความยุติธรรม ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน และความตั้งใจจะลาออก

ตัวแปร	ตัวแปร	Sig.
ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	ความพึงพอใจในงาน	0.000***
	ความผูกพันด้านจิตใจ	0.002***
	ความผูกพันด้านการคงอยู่	0.034**
	ความตั้งใจจะลาออก	0.000***
ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน	ความพึงพอใจในงาน	0.002***
	ความผูกพันด้านการคงอยู่	0.009***

ตารางที่ 4.38

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านความยุติธรรม ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน และความตั้งใจลาออก (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวแปร	Sig.
ความยุติธรรมด้านระบบ	ความพึงพอใจในงาน	0.000***
	ความผูกพันด้านจิตใจ	0.000***
	ความผูกพันด้านการคงอยู่	0.001***
	ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	0.000***
ความพึงพอใจในงาน	ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	0.000***
	ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน	0.002***
	ความยุติธรรมด้านระบบ	0.000***
	ความผูกพันด้านจิตใจ	0.000***
	ความผูกพันด้านการคงอยู่	0.000***
	ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	0.000***
ความผูกพันด้านจิตใจ	ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	0.002***
	ความยุติธรรมด้านระบบ	0.000***
	ความพึงพอใจในงาน	0.000***
ความผูกพันด้านการคงอยู่	ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	0.034**
	ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน	0.009***
	ความยุติธรรมด้านระบบ	0.001***
	ความพึงพอใจในงาน	0.000***
	ความตั้งใจจะลาออก	0.021**
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	ความยุติธรรมด้านระบบ	0.000***
	ความพึงพอใจในงาน	0.000***
	ความตั้งใจจะลาออก	0.000***
ความตั้งใจจะลาออก	ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	0.000***
	ความผูกพันด้านการคงอยู่	0.021**
	ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	0.000***

\*\*\* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ที่ Sig. < 0.01

\*\* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ที่ 0.01 ≤ Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.38 แสดงผลสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านความยุติธรรม ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน และความตั้งใจลาออก พบว่า

1. ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันด้านจิตใจความผูกพันด้านการคงอยู่ และความตั้งใจจะลาออก
2. ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันด้านการคงอยู่
3. ความยุติธรรมด้านระบบ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
4. ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านระบบ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
5. ความผูกพันด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านระบบ และความพึงพอใจในงาน
6. ความผูกพันด้านการคงอยู่ มีความสัมพันธ์กับ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านระบบ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจจะลาออก
7. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์กับ ความยุติธรรมด้านระบบ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจจะลาออก
8. ความตั้งใจจะลาออก มีความสัมพันธ์กับ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความยุติธรรมในองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อวัดระดับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber)
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดการกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber)

โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของธุรกิจโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณแนวรถไฟฟ้า BTS ที่อยู่ในช่วงอายุ 21-25 ปี (ประสบการณ์ทำงาน 0-4 ปี) ซึ่งไม่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่ชัด ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Cochran (1963) ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 385 ราย และส่งแบบสอบถามออกไปทั้งหมด 400 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ และสามารถนำมาใช้ได้จริงทั้งหมด 380 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95 ของแบบสอบถามที่ส่งออกไปทั้งหมด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความยุติธรรมในองค์การ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลระดับความตั้งใจจะลาออก

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

หลังจากที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS: Statistics Package for the Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรที่มาจากตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกันสองกลุ่ม (Independent Sample T-Test) การทดสอบค่าแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์การถดถอยแบบอย่างง่าย (Linear Regression) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression)

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จากแบบสอบถาม จำนวน 380 ชุด แบ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.1 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.9 ซึ่งทั้งหมด มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 25 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 64.5 และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.2 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.9 อีกทั้ง ยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการย้าย/ เปลี่ยนงาน คิดเป็นร้อยละ 62.9

### 5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

#### 5.1.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความยุติธรรมในองค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความยุติธรรมในองค์กร พบว่า ค่าเฉลี่ยของความยุติธรรมในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละมิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยในมิติที่ 1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับที่มาก เป็นผลเนื่องมาจากพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของโรงแรมส่วนใหญ่ เห็นว่าโดยภาพรวมได้รับผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม และได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในอัตราที่เหมาะสม เช่นเดียวกับค่าเฉลี่ยในมิติที่ 3 ความยุติธรรมด้านระบบอยู่ในระดับที่มาก เป็นผลเนื่องมาจากพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของโรงแรมส่วนใหญ่ เห็นว่าโรงแรมที่ปฏิบัติงานอยู่มีความยุติธรรมเป็นเป้าหมายสำคัญ อีกทั้ง ยังมีการใช้กฎระเบียบอย่างเป็นธรรม และสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานได้ รวมไปถึงการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ขณะที่ค่าเฉลี่ยในมิติที่ 2 ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง เป็นผลเนื่องมาจากพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของโรงแรมส่วนหนึ่ง เห็นว่าในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มักนำเกณฑ์การพิจารณาที่ไม่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประเมิน รวมไปถึงไม่ได้รับการอธิบายถึงกระบวนการในการพิจารณาด้านการตัดสินผลตอบแทน

#### 5.1.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความพึงพอใจในงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก เป็นผลเนื่องมาจากพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของโรงแรมส่วนใหญ่ เห็นว่าพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับพอใจกับการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความหมายและความสำคัญ อีกทั้ง หัวหน้าให้ความสนใจกับการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมไปถึงการมีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

### 5.1.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละมิติ พบว่า ค่าเฉลี่ยในมิติที่ 1 ความผูกพันด้านจิตใจ เป็นผลเนื่องมาจากพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของโรงแรมส่วนใหญ่ มีทัศนคติที่ดีต่อ รู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และมีความผูกพันกับโรงแรมที่ปฏิบัติงานอยู่ เช่นเดียวกับค่าเฉลี่ยในมิติที่ 3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับที่มาก เป็นผลเนื่องมาจากพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของโรงแรมส่วนใหญ่ เห็นว่าความจงรักภักดีเป็นเรื่องที่ควรกระทำ อีกทั้ง ยังรู้สึกสีกนิกในบุญคุณที่เคยให้โอกาสในการปฏิบัติงาน ขณะที่ค่าเฉลี่ยในมิติที่ 2 ความผูกพันด้านการคงอยู่อยู่ในระดับปานกลาง เป็นผลเนื่องมาจากพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของโรงแรมส่วนหนึ่ง เห็นว่าการลาออกไปปฏิบัติงานที่อื่นอาจจะส่งผลดี เมื่อมีทางเลือกที่ดีกว่า และไม่ได้ทุ่มเทปฏิบัติงานจนไม่คิดจะลาออกเลย

### 5.1.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความตั้งใจจะลาออก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของความตั้งใจจะลาออก พบว่า ค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกอยู่ในระดับปานกลาง เป็นผลเนื่องมาจากพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของโรงแรม ยังถือว่าเป็นพนักงานใหม่ที่ยังมีประสบการณ์ทำงานไม่มากนัก ประกอบกับค่าเฉลี่ยของทั้งความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง จึงอาจส่งผลให้ค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกอยู่ในระดับปานกลาง

## 5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปกับความตั้งใจจะลาออก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปกับความตั้งใจจะลาออก พบความสัมพันธ์ดังนี้

### 5.1.3.1 เพศ

มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออก กล่าวคือ เพศชายจะมีค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกสูงกว่าในเพศหญิง ซึ่งในสังคมไทย ส่วนใหญ่เพศชายจะถูกกำหนดให้เป็นหัวหน้าครอบครัว มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงกว่า ส่งผลต่อความกดดันให้ต้องพยายามก้าวหน้า หรือพยายามหาสิ่งที่ดีกว่าอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกของเพศชายจึงสูงกว่าในเพศหญิง

### 5.1.3.2 อายุ

มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออก กล่าวคือ ระดับอายุ 22 – 23 ปี จะมีค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกสูงกว่าในระดับอายุอื่นๆ เนื่องมาจากระดับอายุ 22 – 23 ปี เป็น

วัยเริ่มทำงานที่เริ่มมีประสบการณ์บ้างแล้ว จึงอาจจะเริ่มมองหาโอกาสใหม่ๆ เพื่อที่จะพัฒนาตนเอง มองหาความท้าทายใหม่ๆ รวมไปถึงมองหาความก้าวหน้าให้ตนเอง

### 5.1.3.3 สถานภาพ

มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออก กล่าวคือ สถานภาพแต่งงานมีค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกสูงที่สุด รองลงมาคือสถานภาพโสด และสถานภาพมีแฟน ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปได้ว่า หลังจากแต่งงานทำให้มีภาระทางด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น ทั้งการขยับขยายหาที่อยู่อาศัย หรือการวางแผนเรื่องลูก เป็นต้น จึงจำเป็นต้องมองหาโอกาสใหม่ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้ครอบครัว ส่งผลให้พนักงานในสถานภาพแต่งงานมีค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกที่สูงกว่าสถานภาพอื่นๆ

### 5.1.3.4 ระดับการศึกษา

มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออก กล่าวคือ ในระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกสูงที่สุด รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับการศึกษาอื่นๆ (ต่ำกว่าระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า) และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ซึ่งในระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีถือได้ว่าเป็นระดับการศึกษาที่สูงกว่าระดับการศึกษาเฉลี่ยของคนทั่วไป จึงต้องการที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูง ประกอบกับโอกาสในการก้าวสู่ระดับหัวหน้างานย่อมสูงกว่า ส่งผลให้ในระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกสูงที่สุด

### 5.1.3.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออก กล่าวคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกสูงกว่ารายได้เฉลี่ยอื่นๆ รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,001 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท ตามลำดับ ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกสูงกว่ารายได้เฉลี่ยอื่นๆ เนื่องมาจากรายได้ที่สูงมักมาพร้อมกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงเช่นกัน และต้องเผชิญกับสภาวะความกดดันที่สูงกว่า ขณะที่กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกที่แตกต่างกัน อาจจะต้องพิจารณาร่วมกับตัวแปรอื่นๆ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ หรือระดับการศึกษา เป็นต้น

### 5.1.3.6 ประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน

มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออก กล่าวคือ พนักงานที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน มีค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกที่สูงกว่าพนักงานที่เคยมีประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน เนื่องจากพนักงานที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน อาจจะมีความต้องการหรือความคิดที่อยากจะลองหาสิ่งใหม่ๆ ที่ดีกว่าสูงกว่าพนักงานที่เคย

ขณะเดียวกัน พนักงานที่เคยมีประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน แต่ไม่เจอสิ่งที่ดีกว่า จึงส่งผลให้พนักงานที่เคยมีประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน มีค่าเฉลี่ยของความตั้งใจจะลาออกที่ต่ำกว่าพนักงานที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการย้าย/เปลี่ยนงาน

ความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปกับความตั้งใจจะลาออกข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Cohen & Uphoff (1980) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมต่อความรู้สึกนึกคิดและการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่าง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ สถานภาพในการทำงาน ระยะเวลา และรายได้

#### 5.1.4 ผลการวิเคราะห์การถดถอย

##### 5.1.4.1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับความพึงพอใจในงาน

จากการวิเคราะห์การถดถอยของความยุติธรรมในองค์การกับความพึงพอใจในงาน พบว่า ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งความยุติธรรมในองค์การในส่วนนี้สามารถลดความผิดพลาดในการประมาณความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 45.4 เห็นได้ว่า ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมย่อมทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงานย่อมคาดหวังสิ่งแลกเปลี่ยนที่ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าแก่การทุ่มเทปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับด้านการกำหนดผลตอบแทน หากมีกระบวนการที่โปร่งใสและเป็นธรรม โดยเฉพาะหากมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดผลตอบแทนด้วยแล้วนั้น พนักงานย่อมเกิดความพึงพอใจในงานและในด้านระบบ หากองค์การที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่มีระบบงานที่ยุติธรรม ก็ย่อมจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Robert, Hurin และ Rousseau (1978) ที่พบว่า ความยุติธรรมในองค์การเป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ เสาวภา เศรษฐสุข (2554) ที่พบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในทิศทางเดียวกัน

##### 5.1.4.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ

(1) จากการวิเคราะห์การถดถอยของความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันด้านจิตใจ พบว่า จากความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ มีเพียงด้านผลตอบแทน และด้านระบบเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันด้านจิตใจ ซึ่งความยุติธรรมในองค์การในส่วนนี้สามารถลดความผิดพลาดในการประมาณความผูกพันด้านจิตใจได้ร้อยละ 26.0 ในขณะที่ด้านการกำหนดผลตอบแทน มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.542 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$



เท่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทนไม่สามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจได้ เห็นได้ว่า ผลตอบแทนที่เป็นธรรมจะส่งผลกระทบต่อความผูกพันด้านจิตใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับค่าที่แตกต่างไปของพนักงานแต่ละคน เช่นเดียวกับด้านระบบ หากระบบงานมีความยุติธรรมโปร่งใสและตรวจสอบได้ ย่อมส่งผลกระทบต่อความผูกพันด้านจิตใจที่ดี ซึ่งแม้ว่าในด้านการกำหนดผลตอบแทนไม่สามารถนำมาใช้ได้ อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้มีส่วนร่วมหรือใกล้ชิดกับการกำหนดผลตอบแทนมากนัก จึงไม่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานในส่วนนี้

(2) จากการวิเคราะห์การถดถอยของความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันด้านการคงอยู่ พบว่า ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ มีเพียงด้านผลตอบแทน และด้านระบบเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันด้านการคงอยู่ ขณะที่ด้านการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันด้านการคงอยู่ ซึ่งความยุติธรรมในองค์การในส่วนนี้สามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณความผูกพันด้านการคงอยู่ได้ร้อยละ 7.2 เห็นได้ว่า ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 ด้าน ส่งผลกระทบต่อความผูกพันด้านการคงอยู่ของพนักงาน แม้ว่าในด้านการกำหนดผลตอบแทนที่มีทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งอาจหมายถึงการที่เข้าไปรับรู้หรือมีส่วนร่วมกับการกำหนดผลตอบแทนยังทำให้เห็นว่าพนักงานยังไม่ได้รับผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม ในขณะที่ด้านผลตอบแทนและด้านระบบที่เป็นธรรมย่อมส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานในทิศทางเดียวกัน

(3) จากการวิเคราะห์การถดถอยของความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน พบว่า ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ มีเพียงด้านระบบที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งความยุติธรรมในองค์การในส่วนนี้สามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณความผูกพันด้านบรรทัดฐานได้ร้อยละ 11.4 ในขณะที่ด้านผลตอบแทน และด้านการกำหนดผลตอบแทน มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.056 และ 0.909 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha$  เท่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และด้านการกำหนดผลตอบแทนไม่สามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐานได้ เห็นได้ว่า มีเพียงความยุติธรรมด้านระบบเท่านั้นที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน อาจเนื่องมาจากด้านผลตอบแทนและการกำหนดผลตอบแทน ไม่ได้ส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างชัดเจน เพราะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลตอบแทนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานได้ง่าย

### 5.1.4.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร

(1) จากการวิเคราะห์การถดถอยของความพึงพอใจในงานกับความผูกพันด้านจิตใจ พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจสามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณความผูกพันด้านจิตใจได้ร้อยละ 36.4 เห็นได้ว่า ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นสามารถส่งผลดีต่อความผูกพันด้านจิตใจ เมื่อพนักงานพึงพอใจในงานปฏิบัติอยู่ย่อมส่งผลบวกให้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร มีความภูมิใจในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ส่งผลให้ภาพรวมของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มสูงขึ้น

(2) จากการวิเคราะห์การถดถอยของความพึงพอใจในงานกับความผูกพันด้านการคงอยู่ พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ซึ่งความพึงพอใจสามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณความผูกพันด้านการคงอยู่ได้ร้อยละ 9.0 เห็นได้ว่า ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นสามารถส่งผลดีต่อความผูกพันด้านการคงอยู่ เมื่อพนักงานพึงพอใจในงานปฏิบัติอยู่ย่อมส่งผลบวกให้อยากที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ต่อไป พยายามทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน จนอาจจะมองข้ามโอกาสการเปลี่ยนงาน แม้ว่าจะเจอทางเลือกอื่นๆ ที่ดีกว่า

(3) จากการวิเคราะห์การถดถอยของความพึงพอใจในงานกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ซึ่งความพึงพอใจสามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณความผูกพันด้านบรรทัดฐานได้ร้อยละ 20.8 เห็นได้ว่า ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นสามารถส่งผลดีต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เมื่อพนักงานพึงพอใจในงานปฏิบัติอยู่ย่อมส่งผลบวกให้มีความจงรักภักดีและสำนึกในบุญคุณต่อองค์กร และพร้อมที่จะออกตัวปกป้องและเป็นกระบอกเสียงที่ดีให้กับองค์กร

ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น สอดคล้องกับการศึกษาของ กุณทิกา อะโฮ (2557) และ ญัฐวรรณ แก้วมณี (2556) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในด้านต่างๆ ทั้งพนักงานความจงรักภักดี มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร และทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างสุดความสามารถ

#### 5.1.4.4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความตั้งใจจะลาออกกับความ ยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ

จากการวิเคราะห์การถดถอยของความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจจะลาออก พบว่า จากความยุติธรรมในองค์การ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ มีเพียงความยุติธรรมด้านผลตอบแทนเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออก ขณะที่ความพึงพอใจในงานก็ไม่มี ความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออกเช่นกัน รวมไปถึง ความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน มีเพียงความผูกพันด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออก ซึ่งความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน สามารถลดความผิดพลาดในการประมาณความตั้งใจจะลาออกได้ร้อยละ 32.2 เห็นได้ว่า เมื่อรวมตัวแปรทั้งความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน มาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ร่วมกันกับความตั้งใจจะลาออกแล้วนั้น จะเหลือเพียงแค่ตัวแปรความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออก ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามทั้งหมด กล่าวคือ เมื่อความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐานเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความตั้งใจจะลาออกลดลง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปกรณ์ ลีมีโยธิน (2555) ที่พบว่า ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความยุติธรรมในองค์การเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานเช่นเดียวกัน รวมไปถึงตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Decotiis & Summers (1987) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกัน แม้ว่าในการศึกษาครั้งนี้จะมีเพียงความผูกพันต่อองค์การเพียง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน ที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออกก็ตาม ในขณะที่ตัวแบบการลาออกจากงานตามแนวคิดของ Price (1977), Bluedorn (1982) และ March & Simon (1958) ที่ได้กล่าวไว้ในส่วนการทบทวนวรรณกรรมที่พบว่า การลาออกหรือการเปลี่ยนงานมีผลมาจากความพึงพอใจในงาน แตกต่างกับผลการศึกษาในครั้งนี้ที่ความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจจะลาออกไม่มีความสัมพันธ์กัน อาจเป็นเพราะกลุ่มเฉพาะที่ศึกษา ช่วงอายุ ลักษณะงาน หรือปัจจัยอื่นๆ ที่แตกต่างกัน ซึ่งผลที่ได้จากวิเคราะห์เป็นที่น่าสังเกตว่า ความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) จะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรในเชิงเศรษฐกิจเท่านั้นเมื่อไปวิเคราะห์ย้อนดูในแต่ละคำถาม ขณะที่ตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องในเชิงเศรษฐกิจ เช่น ความยุติธรรมด้านระบบ หรือความพึงพอใจในงาน เป็นต้น จะไม่ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ซึ่ง

อาจมีสาเหตุมาจากอายุงานที่ยังไม่มาก ตัวแปรทางด้านที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางสังคมจึงไม่ชัดเจนมากนัก

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์การ

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยของความตั้งใจจะลาออก เห็นได้ว่ามีเพียงตัวแปร 3 ตัว ได้แก่ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออก ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวแปรส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกที่ไม่เท่ากัน ดังนั้นแนวทางในการจัดการกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) จึงขอเสนอเรียงตามลำดับค่าที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกจากมากไปหาน้อย ดังนี้

#### 5.2.1.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยของความตั้งใจจะลาออก เห็นได้ว่า ตัวแปรความยุติธรรมด้านผลตอบแทนเป็นตัวแปรที่จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงความตั้งใจจะลาออกมากที่สุด ดังนั้น หากต้องการจะปรับปรุงค่าเฉลี่ยของความยุติธรรมด้านผลตอบแทน สามารถทำได้โดยอาศัยทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ J. Stacy Adams (1965) ผ่านการนำเสนอผลตอบแทนที่เหมาะสม (Equitably Rewarded) เพื่อรักษาแรงจูงใจให้มีอยู่ในขณะที่เดียวกัน ทำให้พนักงานเชื่อว่า พนักงานอื่นที่ได้ผลตอบแทนที่สูงกว่า เนื่องจากมีตัวบ่อนที่สูงกว่า เช่น ระดับการศึกษาที่สูงกว่า หรือประสบการณ์ที่มากกว่า เป็นต้น หรือการนำเสนอผลตอบแทนที่สูงไป (Over-Rewarded) ซึ่งมักไม่เป็นปัญหาต่อพนักงาน อีกทั้ง พนักงานจะลดความไม่เสมอภาคลงด้วยวิธีการเพิ่มตัวบ่อน เช่น ทำงานหนักขึ้นกว่าพนักงานอื่น หรือการพยายามเสนอให้เพิ่มผลตอบแทนให้ผู้อื่น เป็นต้น

#### 5.2.1.2 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยของความตั้งใจจะลาออก เห็นได้ว่า ตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐานเป็นตัวแปรที่จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงความตั้งใจจะลาออกมากเป็นลำดับถัดมา ดังนั้น หากต้องการจะปรับปรุงค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านบรรทัดฐาน สามารถทำได้โดยอาศัยหลักการของ Steer (1982) ที่อธิบายถึงความผูกพันด้านบรรทัดฐานว่าจะสามารถเพิ่มปริมาณขึ้นได้เมื่อการที่องค์การทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมีคุณค่าในตนเอง และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ซึ่งพนักงานจะตอบแทนในสิ่งที่ได้รับจากองค์การในรูปแบบของความจงรักภักดี

### 5.2.1.3 ความผูกพันด้านการคงอยู่

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยของความตั้งใจจะลาออก เห็นได้ว่า ตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่เป็นตัวแปรที่จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงความตั้งใจจะลาออกน้อยที่สุด ดังนั้น หากต้องการจะปรับปรุงค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านการคงอยู่ สามารถทำได้โดยอาศัยหลักการของ Steer (1982) ที่อธิบายถึงความผูกพันด้านการคงอยู่ว่าจะสามารถเพิ่มปริมาณขึ้นได้เมื่อองค์การทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีค่าจำเป็นต่ออยู่ มิฉะนั้นจะสูญเสียผลประโยชน์ที่ควรได้รับ เช่น การเสนอผลตอบแทนที่ดี หรือสวัสดิการที่ดี เป็นต้น ซึ่งความผูกพันด้านนี้จะสะท้อนออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมที่ไม่โยกย้ายเปลี่ยนงาน หรือลาออก

### 5.2.2 ข้อจำกัดงานวิจัย

เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณแนวรถไฟฟ้า BTS ที่อยู่ในช่วงอายุ 21-25 ปี (ประสบการณ์ทำงาน 0-4 ปี) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น หากการเก็บข้อมูลปรับเปลี่ยนไปจากเดิม เช่น การเก็บข้อมูลจากพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ในพื้นที่อื่นๆ และการเก็บข้อมูลในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เป็นต้น ซึ่งในขณะเดียวกันอาจจะมีตัวแปรอื่นๆ ที่สามารถนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณแนวรถไฟฟ้า BTS ที่สามารถลดความผิดพลาดในการกะประมาณได้ดีกว่า จึงมีโอกาสที่จะได้ผลการวิจัยที่สอดคล้องหรือแตกต่างไปจากเดิมได้

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อเนื่อง

5.2.3.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานบริการกลุ่มนี้ ผ่านการทำวิจัยเชิงคุณภาพ

5.2.3.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ในแต่ละหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานโรงแรม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง และมีความเที่ยงตรงต่อกลุ่มมากขึ้น

5.2.3.3 ควรศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) โดยใช้ตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาเป็นรูปแบบของความตั้งใจจะลาออกสำหรับพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) ของโรงแรม

## รายการอ้างอิง

### บทความวารสาร

- แนวทางการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาวย่านราชประสงค์ กรุงเทพมหานคร, อรรถนา เกตุแก้ว และ อัฐฐมา นิลนพคุณ. (2558), <https://gsbooks.gs.kku.ac.th/58/the34th/pdf/HMO4.pdf>
- การศึกษาเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และเงินเนอเรชั่นวายในมุมมองต่อคุณลักษณะของตนเองและความคาดหวังต่อคุณลักษณะของเงินเนอเรชั่นอื่น, จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ ปีที่ 36 ฉ.141 ก.ค.-ก.ย. 57, เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, กฤษยา นุ่มพญา, จีราภา นวลลักษณ์, ชนพัฒน์ ปลื้มบุญ, <https://www.tci-thaijo.org/index.php/CBSReview/article/viewFile/22362/19188>
- ศรีกัญญา มงคลศิริ. (2548). Marketing to Gen-X. Brand age.
- ศรีกัญญา มงคลศิริ. (2548). Marketing to Gen-Y. Brand age.
- ศรีกัญญา มงคลศิริ. (2548). Marketing to Gen-M. Brand age.

### วิทยานิพนธ์และงานวิจัยส่วนบุคคล

- กนกวรรณ ขนอม. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งโดยมีความเกี่ยวพันในงานเป็นตัวแปรกำกับ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐวรรณ แก้วมณี. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำในศูนย์แห่งหนึ่งขององค์การการบินในประเทศไทย. (งานวิจัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กฤษณา อะโฮ. (2557). ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด. (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร, คณะวารสารศาสตร์และการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภาพร ไพบูลย์วัฒน์ชัย. (2557). การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาพนักงานระดับ

- ปฏิบัติการของบริษัทจำหน่ายรถยนต์แห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันทิรา บุญปริพันธ์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ. (งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียามา จาติกุล. (2556). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิมพรรณ วิไลรัตน์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความผาสุกทางใจ กับความผูกพันต่อองค์การ และความผูกพันในงานของบุคลากรในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรสรัญญา วงศ์ศรีศุภกุล. (2557). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค. (งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐชนันท์พร ฉายสินธุ์. (2557). ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี. (งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุศพรพรรณ ชาตบุษย์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของเจ้าหน้าที่องค์การมหาชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรกำกับ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทัศนีย์ ศรีกิตติศักดิ์. (2554). เจเนอเรชันในองค์กร บุคลิกภาพห้องค์ประกอบ และปัจจัยจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อาจารย์ นาคศุภรังสี. (2540). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม. (วิทยานิพนธ์  
หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาดบัณฑิต). คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลธิชา บรรจงธรรม. (2557). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกและคงอยู่ในงานของพยาบาล :  
กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวลักษณ์ แสนภักดี. (2550). แนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทซีพี  
เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด. (มหาชน) ในเขตอำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์สาขา  
วิทยาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุทัสสา วิไลเจริญตระกูล. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันของพนักงาน  
กรณีศึกษา : บริษัท ดร่าฟท์เอพีซี. (ประเทศไทย) จำกัด. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการ  
จัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ปกรณ ลีมโยธิน. (2555). ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะ  
ลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต).  
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559,  
[http://www.mots.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=6351](http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6351)
- พระราชบัญญัติโรงแรม. (2547), [https://www.dip.go.th/Portals/0/patuemoh/fatu/  
%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2/  
%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%B2  
%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8  
%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8  
%A3/%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B  
8%8A%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%8D%E0%B8%8D%E0%B8%B1%E0  
B8%95%E0%B8%B4%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0  
B8%A3%E0%B8%A1%20%E0%B8%9E.%E0%B8%A8.%202547.pdf](https://www.dip.go.th/Portals/0/patuemoh/fatu/%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3/%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%8A%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%8D%E0%B8%8D%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1%20%E0%B8%9E.%E0%B8%A8.%202547.pdf)



- วินัสยา สุริยาธานินทร์. (2558). ภาคบริการ....แรงขับเคลื่อนใหม่ของระบบเศรษฐกิจไทย?,  
[https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib\\_/article28\\_04\\_58.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/article28_04_58.pdf)
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2557). โครงสร้าง GDP ของประเทศ จำแนกตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ปี 2552-2556. รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2557.  
[http://www.sme.go.th/th/images/data/SR/download/2014/08aug/SMEs\\_all\\_ORcode.pdf](http://www.sme.go.th/th/images/data/SR/download/2014/08aug/SMEs_all_ORcode.pdf)
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2557). โครงสร้างการกระจายตัวของ GDP ภาคการบริการ ปี 2556. จาก รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2557.  
[http://www.sme.go.th/th/images/data/SR/download/2014/08aug/SMEs\\_all\\_ORcode.pdf](http://www.sme.go.th/th/images/data/SR/download/2014/08aug/SMEs_all_ORcode.pdf)

## Books

- Allen C. Bluedorn, (1982). Human Relation.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*.
- Becker, Howard, (1960). Note on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (2000). *Behavior in Organization: Understanding and Managing the Human Side of Work*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- J.G. March & H.A. Simon, (1958). *Organization*. New York: Wiley.
- Jame L. Price, *The Study of Turnover*. (Iowa: Iowa State University, 1977).
- Mowday, R. T. Steers, R. M. & Porter, L. W. (1982). *Employee organization linkage: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.

- Nadiri, H. & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organization citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*.
- Pigors, P. & Meyers, C.A. (1973). *Personnel Administration: A point of view and method*. New York: McGraw-Hill.
- Society for Human Resource Management. (SHRM). (2004). *Generational Differences Survey*, Society for Human Resource Management, Alexandria, VA.
- Steers, Richard M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*.
- Tedd, R. P. & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*
- Thomas A. Decotiis and Timothy P. Summers, (1987). *Human Relations*.
- Zemke R. Raines C. & Filipczak B. (2000). *Generations at Work: Managing the Clash of Veterans, Boomers, Xers, and Nexters in Your Workplace*. New York: AMACOM.

### Article

- Wong, M. Gardiner, E. Lang, W. and Coulon, L. (2008). Generational differences in personality and motivation: Do they exist and what are the implications for the workplace?, *Journal of Managerial Psychology*, 23, 8, 878-90.



ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความยุติธรรมในองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการ กลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) กรณีศึกษา พนักงานของโรงแรม ที่ตั้งอยู่บริเวณแนวรถไฟฟ้า BTS

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความตั้งใจจะลาออกจากงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน และเสนอแนะแนวทางในการจัดการกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber) โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามชุดนี้ จะใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น คำตอบที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้มากที่สุด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความยุติธรรมขององค์การ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลระดับความตั้งใจจะลาออก

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

#### 1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

#### 2. อายุ

- ( ) 1. 21 ปี ( ) 2. 22 ปี  
( ) 3. 23 ปี ( ) 4. 24 ปี ( ) 5. 25 ปี

#### 3. สถานภาพ

- ( ) 1. โสด ( ) 2. มีแฟน  
( ) 3. แต่งงาน ( ) 4. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

#### 4. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ( ) 2. ปริญญาตรี  
( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี ( ) 4. อื่นๆ โปรดระบุ .....

#### 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลา โบนัส และเงินพิเศษอื่นๆ)

- ( ) 1. น้อยกว่า 10,001 บาท ( ) 2. 10,001 – 15,000 บาท  
( ) 3. 15,001 – 20,000 บาท ( ) 4. 20,001 – 25,000 บาท  
( ) 5. 25,001 – 30,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 30,000 บาท

#### 6. ท่านเคยมีประสบการณ์ในการย้าย / เปลี่ยนงาน หรือไม่

- ( ) 1. เคย จำนวน ..... แห่ง ( ) 2. ไม่เคย

#### 7. ประสบการณ์ทำงานทั้งหมด ..... ปี

#### 8. ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม ..... ปี ตำแหน่ง / หน้าที่ .....

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความยุติธรรมขององค์กร

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความเห็นด้วย” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

หัวข้อ	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>มิติที่ 1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน</b>					
1. เมื่อพิจารณาโดยรวม เช่น เทียบกับงานที่ทำ เทียบกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้นผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานที่โรงแรมแห่งนี้มีความยุติธรรม					
2. ผลตอบแทนต่างๆ ที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานที่โรงแรมแห่งนี้ มีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่นๆ					
3. ท่านได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่โรงแรมแห่งนี้ อย่างไม่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานของ ท่าน					
4. ท่านได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่โรงแรมแห่งนี้ เพิ่มขึ้นในอัตราที่ท่านคิดว่าเหมาะสม ในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนที่ผ่านมา					
5. ท่านได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่โรงแรมแห่งนี้ อย่างไม่คุ้มค่าต่อความพยายามและความทุ่มเท					
<b>มิติที่ 2 ความยุติธรรมด้านการกำหนดผลตอบแทน</b>					
6. ท่านคิดว่า กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่โรงแรมแห่งนี้ มีความน่าเชื่อถือ					
7. ท่านคิดว่า โรงแรมแห่งนี้ มีกฎเกณฑ์และมาตรฐานที่เหมาะสม ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของท่าน					
8. ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะนำเกณฑ์การพิจารณาที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่าน มาประเมินผลงาน					

หัวข้อ	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. ท่านคิดว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสม โดยมีพื้นฐานของข้อมูลที่ต้องและน่าเชื่อถือ					
10. ท่านมักไม่ได้รับคำอธิบายถึงกระบวนการในการพิจารณาด้านการตัดสินใจผลตอบแทน					
<b>มิติที่ 3 ความยุติธรรมด้านระบบ</b>					
11. โรงแรมแห่งนี้ มีความยุติธรรมเป็นเป้าหมายสำคัญ					
12. โรงแรมแห่งนี้ มีการนำกฎระเบียบมาใช้อย่างยุติธรรม					
13. โรงแรมแห่งนี้ ไม่ได้มีการอธิบายกฎเกณฑ์ต่างๆ ให้พนักงานทุกท่านรับทราบอย่างชัดเจน					
14. โรงแรมแห่งนี้ อนุญาตให้พนักงานทุกท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานได้					
15. โรงแรมแห่งนี้ ปฏิบัติต่อพนักงานทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน					

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความเห็นด้วย” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

หัวข้อ	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานที่โรงแรมแห่งนี้					
2. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่โรงแรมแห่งนี้ เช่นเดียวกับโรงแรมอื่นๆ					
3. หัวหน้างานของท่านให้ความสนใจกับการปฏิบัติงานของท่าน					
4. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากโรงแรมแห่งนี้					
5. ท่านรู้สึกว่าการพยายามในการปฏิบัติงานของท่าน ไม่ได้รับการตอบแทนที่เหมาะสม					
6. ท่านคิดว่า กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุ่งยาก เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ดี					
7. ท่านพอใจกับการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานที่โรงแรมแห่งนี้					
8. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีความหมายและความสำคัญต่อโรงแรมแห่งนี้					
9. ท่านคิดว่า การสื่อสารในด้านต่างๆ ของโรงแรมนี้ มีความชัดเจน					



**ส่วนที่ 4** ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความเห็นด้วย” ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

หัวข้อ	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>มิติที่ 1 ความผูกพันด้านจิตใจ</b>					
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับโรงแรมแห่งนี้					
2. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมแห่งนี้					
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในโรงแรมแห่งนี้					
4. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อโรงแรมแห่งนี้					
<b>มิติที่ 2 ความผูกพันด้านการคงอยู่</b>					
5. ในปัจจุบัน ท่านมีความจำเป็นต้องทำงานในโรงแรมแห่งนี้ เพื่อการดำรงชีวิตประจำวัน					
6. ท่านคิดว่า ถ้าท่านลาออกจากโรงแรมแห่งนี้ จะไม่ส่งผลดีต่อท่าน					
7. ท่านคิดว่า ถ้ามีทางเลือกอื่นๆ ที่ดีกว่า ท่านก็จะไม่ลาออกจากโรงแรมแห่งนี้					
8. ท่านทุ่มเทปฏิบัติงานให้แก่โรงแรมแห่งนี้ จนไม่คิดที่จะลาออก					
<b>มิติที่ 3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน</b>					
9. ท่านจะรู้สึกผิด หากลาออกจากโรงแรมแห่งนี้					
10. แม้ว่าการลาออกจากโรงแรมแห่งนี้จะส่งผลดีต่อตัวท่าน แต่ท่านคิดว่าเป็นสิ่งที่ไม่สมควรกระทำ					
11. ท่านรู้สึกสำนึกในบุญต่อโรงแรมแห่งนี้ เนื่องจากเคยให้โอกาสในการปฏิบัติงาน					
12. ท่านคิดว่า ความจงรักภักดีต่อโรงแรมแห่งนี้ เป็นเรื่องที่เหมาะสมควรกระทำ					

**ส่วนที่ 5** ข้อมูลระดับความตั้งใจจะลาออก

**คำชี้แจง** โปรดระบุหมายเลข 0-10 ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ขอให้ท่านประเมินระดับความตั้งใจจะลาออกของท่านโดยระบุหมายเลข 0-10 ลงในช่องว่าง ซึ่งหมายเลข 0 หมายถึง มีระดับความตั้งใจจะลาออกน้อยที่สุด และหมายเลข 10 หมายถึง มีระดับความตั้งใจจะลาออกมากที่สุด ตามลำดับ

ระดับความตั้งใจจะลาออกจากงานของท่าน เท่ากับ .....

คำอธิบายเพิ่มเติม (ถ้ามี)

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 6** ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน

23 มกราคม 2560

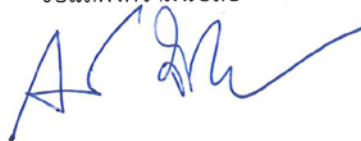
เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่แบบสอบถาม  
เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยโครงการปริญญาโททางบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้จัดให้มีการเรียนวิชาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดในหลักสูตร ชั้นปริญญาโททางบริหารธุรกิจ ทั้งนี้ทางโครงการฯ ได้กำหนดให้นักศึกษาจัดทำโครงการทางธุรกิจ 1 โครงการ ในกรณีนักศึกษาได้เลือกทำหัวข้อเรื่อง “ความยุติธรรมในองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานบริการกลุ่ม วัยเริ่มทำงาน (First Jobber)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวัต ลิ้มพพาณิชย์กุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการฯ

โครงการฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าหน่วยงานของท่าน มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่นักศึกษา เลือกทำ และสามารถนำมาเพื่อการค้นคว้าได้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตจากท่านขอแจกแบบสอบถาม ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้เท่าที่หน่วยงานท่านจะสามารถเปิดเผยได้ โดยนักศึกษาปริญญาโท ชื่อ นายภัทรพันธ์ ลากเกียรติพร เลขทะเบียน 5802030881

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลแก่นักศึกษาปริญญาโท ดังกล่าวข้างต้นด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์ ดร. เอกจิตต์ จิงเจริญ)  
ผู้อำนวยการโครงการปริญญาโทด้านบริหารธุรกิจ

**หมายเหตุ**

ในกรณีที่ท่านต้องการติดต่อกลับ กรุณาติดต่อ นายภัทรพันธ์ ลากเกียรติพร โทร.089-4460044

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ	นายภัทรพิน ลาภเกียรติพร
วันเดือนปีเกิด	06 พฤศจิกายน 2533
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2555: สังคมวิทยาและมานุษยวิทยาบัณฑิต (การวิจัยทางสังคม) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่ง	พนักงานขายตัวแทนจำหน่าย บริษัท ฮีโน่มอเตอร์สเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด
ประสบการณ์ทำงาน	2556-2560: พนักงานขายตัวแทนจำหน่าย บริษัท ฮีโน่มอเตอร์สเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด

