คณะจิตวิทยา

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

นางสาวนันทพร สุขสถิตย์ 5137453338

นางสาวเสาวณีย์ วงค์สวัสดิ์ 5137510438

โครงงานทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS AMONG JOB SATISFACTION, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND TURNOVER INTENTION

Ms. Nanthaporn Suksathit 5137453338

Ms. Saowanee Wongsawad 5137510438

A Senior Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For The Degree of Bachelor of Science in Psychology Program

Faculty of Psychology, Chulalongkorn University

Academic Year 2011

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อโครงงานวิจัย	**ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน**
โดย	**นันทพร สุขสถิตย์ และเสาวณีย์ วงค์สวัสดิ์**
หลักสูตร	**ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา**
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงงาน	**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒฑกโกศล**

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับโครงงานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา

.....อาจารย์ที่ปรึกษาโครงงานวิจัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒฑกโกศล)

นันทพร สุขสถิตย์ และเสาวณีย์ วงค์สวัสดิ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน
(RELATIONSHIPS AMONG JOB SATISFACTION, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND TURNOVER INTENTION)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒฑกโกศล, 80 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1)มาตรวัดความตั้งใจในการลาออก 2)มาตรวัดความผูกพันกับองค์การ 3)มาตรวัดความพึงพอใจในงาน 4)มาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความผูกพันกับองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r=-.493 , p<.01)
2) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r=-.544 , p<.01)
3) การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r=-.237 , p<.01)
4) ความพึงพอใจในงาน (β = -.472 , p<.01) และ ความผูกพันกับองค์การ (β = -.397 , p<.01) สามารถทำนายความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกจากงานได้ร้อยละ 42 (p<.001)

สาขา จิตวิทยา ลายมือชื่อนิสิต นันทพร สุขสถิตย์

ปีการศึกษา 2554 ลายมือชื่อนิสิต เสาวณีย์ วงค์สวัสดิ์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา เรวดี วัฒฑกโกศล

##5137453338,5137510438 : MAJOR PSYCHOLOGY

KEY WORD : JOB SATISFACTION / ORGANIZATIONAL COMMITMENT / ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR / TURNOVER INTENTION.

NANTHAPORN SUKSATHIT AND SAOWANEE WONGSAWAD: RELATIONSHIPS AMONG JOB SATISFACTION, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND TURNOVER INTENTION.

INDEPENDENT STUDY ADVISOR: ASSISTANT PROFESSOR REWADEE WATAKAKOSOL, Ph.D., 80 pp.

The objective of this research was to study the relationships among job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior and turnover intention. Participants were 100 private company employees. The instruments were 1) the Job Satisfaction Scale 2) the Organizational Commitment Scale 3) the Organizational Citizenship Behavior Scale and 4) the Turnover Intention Scale.

Results Indicated that

1) The organizational commitment (r=-.493, p<.01), Job satisfaction (r=-.544, p<.01) and Organizational citizenship behavior (r=-.237, p<.01) are significantly and negatively correlated with turnover intention.

2) Job satisfaction (β = -.472, p<.01) and Organizational commitment (β = -.397, p<.01) significantly predict turnover intention (R?= .42, p<.001).

Field of study Psychology

Student's signature Nanthaporn Suksathit

Academic year 2011

Student's signature Saowanee Wongsawad

Advisor's signature Rewadee Watakakosol

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยโครงงานทางจิตวิทยาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒฑกโกศล อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยโครงงานทางจิตวิทยา ผู้ซึ่งเสียสละเวลาทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการในการให้คำปรึกษาและคำชี้แนะต่างๆ รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งให้ความห่วงใยและเอาใจใส่แก่ผู้วิจัยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่อาจารย์มอบให้ตลอดระยะเวลาดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต ที่กรุณาให้เกียรติเป็นกรรมการสอบโครงงานทางจิตวิทยาและได้ให้ข้อเสนอแนะ แก้ไขข้อบกพร่องของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ตุ้ยคำภีร์ ที่กรุณาเสียสละเวลาและให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการค้นคว้าโครงงานทางจิตวิทยาฉบับนี้ ตลอดจนเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจมาตรให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ที่มีค่าแก่ผู้วิจัย ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะต่างๆตลอดระยะเวลาการศึกษาในคณะจิตวิทยา

ขอขอบคุณเพื่อนๆ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รุ่นที่ 7 ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ตลอดจนเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบคุณพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครทุกท่านที่กรุณาช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดา และญาติพี่น้องผู้เป็นที่รักยิ่งของผู้วิจัย รวมไปถึงเพื่อนเก่าต่างสถาบันทุกท่าน สำหรับกำลังใจ ความห่วงใย และความเอื้ออาทรให้แก่ผู้วิจัยเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีแรงใจในการศึกษาเล่าเรียนและทำงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

นันทพร สุขสถิตย์

เสาวณีย์ วงค์สวัสดิ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ

กิตติกรรมประกาศ..... ฉ

สารบัญ..... ช

สารบัญตาราง..... ฌ

สารบัญภาพ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ..... 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 3

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย..... 26

กรอบแนวคิดของงานวิจัย..... 26

ขอบเขตการวิจัย..... 26

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย..... 27

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 27

บทที่ 2 วิธีการดำเนินการวิจัย..... 28

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 28

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 28

การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... 29

การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 35

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 36

บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 38

บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย..... 44

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ..... 49

รายการอ้างอิง..... 54

ภาคผนวก..... 59

ภาคผนวก ก..... 60

ภาคผนวก ข..... 61

ภาคผนวก ค..... 75

ประวัติผู้เขียนการค้นคว้าอิสระ..... 80

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1 สรุปการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ 1 เพื่อวิเคราะห์คุณภาพมาตรวัด..... 35

2 สรุปการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ 2 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัย..... 36

3 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N = 100)..... 39

4 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากตัวแปรต่างๆ (N = 100)..... 40

5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R square) ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนายปรับแก้ (Adjusted R square) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) วิเคราะห์ด้วยวิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการแบบขั้นตอน (Stepwise) ของกลุ่มตัวอย่าง..... 41

6 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) การทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของ Beta และการวินิจฉัยปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ในกลุ่มตัวอย่าง (N=100) 42

ข1 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation) (N=40)..... 61

ข2 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความพึงพอใจโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด(corrected item-total correlation) (N=40)..... 66

ข3 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความผูกพันกับองค์การโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation) (N=40)..... 72

ข4 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความตั้งใจในการลาออกจากงานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation) (N=40)..... 74

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงตัวแบบของกระบวนการลาออกจากงานของ Mobley.....	7
2	แสดงกระบวนการลาออกของ Spector.....	8
3	ระดับความผูกพันกับองค์การที่ส่งผลต่อความพอใจของบุคลากร (น้องนุช ภูมิสนธิ์, 2539)..	8
4	โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ และความตั้งใจในการลาออกจากงาน.....	43

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากในปัจจุบันนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาใหม่ มีความสนใจในการทำงานร่วมกับหน่วยงานรัฐบาลลดน้อยลง ส่งผลให้บัณฑิตที่จบใหม่สมัครงานในองค์การเอกชนเพิ่มสูงขึ้น อันเนื่องมาจากเงินเดือนเริ่มต้นที่สูงกว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่มากกว่า และความสบายใจในการลาออกเนื่องจากไม่ต้องเสียดายความยากในการเข้าทำงานในหน่วยงานรัฐบาล รวมทั้งในส่วนงานของหน่วยงานรัฐบาลมักจะเป็นงานเอกสารจำนวนมาก การทำงานที่เป็นขั้นตอน ทำให้ความคืบหน้าของงานเป็นไปด้วยความล่าช้า ส่งผลให้บัณฑิตและคนยุคใหม่ไม่สนใจการเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐบาล

เมื่อบุคคลได้เข้าทำงานในองค์การเอกชนแล้ว ด้วยความเป็นอิสระของบริษัทเอกชน ทำให้บุคคลมีสิทธิและอิสระในการเลือก บุคคลมักจะเลือกในสิ่งที่ตนพึงพอใจสูงสุดเสมอ เมื่อใดที่บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในด้านใดด้านหนึ่งต่องานที่ทำอยู่แล้ว จะส่งผลให้บุคคลลาออกจากการทำงานและหางานใหม่ที่ตนรู้สึกพึงพอใจและสมบูรณ์แบบมากกว่า

การลาออกของพนักงานส่งผลกระทบมากมายต่อองค์การในหลายๆด้าน เช่น เมื่อมีพนักงานลาออกจะต้องมีตำแหน่งว่าง ทำให้พนักงานที่เหลืออยู่ต้องทำหน้าที่แทนพนักงานที่ลาออกไป ทำให้พนักงานมีภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การ หรือ เมื่อมีการลาออก จะต้องมีการรับพนักงานใหม่เข้ามา เมื่อรับพนักงานใหม่เข้ามา จะต้องมีการสอนงานกันใหม่ตั้งแต่เริ่มแรก ก่อให้เสียเวลาในการทำงาน และงานบางชนิดเป็นงานระยะยาว หากเปลี่ยนผู้ดำเนินงานจะก่อให้เกิดความล้าช้า และยากต่อการประสานงานเป็นต้น นอกจากนี้การลาออกของพนักงานในองค์การก็ส่งผลกระทบต่องบประมาณขององค์การอีกด้วย เพราะเมื่อมีพนักงานลาออก ทางองค์การจะต้องเสียงบประมานในการชดเชยแก่พนักงานที่ลาออก และต้องเสียงบประมานในการหาพนักงานใหม่อีกด้วย

การลาออกของพนักงานสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย โดยปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการลาออกที่ผู้วิจัยสนใจจะทำการศึกษาได้แก่ ความผูกพันกับองค์การ ความพึงพอใจในงานและการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ

อัตราการลาออก (Turnover Rate) ของแต่ละประเภทของธุรกิจ จะเห็นว่าธุรกิจที่มีอัตราการ ลาออกสูงที่สุดก็คือธุรกิจที่ให้การบริการแบบมืออาชีพ (บัญชี, ที่ปรึกษา, กฎหมาย) ซึ่งมีอัตราการลาออกอยู่ที่ 21.4% ในขณะที่ธุรกิจที่มีอัตราการลาออกที่ต่ำที่สุดก็คืออุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ อุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์เป็นอุตสาหกรรมอัตราการลาออกต่ำ เนื่องจากส่วนใหญ่ตำแหน่งงานที่รับในอุตสาหกรรมนี้เป็นงานเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งมีผลตอบแทน ต่างๆ ที่สูง ทั้งเงินเดือน โบนัส และเงินประกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเงินประกันที่เกี่ยวข้องกับการเกษียณอายุการทำงาน เพื่อที่จะรักษาจำนวนพนักงานในองค์กร ซึ่งมีอัตราการลาออกอยู่ที่ 6% สำหรับธุรกิจการให้บริการแบบมืออาชีพ ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่าง ๆ ที่ทำงานในบริษัทต่าง ๆ และมีการเติบโตทางด้านอาชีพการงาน โดยการทำงานข้ามองค์การไปมา

ความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อการลาออกจากองค์การของพนักงาน Meyer และ Allen (1997) กล่าวว่าความผูกพันกับองค์การว่าเป็นสภาวะทางจิตใจที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกิดความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจที่จะอยู่ต่อในองค์การ

Ensher et al (2001) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์การว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การ เป็นความรู้สึกผูกพันทางจิตใจที่เกี่ยวกับความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไปหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับ Poter et al (1974) ที่กล่าวว่าเป็นการยอมรับค่านิยมขององค์การของพนักงาน ด้วยความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ และพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้

ความพึงพอใจในงานเป็นอีกหนึ่งสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานตั้งใจจะลาออกจากงานที่ตนทำอยู่ จากการศึกษาเกี่ยวกับการลาออก พบข้อสรุปที่เป็นไปได้ว่า ความตั้งใจในการลาออกจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานถูกกระตุ้นด้วยความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่ง Arnett et al. (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อผล

การปฏิบัติงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีและมีแนวโน้มในการลาออกจากงานลดลง และ Spector (2000) พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานจะคงอยู่กับองค์การเป็นเวลานานกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงาน

รวมทั้งการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การคือพฤติกรรมการเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานต่อองค์การ และให้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ดังนั้นการทำความเข้าใจในความเป็นพลเมืองขององค์การ (Civic Virtue) จะนำไปสู่การช่วยบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี เพราะการทำหน้าที่พลเมืององค์การ จะแสดงออกถึงความพร้อมที่จะอยู่ร่วมกับองค์การ และมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งยอมรับในการทำงานของผู้นำขององค์การอีกด้วย (Klammer, Skarlicki, Barclay, 2002)

สาเหตุที่นำมาทำนายความตั้งใจในการลาออกคือ ความผูกพันในงาน การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ และความพึงพอในใจการทำงาน โดยปัจจัยทั้งสามปัจจัยนี้เป็นปัจจัยภายใน หากปัจจัยภายในส่งผลในด้านดีแล้ว การทำงานของพนักงานก็จะเป็นไปในทางที่ดี การลาออกก็จะลดลง ดังนั้นเพื่อเป็นประโยชน์แก่บริษัทภาคเอกชนจึงได้มีการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความตั้งใจในการลาออกของพนักงานขึ้น

แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. **ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออก**

1.1 **ความหมายของความตั้งใจในการลาออก**

<u>ความตั้งใจ</u>

ความตั้งใจ ตามความหมายของ (ราชบัณฑิตยสถาน,2542) หมายถึง การเอาใจจดจ่อ และความหมายของคำว่า intention จากพจนานุกรมฉบับ (ออกซ์ฟอร์ด, 1988) หมายถึง สิ่งที่มุ่งหลัวอยู่ในใจ, การตั้งใจ

การลาออก

Mobley (1982) ได้ให้ความหมายของการลาออก (turnover) หมายถึง การสิ้นสุดหรือการหยุดเป็นสมาชิกขององค์การ โดยได้รับค่าตอบแทนจากองค์การ

Price (1986) ให้ความหมายของการลาออกหมายถึง การพ้นจากการเป็นสมาชิกองค์การ หมายถึง การลาออก การเกษียณ ถูกปลดออก ถูกไล่ออก การตายเป็นต้น หรือการเคลื่อนย้ายสมาชิกออกจากองค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพ้นจากการเป็นสมาชิกองค์การ และการเป็นสมาชิกโดยหมายถึงการจ้างพนักงานใหม่

Saal & Knight (1988) กล่าวว่าการลาออกหมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์การ เช่น สมาชิกในองค์การขาดงานบ่อยก่อนและเกิดพฤติกรรมการลาออกในที่สุด ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การทั้งการสมัครใจและไม่สมัครใจในการสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกในองค์การ

Cascio (1992) ให้ความหมายของการลาหมายถึง การจากไป การออกจากพื้นที่หรือขอบเขตขององค์การอย่างถาวร การเปลี่ยนหรือโยกย้ายงานภายในองค์การ และการจ้างออก ทั้งที่เกิดจากการสมัครใจและการไม่สมัครใจของสมาชิกในองค์การเอง เช่น การเกษียณอายุ การเสียชีวิต และการแต่งงาน เป็นต้น การลาออกจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การก็ต่อเมื่อการลาออกนั้นส่งผลให้บริษัทได้ประโยชน์หรือกำไรเพิ่มขึ้น และการลาออกที่ไม่ก่อประโยชน์คือ การลาออกของสมาชิกในองค์การที่องค์การต้องการ

Dalton & Todor (1982) กล่าวว่า การลาออกของสมาชิกในองค์การ จะส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งในด้านประสิทธิภาพในการผลิตที่ลดลง และต้นทุนที่เพิ่มขึ้นตั้งแต่การรับสมัคร การสัมภาษณ์ การจ้างพนักงานใหม่มาทดแทนผู้ที่ลาออก แต่จะเกิดผลดีต่อองค์การต่อเมื่อ สมาชิกที่ลาออกเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำ ดังนั้น การรักษาสมาชิกในองค์การที่มีผลการทำงานหรือปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นผลดีต่อองค์การ

Spector (1996) ได้ให้ความหมายของการลาออก (turnover) ว่า การที่สมาชิกในองค์การหยุดการทำงานที่ตนกระทำอยู่ ในช่วงระยะเวลาใด เวลาหนึ่ง หากการลาออกมีอัตราที่สูงเกินไป จะส่งผลกระทบต่อองค์การในด้านของการขาดพนักงานที่มีประสบการณ์และมีความชำนาญ

Mathis and Jackson (2002) การลาออกแบ่งได้ 2 ประเภท คือลาออกโดยสมัครใจและไม่สมัครใจ การลาออกโดยไม่สมัครใจเกิดจากการถูกไล่ออก และการลาออกโดยสมัครใจเกิดขึ้นเมื่องพนักงานมีทางเลือก

ความตั้งใจในการลาออก

มีผู้ศึกษาวิจัยจำนวนมากได้ให้ความหมายของความตั้งใจในการลาออกไว้ดังนี้

Hom & Griffeth (1991) กล่าวไว้ว่า ความตั้งใจในการลาออก เป็นการลาออกจากการเป็นสมาชิกในองค์การอย่างเด็ดขาด ไม่ใช่การโยกย้ายหรือสับเปลี่ยนตำแหน่งภายในองค์การ ด้วยความสมัครใจของสมาชิกในองค์การ

Tett & Meyer (1993) กล่าวว่า ความตั้งใจในการลาออก เป็นการลาออกที่เกิดจากความคิดที่ไตร่ตรองอย่างรอบคอบ เป็นการคาดหวังของบุคลากรที่จะได้สิ่งที่ดีกว่าตอบแทน และเป็นกระบวนการสุดท้ายของความคิดในการละทิ้งและออกจากงาน

Ferris, Rossen, Barhum (1996) กล่าวว่า ความตั้งใจในการลาออกหมายถึง ความต้องการของสมาชิกในองค์การที่จะลาออกจากองค์การ โดยยังไม่ได้ลาออกจริง เป็นเพียงความรู้สึกและเป็นตัวที่จะพยากรณ์ การลาออกที่ได้ผลมากที่สุด

กมลวรรณ เขมะปัญญา (2540) ให้ความหมายของการตั้งใจในการลาออกว่า ความพร้อมของพนักงานในองค์การหนึ่งที่จะลาออกจากองค์การนั้นในระยะเวลาอันใกล้

ภิญโญ เสือพิทักษ์ (2541) ให้ความหมายของการตั้งใจในการลาออกจากองค์การคือ การที่สมาชิกในองค์การมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่าจึงมีความคิดที่จะลาออกจากองค์การ

ปิยอัปสร ดีประเสริฐวิทย์ (2545) กล่าวถึงความตั้งใจในการลาออกไว้ว่า การแสดงความต้องการและความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การลาออกจากองค์กร เพื่อไปเป็นสมาชิกขององค์การอื่น

เบญจพร ถีระรักษ์ (2547) กล่าวว่า ความตั้งใจในการลาออกคือ ความต้องการของพนักงานที่จะสิ้นสุดการเป็นพนักงานในองค์การที่ตนทำงานอยู่ในปัจจุบัน

ศิริพร พงศ์อัจฉรีย์ (2550) ความตั้งใจในการลาออก หมายถึง การที่สมาชิกในองค์การมีความคิดที่จะลาออกจากการทำงานในองค์การปัจจุบัน และมีการหาหนทางเลือกงานใหม่เพื่อวางแผนไปทำงานกับองค์การอื่น

ภิรดี เหรียญทอง (2551) กล่าวว่า ความตั้งใจใจการลาออกหมายถึง ความคิดของสมาชิกในองค์การที่

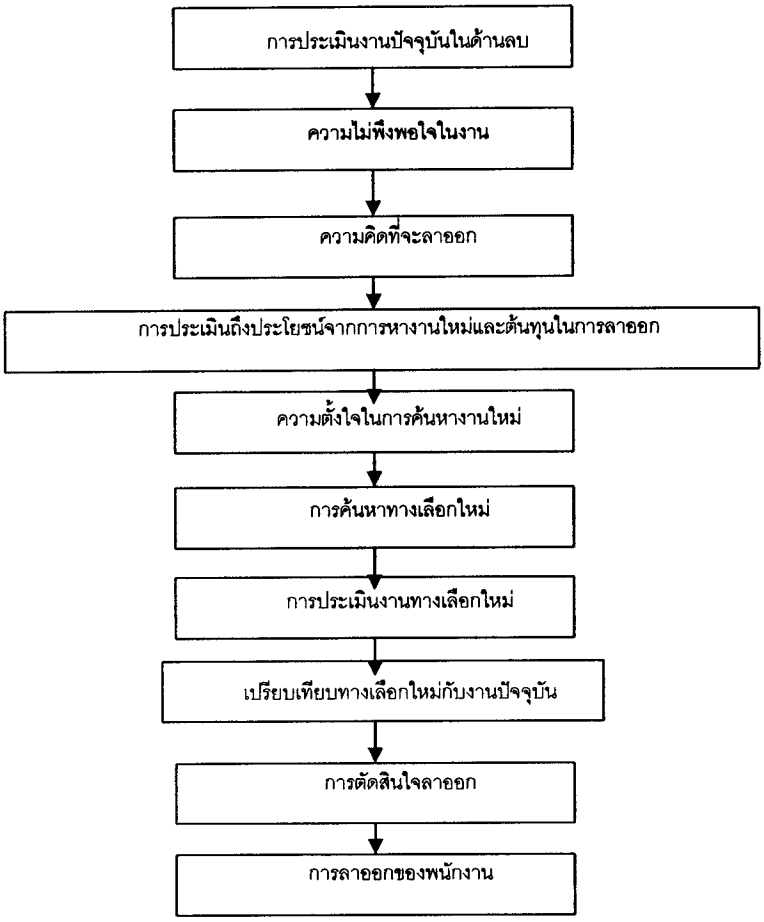
จะลาออกจากองค์การ และมีพฤติกรรมการหาทางเลือกในงานใหม่ เพื่อวางแผนสำหรับการออกจากงานไปองค์การใหม่ในอนาคตอันใกล้ด้วยความสมัครใจ

จากความหมายข้างต้น นักวิจัยจำนวนมากได้ให้ความหมายของการตั้งใจในการลาออกผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความตั้งใจในการลาออกหมายถึง การที่สมาชิกในองค์การมีความคิดที่จะลาออกจากงาน มีพฤติกรรมในการวางแผนสำหรับการทำงานกับองค์การอื่นในอนาคตอันใกล้ด้วยความสมัครใจ แต่ยังไม่มีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออก

Locke (1976) พบว่า ความพึงพบใจในงานมีความสัมพันธ์กับการลาออก มีค่าเท่ากับ .40

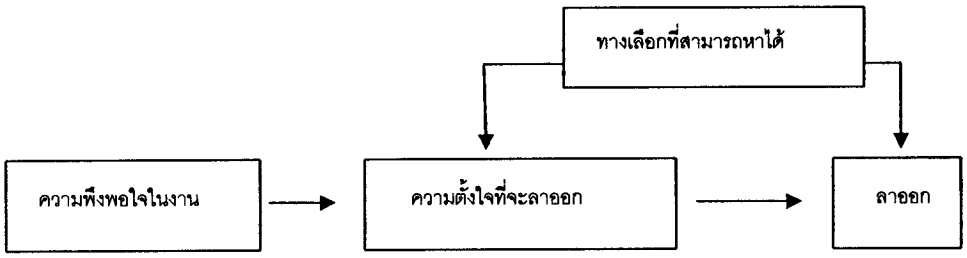
Mobley (1977) กล่าวว่า ความไม่พึงพอใจในงานจะเป็นแรงกระตุ้นหรือผลักดันให้เกิดความคิดที่จะลาออกหรือความคิดที่จะวางแผนในการเปลี่ยนองค์การใหม่ในการทำงาน โดยจะประเมินเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ หากพบว่ามีการประเมินแล้วไม่คุ้มทุน พนักงานจะยังไม่มีการตัดสินใจลาออก แต่พนักงานจะคาดหวังถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากทางองค์การใหม่ หากพบว่างานหรือองค์การใหม่ได้เสนอสิ่งที่ดึงดูดใจหรือจูงใจมากกว่า งานในปัจจุบัน จะเป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรมการลาออกในที่สุด และได้นำเสนอโมเดลของกระบวนการลาออก โดยพบความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกันระหว่างการประเมินงานปัจจุบันดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงตัวแบบของกระบวนการลาออกจากงานของ Mobley

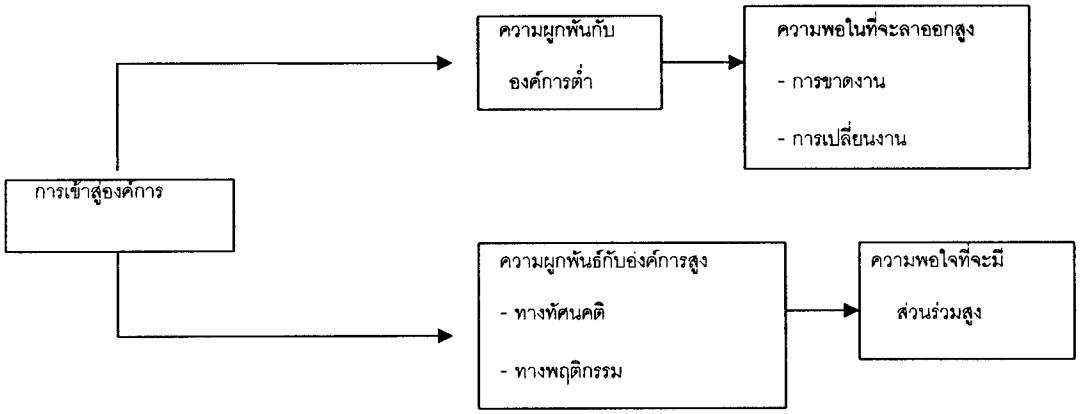
ที่มา: Hom, P., W. & Griffeth, R., W. Employee Turnover (1995)

Spector (2000) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน ที่นำไปสู่ความตั้งใจในการลาออก ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการค้นหางานและองค์การใหม่ และสุดท้ายจะนำไปสู่ความตั้งใจในการลาออก การที่สมาชิกในองค์การจะลาออกจากงานย่อมมีการค้นหาและวางแผนไว้



ภาพที่ *2* แสดงกระบวนการลาออกของ Spector

น้องนุช ภูมิสนธิ์ (2539) กล่าวไว้ว่า ความผูกพันกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออก เมื่อสมาชิกในองค์การมีความผูกพันกับองค์การสูงทำให้ความตั้งใจในการลาออกต่ำ และในทางตรงข้ามบุคลากรมีความผูกพันกับองค์การต่ำทำให้ความตั้งใจในการลาออกสูง



ภาพที่ *3* ระดับความผูกพันกับองค์การที่ส่งผลต่อความพอใจของบุคลากร (น้องนุช ภูมิสนธิ์, 2539)

2. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์การ (Organizational Commitment)

2.1 ความหมายของความผูกพันกับองค์การ (Organizational Commitment)

จากการศึกษาเรื่องความผูกพันกับองค์การ สามารถแบ่งความหมายของความผูกพันธ์กับองค์การได้ 3 ประการ ดังนี้

ประการแรก นักวิจัยที่ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์การว่าเป็นสภาวะที่พนักงานมีส่วนเกี่ยวพันแบบมีผลประโยชน์ร่วมหรือมีการลงทุนในด้านใดด้านหนึ่งขององค์การ ได้แก่

Becker (1960, cited in Meyer and Allen, 1991) กล่าวว่าความผูกพันกับองค์การเป็นสภาวะที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องแบบมีผลประโยชน์ร่วมกับองค์การ และมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ เช่น อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพการสมรส เป็นต้น ซึ่งบุคคลย่อมหวังผลตอบแทน กล่าวคือระดับความผูกพันจึงขึ้นอยู่กับระดับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่ได้ลงทุนไป และจากงานวิจัยของ Staw (1977, cited in Steers and Porter.1979) กล่าวว่า ความผูกพันด้านเจตคติหมายถึง ระดับความมากน้อยของการที่พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวต่อองค์การ และต้องการที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกไว้ เมื่อพนักงานมีเจตคติต่อองค์การทางบวก ก็จะส่งผลให้พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ ส่วนความผูกพันด้านพฤติกรรมหมายถึง กระบวนการที่บุคคลตัดสินใจอย่างแน่วแน่ว่าจะคงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากการตัดสินใจในอดีต จึงทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันต่อแนวทางปฏิบัติขององค์การ

ประการที่สอง นักวิจัยที่ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นสภาวะที่พนักงานเข้าไปเกี่ยวข้องแบบรู้สึกผูกพันเป็นส่วนหนึ่งขององค์การหรืออันเนื่องมาจากตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบต่อองค์การ ได้แก่

Poter et al (1974, cited in Meyer and Allen,1991) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การเป็นการยอมรับค่านิยมขององค์การ ของพนักงาน ตั้งใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ และพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ ซึ่งตรงกับ Sheldon (1965, cited in Allen and Meyer ,1990) ที่ให้ความหมายว่าเป็นเจตคติหรือความรู้สึกทางบวกของพนักงานที่มีองค์การ ทำให้พนักงานเกิด

ความรู้สึก และเกิดความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งคล้ายกับ Steers (1977, cited in Allen and Meyer ,1990) กล่าวว่าความผูกพันกับองค์การเป็นการที่สมาชิกรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เต็มใจเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อองค์การ

ส่วน Newstrom and Davis (1993) กล่าวว่าความผูกพันกับองค์การคือระดับที่แสดงถึงความต้องการหรือความตั้งใจของบุคคลที่ต้องการจะอยู่มีส่วนร่วมต่อองค์การต่อไป ต่อมา Brewer and Lock (1995) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์การว่าเป็นลักษณะเฉพาะ ได้แก่ ความรู้สึกถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การและมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป รวมทั้งมีความทุ่มเทพยายามในการปฏิบัติงาน มีการยอมรับและยึดถือปฏิบัติตนตามบรรทัดฐานขององค์การในการทำงาน

ประการที่สาม นักวิจัยที่ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์การว่าเป็นสภาวะที่พนักงานผูกพันกับองค์การโดยยอมรับค่านิยมขององค์การหรือผูกพันโดยมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ได้แก่

Buchanan II (1974, cited in Meyer and Allen, 1991) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นการที่พนักงานสามารถปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ (Identification) การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ (Involvement) และความจงรักภักดีต่อองค์การ (Royalty) Marsh and Manari (1977, cited in Meyer and Allen, 1991) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การหมายถึงลักษณะความพยายามของพนักงานที่ตั้งใจทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์การ ความต้องการที่จะอยู่กับองค์การตลอดไป มีความซื่อสัตย์ เจตคติที่ดี และยอมรับค่านิยมขององค์การ

ต่อมา Rusbult and Farrell (1983) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวโน้มที่บุคคลจะอยู่กับองค์การและมีความรู้สึกผูกพันทางใจต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ Reichers (1985) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การเกี่ยวข้องกับเจตคติ ได้แก่ ความรู้สึกยึดมั่นต่อเป้าหมายขององค์การ ความรู้สึกเกี่ยวพันกับองค์การและความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การ Allen and Meyer (1990) กล่าวว่าความผูกพันกับองค์การเป็นสภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความผูกพันกับองค์การ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็นความผูกพันที่เน้นทางอารมณ์ (Affective attachment) ความผูกพันที่เน้นต้นทุนรับรู้ (Perceived costs) และ ความผูกพันที่เน้นพันธะ (Obligation)

ทั้งนี้ Northcraft and Neale (1990) ได้กล่าวว่าความผูกพันกับองค์การเป็นความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้ง ระหว่างบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยมีองค์ประกอบ คือความศรัทธา เชื่อมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ มีความตั้งใจ มีความพยายามที่จะทำและตั้งใจอยู่เพื่อองค์การ นอกจากนั้นความผูกพันของพนักงานกับองค์การยังเป็นเรื่องของบทบาทและวิธีปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อองค์การอีกด้วย

ต่อมา Meyer and Allen (1997) ได้ชี้ถึงความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นสภาวะทางจิตใจที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของบุคคลต่อองค์การ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ต่อในองค์การ ซึ่งคล้ายกับ Ensher et al (2001) ที่กล่าวเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การ เป็นความรู้สึกผูกพันทางจิตใจที่เกี่ยวกับความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไปหรือไม่ Meyer et al (2004) ได้เรียบเรียงข้อมูลจากงานวิจัยที่ผ่านมาและวิเคราะห์ สรุปคำจำกัดความของความผูกพันกับองค์การที่มีลักษณะเหมือนกันและเป็นพื้นฐานสำคัญของความผูกพันกับองค์การว่า เป็นพลังที่ทำให้บุคคลผูกพันกับแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่เป้าหมายกำหนด ส่วนคำจำกัดความที่มีลักษณะแตกต่างกันนั้น ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้และวัตถุประสงค์ของการศึกษา

จากความหมายจากงานวิจัยข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันกับองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่รู้สึกต่อองค์การ ยอมรับในด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การ

2.2 แนวคิดทฤษฎีและองค์ประกอบของความผูกพันกับองค์การ

Mowdey et al (1982) ได้ทำการศึกษาและให้แนวความคิดประเภทของความผูกพันกับองค์การไว้ 2 ประเภท ได้แก่

1. แนวคิดประเภทเจตคติ (Attitudinal type) คือการที่พนักงานมีความเชื่อในเรื่องค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อการกระทำบางสิ่ง มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์การ และมีความทะเยอทยานที่จะอยู่กับองค์การ เช่น การลาออกจากงาน ความพยายามในการทำงาน และพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ เป็นต้น

2. แนวคิดประเภทพฤติกรรม (Behavioral type) **คือการที่บุคคลเข้ามาอยู่ในองค์การก่อน จึงค่อยเกิดความผูกพันขึ้น ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว มิใช่เพื่อองค์การ** กล่าวได้ว่าพนักงานบางคนสามารถทนอยู่กับองค์การได้โดยไม่รู้สึกสนุกกับงานที่ทำ และหากเขาลาออกก็จะทำให้สูญเสียผลประโยชน์อย่างมาก

Vardi et al (1989) ได้ทำการศึกษาและให้แนวความคิดประเภทของความผูกพันกับองค์การไว้ 2 แนวคิด ได้แก่

1. The instrumental-calculative approach หมายถึง ความผูกพันกับองค์การเป็นความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การ มีสาเหตุจากผลประโยชน์ส่วนตัว รางวัลตอบแทน และต้นทุนที่ได้เสี่ยงไปกับองค์การ

2. The normative approach หมายถึง ความผูกพันกับองค์การเป็นสภาวะภายในใจที่ทำให้บุคคลยอมเสียสละผลประโยชน์ส่วนตนเพื่อองค์การ ตัวกำหนดความผูกพันนี้ได้แก่ ความภาคภูมิใจ ความผูกพัน และการเสียสละส่วนบุคคล

Near (1989) ได้ทำการศึกษาและให้แนวความคิดรูปแบบของความผูกพันกับองค์การไว้ 2 รูปแบบ ได้แก่

1. The psychological model อธิบายว่าความผูกพันเป็นการลงรอยกันระหว่างค่านิยมขององค์การและค่านิยมของบุคคล ซึ่งจะส่งผลถึงความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การ

2. The structure model อธิบายได้ว่าการที่พนักงานมีความผูกพันกับองค์การมีผลมาจาก การมีส่วนร่วมในองค์การของพวกเขา รวมทั้งพร้อมที่จะรับรู้และตระหนักถึงการเป็นสมาชิกขององค์การ รูปแบบนี้ได้มาจากแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงการแลกเปลี่ยน (Exchange relations) และการลงรอยของกระบวนการรู้คิด (Cognitive consistency) ของ Ungson et al (1983)

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การที่ได้รับการยอมรับและนิยมนำไปใช้มากที่สุดคือของ Meyer and Allen (1990) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์การไว้ว่า เป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความผูกพันกับองค์การ และได้แบ่งออกเป็น 3 แนวคิด ได้แก่

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากอารมณ์ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและเกี่ยวข้องกับองค์การเป็นอย่างมาก ซึ่งความผูกพันชนิดนี้ถือว่าเป็นความผูกพันที่ดีที่สุด แม้ว่าองค์การจะมีข้อเสียอย่างไรก็ยังรัก ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกองค์การต้องการให้พนักงานรู้สึกเช่นนี้

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการนำไปผูกพันกับค่าใช้จ่าย ผลประโยชน์ในขณะที่ตนอยู่หรือไม่อยู่กับองค์การ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการรับรู้ถึงสิ่งที่จะสูญเสียหากออกจากองค์การนี้

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกเหมือนเป็นบุญคุณ มีพันธะหน้าที่ที่รับผิดชอบและจะต้องอยู่กับองค์การต่อไป

Scholl (2003) กล่าวว่าความผูกพันในองค์การคือรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการเป็นสมาชิกขององค์การ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเป้าหมายและภารกิจขององค์การ เป็นการแสดงออกด้วยความภาคภูมิใจและพร้อมที่จะปกป้องค์การของตน

2. ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การ คือระยะเวลาที่อยู่กับองค์การและตั้งใจที่จะทำงานในองค์การต่อไป

3. การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้น

ผลของความผูกพันกับองค์การมีหลายประการ ดังนั้น ผู้วิจัยขอนำเสนอเฉพาะที่สำคัญและเหมาะสมสำหรับการศึกษาครั้งนี้ กล่าวคือ

การคงอยู่ของพนักงาน มีการศึกษาผ่านปัจจัยที่สำคัญ 3 ปัจจัย คือ

1. ความตั้งใจที่จะหางาน จากการวิเคราะห์อภิมานของ Mathieu & Zajac (1990 อ้างถึงใน ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548) พบว่า ความผูกพันกับองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะหางาน

2. ความตั้งใจลาออก จากการวิเคราะห์อภิมานของ Mathieu & Zajac (1990 อ้างถึงใน ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548) พบว่าความผูกพันกับองค์การด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออก ส่วนความผูกพันด้านคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการลาออก

3. ความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การและพฤติกรรมการหางานใหม่ ของ Ko et al (1997) พบว่า ความผูกพันกับองค์การทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจอยู่ในองค์การและมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมหางานใหม่

การมาทำงาน ความผูกพันกับองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมาทำงาน และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงานโดยสมัครใจ แต่ไม่สัมพันธ์กับการขาดงานโดยไม่สมัครใจ (Meyer & Allen, 1997 อ้างถึงใน ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548)

ผลการปฏิบัติงาน (In role job performance) จากงานวิจัยเชิงประจักษ์พบว่า ความผูกพันกับองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการทำงาน เพราะความรู้สึกเป็นส่วนร่วมกับองค์การส่งผลให้พนักงานทุ่มเทในการทำงาน ความสัมพันธ์ของผลการทำงานและความผูกพันด้านคงอยู่ พบว่ามีการศึกษาน้อยมากและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำกว่าความผูกพันธ์กับองค์การด้านจิตใจ ส่วนความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐานพบว่ามีความสัมพันธ์กับผลการทำงานในระดับต่ำเช่นกัน (Meyer & Allen, 1997 อ้างถึงใน ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization citizenship behavior) ได้แก่ การช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจ และมีความสำนึกในหน้าที่ งานวิจัยเชิงประจักษ์พบว่า ความผูกพันกับองค์การ

ด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูงกว่าความผูกพันกับองค์การในด้านอื่น (Meyer & Allen, 1997 อ้างถึงใน ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548)

จากการที่ Meyer and Allen (1991) ได้อธิบายถึงความผูกพันกับองค์การไว้ 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) ซึ่งแต่ละด้านมีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัด ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดของ Meyer and Allen (1991) ในการวัดความผูกพันในองค์การในการศึกษาครั้งนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์การกับความตั้งใจในการลาออก

จากการศึกษางานวิจัยหลายชิ้นพบว่าความผูกพันในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมตั้งใจในการลาออก ดังต่อไปนี้

อัญณา พันธุนาถวิริยกุล (2546) พบว่า แนวโน้มในการลาออกมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.439$, $p<.01$)

ศิริพร พงศ์อัจฉรีย์ (2550) พบว่า ความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณ์ระหว่างหลักการบริหารจัดการที่ดีด้วยหลักธรรมาภิบาลตามการรับรู้ของพนักงานกับความตั้งใจในการลาออก

ปิยา เดชาภิวุฒิ (2552) พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจในการลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความผูกพันในองค์การและความยุติธรรมในองค์การด้านข้อมูล โดยตัวแปรทั้งสองนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกได้ร้อยละ 35

อดิราห์ กุลเพชรดารา (2553) พบว่าความผูกพันกับงานเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองโดยยึดองค์การเป็นหลักมีผลต่อความตั้งใจในการลาออก

3. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

นักวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจในงาน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานเป็น 2 แนวทาง คือ

1. ความพึงพอใจในงานเป็นภาวะสันนิษฐานทางเจตคติ
2. ความพึงพอใจในงานเป็นภาวะสันนิษฐานด้านการรู้คิด (ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์,2548)

โดยความพึงพอใจในงานเป็นภาวะสันนิษฐานทางเจตคติ เช่น Robbin (2001) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานหมายถึงเจตคติที่บุคคลมีต่องาน ถ้าบุคคลมีเจตคติทางบวก ความพึงพอใจในงานจะสูง แต่ถ้ามีเจตคติทางลบ ความพึงพอใจในงานจะต่ำ Spector (2003) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานหมายถึงเจตคติของพนักงานที่สะท้อนถึงความรู้สึกที่มีต่องานโดยรวม หรือแยกเป็นเฉพาะด้านของงานนั้นๆ Muchinsky (2003) กล่าว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการทำงานของพนักงาน

และความพึงพอใจในงานเป็นภาวะสันนิษฐานด้านการรู้คิด เช่น Mathis & Jackson (1994) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลลัพธ์ทางอารมณ์ทางบวกซึ่งได้จากการประเมินประสบการณ์การทำงานโดยได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก Locke (1976) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกทางบวกของพนักงานซึ่งเกิดจากการประเมินผลงานหรือประสบการณ์การทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกับ Odom, Boy & Dunn (1990) ที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกที่มีต่องานในทางบวกหรือลบ นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานยังส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย กล่าวคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน จะสามารถปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพ และลดอัตราการลาออกของพนักงานอีกด้วย (Arnett et al., 2002) และยังพบว่า งานเป็นส่วนสำคัญของชีวิตการเป็นพนักงาน โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจและมีความพึงพอใจในงานจะคงอยู่กับองค์การมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงาน (Spcetor, 2000)

Smith (1955) ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจในงานก็ต่อเมื่อ การทำงานนั้น ได้ตอบสนองเกี่ยวข้องกับความต้องการในด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นตัวของตัวเอง และความต้องการทางด้านสังคม

French (1964) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือ สภาพของงานที่ดี สามารถทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกได้

Applewhite (1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานหมายถึง ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ คือความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน

Davis (1974) ได้นำความหมายของความพึงพอใจในงานของ Bullack มากล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติ ความรู้สึกพอใจและไม่พอใจในงานของสมาชิกในองค์กร หรือผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำ โดยการประเมินดูที่งานและที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผลงานนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความสำเร็จและล้มเหลวในการทำงานตามที่มุ่งไว้ และยังขึ้นกับความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้บรรลุผล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในงานว่า หมายถึงเจตคติของพนักงานที่มีต่อประสบการณ์การทำงานโดยรวมในทางบวก

3.2 แนวคิดทฤษฎีและองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

การศึกษาความพึงพอใจในงาน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยสามารถศึกษาได้ทั้งความพึงพอใจในงานโดยรวม (Global Job Satisfaction) และความพึงพอใจในงานเฉพาะด้านต่างๆ (Facet Job Satisfaction) (ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548) โดยการศึกษาความพึงพอใจในงานโดยรวม จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปของพนักงาน ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ตนเองทำหรือไม่และในระดับใด แต่จะไม่ทราบว่าพนักงานพึงพอใจในงานของตนเองด้านใดบ้าง ในขณะที่การศึกษาความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อด้านต่างๆในการทำงาน เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงต่อไป การศึกษาความพึงพอใจเฉพาะด้านมี

การศึกษาแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับความสนใจของผู้วิจัยงานนั้นๆ ยกตัวอย่างเช่น ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ลักษณะงาน การติดต่อสื่อสาร สวัสดิการ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และธรรมชาติของงาน (Spcetor, 1985)

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน พบว่า มาตรวัดความพึงพอใจในงานเฉพาะด้านที่ได้รับความนิยม ได้แก่ แบบวัด Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) ของ Weiss, Dawis, England & Lofquist (1967) และมาตรวัด Job Descriptive Index (JDI) ของ Smith, Kendall & Hulin (1985) ซึ่งมาตรวัด JDI แบ่งการวัดความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านความก้าวหน้า ด้านหัวหน้างาน และด้านเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจในการลาออก

เนื่องจากการลาออกของพนักงานเป็นปัญหาสำคัญของทุกองค์การ และความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออก จึงได้มีนักวิจัยจำนวนมากสนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ เช่น Tzeng (2002) ศึกษาความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจในการลาออก โดยศึกษาจากพยาบาลในประเทศไต้หวัน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมสามารถทำนายความตั้งใจในการลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kim, Leong & Lee (2005) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในร้านอาหาร พบว่าหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง ความตั้งใจในการลาออกก็จะลดลง

ส่วน Lawler (1983) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการขาดงานและเปลี่ยนงาน ของพนักงานที่คงอยู่กับองค์การเปรียบเทียบกับพนักงานที่เปลี่ยนงาน พบว่า แม้ว่าพนักงานจะไม่พึงพอใจในงาน แต่ก็จะยังไม่ลาออกจนกว่าจะได้งานใหม่ และยังพบว่าอัตราการเปลี่ยนงานจะสูงเมื่อสภาพเศรษฐกิจดี ในขณะที่ Mobley (1982) พบว่าผลของความไม่พึงพอใจในงานทำให้เกิดพฤติกรรมลาออกจากองค์การและความตั้งใจในการลาออกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

Hinshaw, Smeltzer & Atwood (1987) ศึกษากลยุทธ์ที่ทำให้พยาบาลคงอยู่ในงาน โดยศึกษาตัวแปรที่ทำนายการลาออกของพยาบาล พบว่า ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในวิชาชีพ สามารถทำนายการคาดการณ์การลาออกของพนักงานได้ในระดับปานกลาง โดยที่การคาดการณ์การลาออกจากงานสามารถทำนายการลาออกจากงานจริงได้น้อย ในขณะที่ Lucas, Atwood & Hagaman (1993) ทำการทดสอบตัวแบบทำนายการลาออกตามแนวคิดของ Hinshaw & Atwood (1985) พบว่าความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในวิชาชีพมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการคาดการณ์การลาออกจากงาน และยังพบว่าการลาออกจากงานเป็นตัวทำนายที่ได้ในการลาออกจริงได้ร้อยละ 73.2

Irvine & Evans (1995) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานกับการลาออกจากงานของพยาบาล โดยมีกรอบแนวคิดว่า พฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสามารถทำนายพฤติกรรมการลาออกจากงานได้โดยตรง และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับการลาออกโดยผ่านพฤติกรรมความตั้งใจ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับแนวความคิดดังกล่าว โดยพบว่า พฤติกรรมความตั้งใจกับการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกันในระดับสูง ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกในระดับสูง และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการลาออกในระดับต่ำ

4. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ (Civic Virtue)

4.1 ความหมายของการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ

หน้าที่พลเมืองในองค์การ (Civic Virtue) คือส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (Organization Citizenship Behavior) ประกอบด้วย พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น การมีน้ำใจ และมีความสำนึกในหน้าที่ เป็นปัจจัยที่จะบ่งบอกถึงประสิทธิผลในองค์การได้เป็นอย่างดี โดยมีการให้คำจำกัดความของการทำหน้าที่ของพลเมืองไว้หลากหลาย โดยส่วนมากจะเกี่ยวข้องกับด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมา

หน้าที่พลเมืองในองค์การ

Graham (1986 a cited in Graham, 2000) กล่าวว่า การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การหมายถึง การที่สมาชิกในองค์การให้ความร่วมมือกับองค์การ และมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบองค์การ พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นและคำแนะนำให้แก่องค์การ

Podsakoff, MacKenzie, Paine & Bachrach (2000) กล่าวว่า การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ เป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมความกระตือรือร้นที่จะติดตามการเปลี่ยนแปลงขององค์การ ที่ก่อให้องค์การประสบความสำเร็จ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ รวมถึงการใส่ใจดูแลทรัพย์สินขององค์การ

Klammer, Skarlicki, Barclay (2002) กล่าวว่า การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การหมายถึง การที่สมาชิกในองค์การมีความเต็มใจที่จะบอกกล่าวหรือให้คำแนะนำแก่องค์การ

Greenberg (2002: 128) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากพฤติกรรมที่เป็นทางการในการทำงาน และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์การ

วิธัญญา วัณโณ (2546) กล่าวว่า การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ หมายถึง การแสดงออกพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน พร้อมที่จะพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ

อนงนุช ภูยานนท์ (2550) กล่าวว่า การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ คือ การให้ความร่วมมือกับองค์การซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ เช่น การเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

สรุปความหมายของการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การคือ พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความเต็มใจที่จะกระทำ มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบองค์การ พร้อมที่จะอยู่ร่วมกับองค์การเพื่อพัฒนาองค์การ และเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ

Katz และ Kahn (1989 อ้างถึงใน Organ, 1991) ให้ความหมายว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่ให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตรอย่างไม่เป็นทางการโดยไม่ได้ถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์การ หากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่าง ๆ ในองค์การจะดำเนินไปได้ยาก

War (1996) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจทำตามสถานการณ์โดยเป็นอิสระจากองค์การ เช่น การทำสิ่งที่ชอบให้กับเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่

Spector (1996) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และมีประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่นๆ การอาสาสมัครทำงานโดยไม่ได้รับการขอร้อง

Organ (1997) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง บทบาทที่นอกเหนือกว่างานในหน้าที่ ไม่มีรางวัลให้เป็นความสมัครใจของสมาชิกในองค์การ

Newstrom และ Davis (1997) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่ปฏิบัติโดยสมัครใจ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จต่อองค์การ

Greenberg และ Baron (1997) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การปฏิบัติของสมาชิกในองค์การที่นอกเหนือจากความต้องการขององค์การ หรือเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่

Luthans (1998) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์การที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และความมีประสิทธิภาพขององค์การ

George และ Jones (1999) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่สมาชิกในองค์การสมัครใจ

และเต็มใจปฏิบัติ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การป้องกันชโมยในองค์การ การป้องกันไฟไหม้การให้คำแนะนำทางบวกเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ

Maschane และ Gilnow (2000) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความอดทนต่อการบีบบังคับ การเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การและทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ปกติของตน

Dubin (2000) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึงพฤติกรรมการทำงานด้วยความเต็มใจของสมาชิกในองค์การ โดยไม่มีคำสัญญาว่าจะให้รางวัล ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์การ ผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ ทำให้ หน่วยงานในองค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น

Moorhead และ Griffin (2001) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การในการสร้าง สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดผลประโยชน์ต่อองค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สรุปรวมได้ว่าหมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การสมัครใจ และเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยไม่ได้ร้องขอหรือบังคับให้ทำ และองค์การไม่ได้กำหนดอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ ที่องค์การมอบหมาย และพฤติกรรมเหล่านั้น ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์การมีประสิทธภาพมากขึ้น

4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการเป็นพลเมืองขององค์การ

แนวคิดเรื่องเกี่ยวกับการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ (Civic Virtue) เริ่มจากกลางปี 1980 ได้มีการนำเอาพฤติกรรมการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior, OCB) พฤติกรรมของพนักงานที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งไม่มีผลต่อการประเมินผลงาน โดยพนักงานจะเป็นผู้ที่กระทำด้วยความสมัครใจด้วยตนเอง และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อความสำเร็จในระยะยาวขององค์การ

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มี 2 แนวคิด คือ

1. แนวคิดของ Organ & Bateman (1991) ระบุว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การประกอบด้วย

1. การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง (Altruism) คือ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือสมาชิกในองค์การ

2. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) คือ พฤติกรรมในการเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงานและแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

3. ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึง การให้อภัยผู้ร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด

4. การทำหน้าที่ของพลเมือง (Civic Virtue) คือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ ในการเข้าร่วมกิจกรรม และช่วยกันปรับปรุงองค์การ

5. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือพฤติกรรมของพนักงานที่ยอมรับกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์การทั้งมีลายลักษณ์อักษร และไม่มีลายลักษณ์อักษร

2. แนวคิดของ Organ, Podsakoff, Mackzie (2006) ได้เสนอองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การว่ามีเพิ่มเป็น 7 องค์ประกอบ คือ

1. การให้ความช่วยเหลือ (Helping Behavior) คือ พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การช่วยเหลือเพื่อนสมาชิก เมื่อเกิดปัญหาการทำงาน

2. ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) คือ พฤติกรรมอดทนอดกลั้นต่อปัญหาในการทำงาน และมองเพื่อนสมาชิกในองค์การในแง่ดี

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organization Loyalty) คือ พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การพยายามรักษาชื่อเสียงขององค์การ

4. การเชื่อฟังและปฏิบัติตามองค์การ (Organizational Compliance) คือ พฤติกรรมการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีการบังคับ

5. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของแต่ละบุคคล (Individual Initiative) คือ พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่มีความคิดสร้างสรรค์ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

6. **การทำหน้าที่ของพลเมือง** (Civic Virtue) พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่มีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์การ

7. **การพัฒนาตนเอง** (Self-Development) **คือ** พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การหมั่นพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และสนใจหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน

การทำหน้าที่พลเมืองคือการเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมและให้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ โดยเป็นปัจจัยที่ส่งผลดีต่อองค์การทั้งสิ้น และจากการที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์การจะมีส่วนของการเมืองและการปกครองเป็นหลักของความเป็นสมาชิกในองค์การ ความเป็นพลเมือง (Civic Virtue) หมายถึงความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลที่เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาทางสังคม และเป็นการมีส่วนร่วมต่อองค์การในทางที่ดีพร้อมจะสนับสนุนองค์การอีกด้วย ส่วนหน้าที่และความรับผิดชอบที่พนักงานและองค์การมีสัญญาทางสังคมกับเป้าหมายขององค์การ การทำความเข้าใจในความเป็นพลเมืองขององค์การมีสัญญาทางสังคมกับเป้าหมายขององค์กการ การทำความเข้าใจในความเป็นพลเมืองขององค์การ (Civic Virtue) จะนำไปสู่การช่วยในเรื่องของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะการทำหน้าที่พลเมืององค์การ จะแสดงออกถึงความพร้อมที่จะอยู่ร่วมกับองค์การ และมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งยอมรับในการทำงานของผู้นำขององค์การอีกด้วย (Klammer, Skarlicki, Barclay, 2002)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นพลเมืองขององค์การในแง่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ (Graham, Podsakoff et al., 2000)

1. ลักษณะขององค์การ มีแบบแผนที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์ทางลบกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คิดถึงตนเอง สำนึกในหน้าที่ และมีการให้ความร่วมมือกับองค์การ

2. พฤติกรรมของผู้นำ เป็นผู้ที่มีภาวะแบบผู้นำให้คำแนะนำการทำงานกับพนักงาน ให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้ตาม ซึ่งแสดงถึงผู้ที่มีสภาวะเป็นผู้นำ

3. การออกแบบงาน เป็นการเพิ่มพฤติกรรมการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การได้ และส่งผลทางบวกต่อผลงาน เพราะมีการป้อนกลับข้อมูลให้เพื่อนร่วมงานได้รับรู้ ข้อมูลเกี่ยวกับงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การมากขึ้น

4. การคัดเลือกบุคลากร บุคคลที่องค์การจะคัดเลือกย่อมจะต้องมีการตอบสนองต่อลักษณะงานที่ดี

เกี่ยวเนื่องกับการที่สมาชิกในองค์การมีความกระตือรือร้นที่จะทำหน้าที่พลเมืองขององค์การ

5. การควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน จะต้องมีการสนับสนุนด้านศีลธรรมให้แก่สมาชิกในองค์การ การแสดงออกถึงความสนใจในผู้ร่วมงานจะช่วยให้สมาชิกในองค์การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การได้ดียิ่งขึ้น

6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะต้องมีการชี้วัดถึงความสำเร็จของงานในแต่ละบุคคล การทำงานเป็นทีมและการทำหน้าที่ของสมาชิกในองค์การ

ความสัมพันธ์ระหว่างการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การกับความตั้งใจในการลาออก

จากการค้นคว้างานวิจัย พบว่า มีการทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการทำหน้าที่พลเมืองกับความตั้งใจในการลาออก

Bellou (2007) ได้ศึกษาการละเมิดสัญญาใจ ขณะที่เกิดการควบรวมกิจการเข้าด้วยกัน ใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงงานที่ทำงานอยู่ขณะที่มีการควบรวมกิจการ ภัตคารในประเทศกรีซ โดยเก็ยข้อมูลจากทุกตำแหน่งที่มีอายุการทำงาน 4 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน

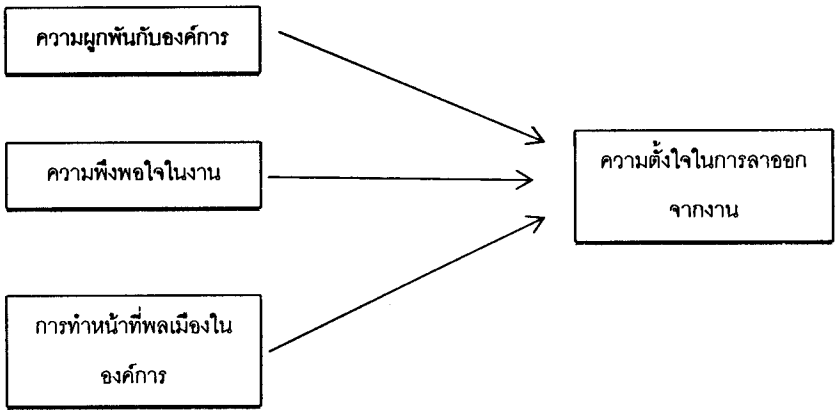
ผลการวิจัยพบว่า การละเมิดสัญญาใจมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความตั้งใจที่จะลาออก ($R=0.50$, $p<0.01$) และมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการเป็นพฤติกรรมการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ ($R=-0.56$, $p<0.01$)

จากงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานรู้สึกถูกละเมิดสัญญาใจมากขึ้นเท่าใด ก็จะทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจที่จะลาออกได้มากขึ้นเท่านั้น และมีการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การซึ่งถือเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การลดน้อยลงด้วย

จัดถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

กรอบแนวความคิดของการวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่

   2.1 ตัวแปรต้น คือ ความผูกพันกับองค์การ ความพึงพอใจในงานและการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ

   2.2 ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. **ความตั้งใจในการลาออกจากงาน หมายถึง ความตั้งใจของพนักงานที่จะยุติการเป็นสมาชิกขององค์การที่ตนทำงานอยู่ในระยะเวลาอันใกล้**
2. **ความผูกพันกับองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่รู้สึกต่อองค์การ ยอมรับในด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การ**
3. **ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติของพนักงานที่มีต่อประสบการณ์การทำงานโดยรวมในทางบวก**
4. **การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของพนักงานที่กำหนดไว้ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความเต็มใจที่จะกระทำ มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบองค์การ พร้อมที่จะอยู่ร่วมกับองค์การเพื่อพัฒนาองค์การ**

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน
2. ทำให้ทราบถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน
3. ทำให้ทราบถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน
4. องค์การทราบถึงสาเหตุของพนักงานที่ลาออก และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่ร่วมกับองค์การต่อไป
5. เพื่อให้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันและการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การที่ดีต่อไป

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งมีรายละเอียดในวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีแบบตามสะดวก (Convenience sampling) โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณที่กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ว่า ตัวแปรต้นจำนวน 1 ตัว ควรมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 20 คน (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2009) ซึ่งในงานวิจัยนี้มีตัวแปรต้นทั้งหมด 4 ตัว ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ คือจำนวนอย่างน้อย 80 คน แต่เพื่อป้องกันการสูญหาย และความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล รวมถึงเพื่อเพิ่มอำนาจทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งประกอบด้วยมาตรวัด 4 มาตร ดังนี้

1. มาตรวัดความตั้งใจในการลาออก ของ ภิรดี เหรียญทอง (2551)
2. มาตรวัดความผูกพันกับองค์การ ปรับปรุงมาจากมาตรวัดความผูกพันกับองค์การของจินตวาณี พานิช (2553)
3. มาตรวัดความพึงพอใจในงานของ ศิริวรรณ คงชำนาญลิขิต (2550)
4. มาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของ นรินทร์ หมึงประเสริฐ (2550)

การพัฒนาเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.มาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

มาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยการวัดองค์ประกอบของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งหมด 7 ด้าน มีจำนวนข้อกระทงทั้งหมด 44 ข้อ ซึ่งเป็นข้อกระทงทางบวก 41 ข้อ และเป็นข้อกระทงทางลบ 3 ข้อ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 6 ข้อ พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา จำนวน 7 ข้อ ด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์การ จำนวน 7 ข้อ ด้านพฤติกรรมการเชื่อฟังปฏิบัติตามองค์การ จำนวน 6 ข้อ ด้านพฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ด้านพฤติกรรมการทำหน้าที่สมาชิกขององค์การ จำนวน 6 ข้อ และด้านพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง จำนวน 7 ข้อ โดยลักษณะของมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานในการทำวิจัยครั้งนี้ มีการให้คะแนนแบบประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ ปฏิบัติสม่ำเสมอ ปฏิบัติบ่อยครั้ง ปฏิบัติบางครั้ง ปฏิบัติน้อยมาก ไม่เคยปฏิบัติ

<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u>

มาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในการทำวิจัยครั้งนี้ มีการให้คะแนนแบบประเมินค่า Likert Scale 5 ระดับ ซึ่งมีคำตอบและการให้คะแนนของคำตอบแต่ละระดับดังนี้

ระดับพฤติกรรม	คะแนน	
	ข้อกระทงทางบวก	ข้อกระทงทางลบ
ปฏิบัติสม่ำเสมอ	5	1
ปฏิบัติบ่อยครั้ง	4	2
ปฏิบัติบางครั้ง	3	3
ปฏิบัติน้อยมาก	2	4
ไม่เคยปฏิบัติ	1	5

ขั้นตอนในการพัฒนามาตรวัด

1.1 ผู้วิจัยนำมาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของนรินทร์ หมื่งประเสริฐ (2550) ซึ่งได้ปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจากมาตรวัดของชัยวัฒน์ ตันติภาสวศิน (2548) ตามแนวคิดของ Hofstede (1997) ประกอบด้วยการวัดองค์ประกอบของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งหมด 7 ด้าน มีจำนวนข้อกระทงทั้งหมด 44 ข้อ มาหาความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒฑกโกศล พิจารณาตรวจข้อกระทงแต่ละข้อว่ามีความเหมาะสมในการนำไปใช้วัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่ รวมไปถึงเรื่องภาษาเพื่อนำไปพัฒนาเป็นมาตรวัดที่ใช้วัดจริงต่อไป

1.2 ผู้วิจัยนำมาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ได้รับการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัด (corrected item-total correlation) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1.2.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด 47 ข้อ พบว่ามีข้อกระทงที่มีค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัดที่ผ่านเกณฑ์ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 44 ข้อ

1.2.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อที่เหลือ อีกครั้งหนึ่งพบว่า ข้อกระทงทั้งหมด 44 ข้อ ผ่านการวิเคราะห์ โดยเป็นข้อความทางบวก 41 ข้อ และข้อความทางลบ 3 ข้อ รายละเอียดดังตาราง ข1

2.มาตรวัดความพึงพอใจในงาน

มาตรวัดความพึงพอใจในงานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยการวัดองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานทั้งหมด 5 ด้าน มีจำนวนข้อกระทงทั้งหมด 56 ข้อ ซึ่งเป็นข้อกระทงทางบวก 36 ข้อ และเป็นข้อกระทงทางลบ 20 ข้อ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน จำนวน 14 ข้อ ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ จำนวน 8 ข้อ ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า จำนวน 9 ข้อ ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน จำนวน 12 ข้อ และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน จำนวน 13 ข้อ โดยลักษณะของมาตรวัดความพึงพอใจในงานในการทำวิจัยครั้งนี้ มีการให้คะแนนแบบประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u>

มาตรวัดเจตคติที่มีต่อการทำงานและความผูกพันต่อองค์การในการทำวิจัยครั้งนี้ มีการให้คะแนนแบบประเมินค่า Likert Scale 5 ระดับ ซึ่งมีคคำตอบและการให้คะแนนของคำตอบแต่ละระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	ข้อกระทงทางบวก	ข้อกระทงทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
ค่อนข้างเห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน	3	3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

<u>ขั้นตอนในการพัฒนามาตรวัด</u>

2.1 ผู้วิจัยนำมาตรวัดความพึงพอใจในงานของศิริวรรณ คงชำนาญลิขิต (2550) ซึ่งได้ปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจากมาตรวัดของสมสุข ดิลกสกุลชัย (2534) ตามแนวคิดของ JDI (Job Descriptive Index) ของ Smith et al. (1985) ประกอบด้วยการวัดองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานทั้งหมด 5 ด้าน มีจำนวนข้อกระทงทั้งหมด 56 ข้อ มาหาความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒฑกโกศล พิจารณาตรวจข้อกระทงแต่ละข้อว่ามีความเหมาะสมในการนำไปใช้วัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่ รวมไปถึงเรื่องภาษา เพื่อนำไปพัฒนาเป็นมาตรวัดที่ใช้วัดจริงต่อไป

2.2 ผู้วิจัยนำมาตรวัดความพึงพอใจที่ได้รับการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

2.2.1 **คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆใน มาตรวัด 56 ข้อ พบว่ามีข้อกระทงที่มีค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัดที่ผ่านเกณฑ์ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ** .05 จำนวน 55 ข้อ

2.2.2 **คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อที่เหลือ อีกครั้งหนึ่งพบว่า ข้อกระทงทั้งหมด** 55 ข้อ ผ่านการวิเคราะห์ โดยเป็นข้อความทางบวก 35 ข้อ และ ข้อความทางลบ 20 ข้อ รายละเอียดดังตาราง ข2

3.มาตรวัดความผูกพันกับองค์การ

มาตรวัดความผูกพันกับองค์การที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยการวัดองค์ประกอบของความผูกพันกับ องค์การ มีจำนวนข้อกระทงทั้งหมด 16 ข้อ ซึ่งเป็นข้อกระทงทางบวก 13 ข้อ และเป็นข้อกระทงทางลบ 3 ข้อ โดยลักษณะของมาตรวัดความผูกพันกับองค์การในการทำวิจัยครั้งนี้ มีการให้คะแนนแบบประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยรวมทุกข้อกระทงเท่ากับ .807

<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u>

มาตรวัดเจตคติที่มีต่อการทำงานและความผูกพันต่อองค์การในการทำวิจัยครั้งนี้ มีการให้คะแนน แบบประเมินค่า Likert Scale 5 ระดับ ซึ่งมีคำตอบและการให้คะแนนของคำตอบแต่ละระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	ข้อกระทงทางบวก	ข้อกระทงทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
ค่อนข้างเห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน	3	3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ขั้นตอนในการพัฒนามาตรวัด

3.1 ผู้วิจัยนำมาตรวัดความผูกพันกับองค์การของจินตวาณี พานิช (2553) ซึ่งได้ปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจากมาตรวัดของเจตสุภา ลลิตอนันต์พงศ์ (2551) ที่ได้พัฒนามาจากมาตรวัดของ Allen และ Meyer (1990) มาหาความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒฑกโกศล พิจารณาตรวจข้อกระทงแต่ละข้อว่ามีความเหมาะสมในการนำไปใช้วัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่ รวมไปถึงเรื่องภาษา เพื่อนำไปพัฒนาเป็นมาตรวัดที่ใช้วัดจริงต่อไป

3.2 ผู้วิจัยนำมาตรวัดความผูกพันกับองค์การที่ได้รับการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

3.2.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด 16 ข้อ พบว่ามีข้อกระทงที่มีค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัดที่ผ่านเกณฑ์ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 14 ข้อ

3.2.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อที่เหลืออีกครั้งหนึ่งพบว่า ข้อกระทงทั้งหมด 14 ข้อ ผ่านการวิเคราะห์ โดยเป็นข้อความทางบวก 13 ข้อ และข้อความทางลบ 1 ข้อ รายละเอียดดังตาราง ข3

4.มาตรวัดความตั้งใจในการลาออก

มาตรวัดความตั้งใจในการลาออกที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยการวัดองค์ประกอบของความตั้งใจในการลาออก มีจำนวนข้อกระทงทั้งหมด 10 ข้อ ซึ่งเป็นข้อกระทงทางบวก 8 ข้อ และเป็นข้อกระทงทางลบ 2 ข้อ โดยลักษณะของมาตรวัดความตั้งใจในการลาออกในการทำวิจัยครั้งนี้ มีการให้คะแนนแบบประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยรวมทุกข้อกระทงเท่ากับ .926

เกณฑ์การให้คะแนน

และมาตรวัดเจตคติที่มีต่อการทำงานและความผูกพันต่อองค์การในการทำวิจัยครั้งนี้ มีการให้คะแนนแบบประเมินค่า Likert Scale 5 ระดับ ซึ่งมีคำตอบและการให้คะแนนของคำตอบแต่ละระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	ข้อกระทงทางบวก	ข้อกระทงทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
ค่อนข้างเห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน	3	3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ขั้นตอนในการพัฒนามาตรวัด

4.1 ผู้วิจัยนำมาตรวัดความตั้งใจในการลาออกของภิรดี เหรียญทอง (2551) ซึ่งได้ปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจากมาตรวัดของเบญจพร ถีระรักษ์ (2547) และ อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2548) มาหาความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒฑกโกศล พิจารณาตรวจข้อกระทงแต่ละข้อว่ามีความเหมาะสมในการนำไปใช้วัดพฤติกรรมความตั้งใจในการลาออกหรือไม่ รวมไปถึงเรื่องภาษา เพื่อนำไปพัฒนาเป็นมาตรวัดที่ใช้วัดจริงต่อไป

4.2 ผู้วิจัยนำมาตรวัดความตั้งใจในการลาออกที่ได้รับการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

4.2.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด 10 ข้อ พบว่ามีข้อกระทงที่มีค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัดที่ผ่านเกณฑ์ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 10 ข้อ โดยเป็นข้อความทางบวก 8 ข้อ และข้อความทางลบ 2 ข้อ รายละเอียดดังตาราง ข4

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 : ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 40 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์คุณภาพของมาตรวัด โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 40 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 40 ฉบับ โดยแบบสอบถามที่ได้รับเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ถูกต้องและครบถ้วนทุกฉบับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

สรุปการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ 1 เพื่อวิเคราะห์คุณภาพมาตรวัด

รายการครั้งที่ 1	จำนวนแบบสอบถาม	
	ฉบับ	%
แจกแบบสอบถาม	40	100%
รับแบบสอบถามคืน	40	100%
ฉบับที่ไม่สมบูรณ์	0	0%
ฉบับที่สมบูรณ์	40	100%

ครั้งที่ 2 : ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลมาทดสอบสมมติฐานในการวิจัย โดยแจกจ่ายแบบสอบถามให้กับพนักงานของบริษัทที่ผู้วิจัยได้ทำการเลือกไว้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานบริษัทด้วยตนเองจำนวน 150 ฉบับ ได้แบบสอบถามคืนมาจำนวน 125 ฉบับ และหลังจากได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้วิจัยจะทำการคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามชุดที่สมบูรณ์จำนวน 100 ฉบับ เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

สรุปการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ 2 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัย

รายการครั้งที่ 2	จำนวนแบบสอบถาม	
	ฉบับ	%
แจกแบบสอบถาม	150	100.0
รับแบบสอบถามคืน	125	83.3
ฉบับที่ไม่สมบูรณ์	25	20.0
ฉบับที่สมบูรณ์	100	80.0

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา
   1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) : วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง
   1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) : วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน
2. สถิติวิเคราะห์ Correlation Analysis : สำหรับวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน หาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การกับตัวแปรตามความตั้งใจในการลาออกจากงาน ทั้งขนาด (Magnitude) และทิศทาง (direction)

3. ศึกษาอิทธิพลตัวแปรความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การที่สามารถทำนายความตั้งใจในการลาออกจากกงานโดยการวิเคราะห์การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression)

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ผลวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ และความตั้งใจในการลาออกจากงาน และการวิเคราะห์ด้วยวิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression)

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ผลวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 57 คน และเพศชายจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 57 และ 43 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 20-35 ปี จำนวน 74 คน และมีอายุระหว่าง 36 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 74 และ 26 ตามลำดับ ซึ่งมีอายุการทำงานตั้งแต่ 0-5 ปี จำนวน 65 คน และ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และ 35 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3

ตารางที่ 3

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	57	57.0
ชาย	43	43.0
รวม	100	100.0
อายุ		
20-35 ปี	74	74.0
36 ปีขึ้นไป	26	26.0
รวม	100	100.0
อายุการทำงานกับบริษัทปัจจุบัน		
0-5 ปี	65	65.0
5 ปีขึ้นไป	35	35.0
รวม	100	100.0

ตอนที่ 2 ผลของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ และความตั้งใจในการลาออกจากงาน และการวิเคราะห์ด้วยวิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ และความตั้งใจในการลาออกจากงาน เพื่อทดสอบผลการวิจัย พบว่ามีความสัมพันธ์รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากตัวแปรต่างๆ (N = 100)

ตัวแปร	Mean	SD	ตัวแปร			
			1	2	3	4
1.ความตั้งใจในการลาออกจากงาน	25.11	9.99	-			
2.การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ	175.64	16.86	-.237**	-		
3.ความพึงพอใจในงาน	198.51	28.13	-.544**	.412**	-	
4.ความผูกพันกับองค์การ	46.91	8.68	-.493**	.402**	.303**	-

หมายเหตุ : **p<.01

จากตารางที่ 8 พบว่าการพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการลาออกจากงาน (ตัวแปรตาม) กับ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์การ (ตัวแปรต้น) พบว่าตัวแปรต้นความตั้งใจในการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .237 .544 และ .493 ตามลำดับ

ตารางที่ 5

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R square) ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนายปรับแก้ (Adjusted R square) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) วิเคราะห์ด้วยวิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการแบบขั้นตอน (Stepwise) ของกลุ่มตัวอย่าง

Step & VARIABLE	*R*	*R* square	Adjusted *R* square	*R* square change	*F*
Step 1 JS	.544	.296	.289	.296	41.151***
Step 2 JS,OCM	.644	.415	.402	.119	34.337***

หมายเหตุ $^{*}p < .05$, $^{**}p < .01$, $^{***}p < .001$

OCB หมายถึง การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ

JS หมายถึง ความพึงพอใจในงาน

OCM หมายถึง ความผูกพันกับองค์การ

จากตารางที่ 5 พบว่าตัวแปรความพึงพอใจในงาน ถูกเลือกเข้าในสมการเป็นอันดับแรก ได้ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ขนาดความสัมพันธ์ .544 และสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามคือ ความตั้งใจในการลาออกจากงาน ได้ร้อยละ 30 (R square change)

ในขั้นที่สอง ตัวแปรความผูกพันกับองค์การ ถูกเลือกเข้าในสมการได้สหสัมพันธ์พหุคูณแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ขนาดความสัมพันธ์ .644 และสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามร่วมกับตัวแปรความพึงพอใจในงาน ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 12 (R square change)

สรุปแล้วโมเดลการทำนายความตั้งใจในการลาออกจากงาน (ตัวแปรตาม) ของพนักงานบริษัทเอกชน มีตัวแปรทำนายทั้งสิ้น 2 ตัว จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (MRA) ด้วยวิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการแบบขั้นตอน (Stepwise) ได้ค่าสหสัมพันธ์รวมทั้งสิ้น .644 ซึ่งจะเห็นได้ว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในระดับปานกลาง และอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรได้ทั้งหมดร้อยละ 40

ตารางที่ 6

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) การทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของ Beta และการวินิจฉัยปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ในกลุ่มตัวอย่าง (N=100)

VARIABLE	*b*	SE	Beta (β)	t	Tolerance	VIF
(Constant)	67.667	8.450	-	8.008	-	-
JS	-.167	.031	-.472	-5.476***	.808	1.238
OCM	-.457	.099	-.397	-4.634***	.816	1.226

หมายเหตุ $^{*}p < .05$, $^{**}p < .01$, $^{***}p < .001$

OCB หมายถึง การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ

JS หมายถึง ความพึงพอใจในงาน

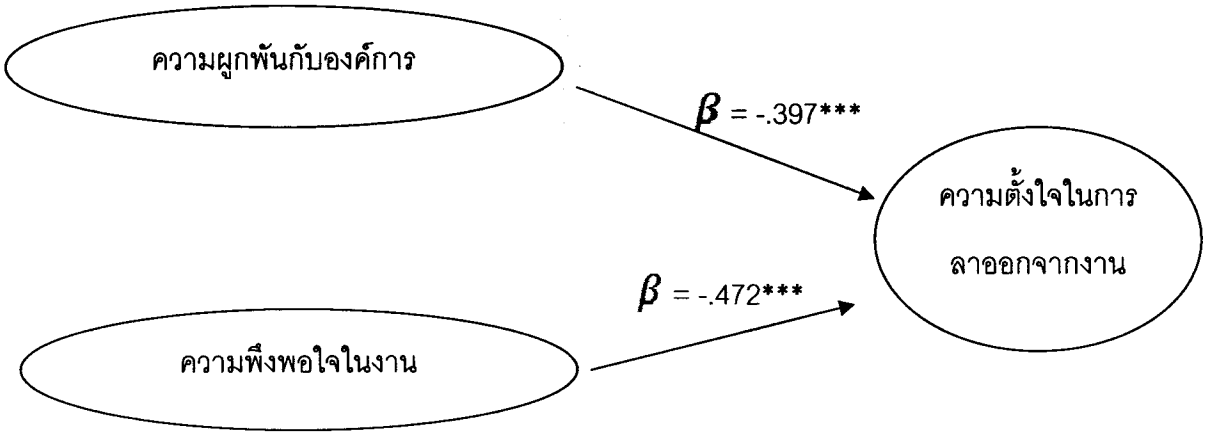
OCM หมายถึง ความผูกพันกับองค์การ

จากการวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ถดถอยถดถอยพหุคูณ (MRA) ด้วยวิธีการ Stepwised พบว่าตัวแปรที่มีความสามารถในการทำนายความตั้งใจในการลาออกในกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (JS) และ ความผูกพันกับองค์การ (OCM) โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุดในการทำนาย ความตั้งใจในการลาออกจากงานตามลำดับ คือ

ความพึงพอใจในงาน(β = -.472) และความผูกพันกับองค์การ (β = -.397) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (*b*) สามารถเขียนเป็นสมการทำนายความตั้งใจในการลาออกจากงาน (TO)ของพนักงานบริษัทเอกชน ได้ดังนี้

TO = 67.667+ (-.167 JS***) + (-.457 OCM***)

ภาพที่ 4 โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ และความตั้งใจในการลาออกจากงาน



จากสมการทำนายสามารถแปลความหมายดังนี้

1. ตัวแปรความผูกพันกับองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (*b*) เท่ากับ -.457 นั่นคือ เมื่อพนักงานมีคะแนนความผูกพันกับองค์การ เพิ่มขึ้น 1 คะแนนจะทำให้มีความตั้งใจในการลาออกจากงาน ลดลง .457 เมื่อควบคุมตัวแปรต้นตัวอื่นให้คงที่

2. ตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (*b*) เท่ากับ -.167 นั่นคือ เมื่อพนักงานมีคะแนนความพึงพอใจในงาน เพิ่มขึ้น 1 คะแนนจะทำให้มีความตั้งใจในการลาออกจากงาน ลดลง .167 เมื่อควบคุมตัวแปรต้นตัวอื่นให้คงที่

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความผูกพันกับองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า r=-.493 (p<.01)

จากผลการวิจัยแสดงว่าพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การสูงก็จะส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Meyer และ Allen (1997) กล่าวว่าความผูกพันกับองค์การว่าเป็นสภาวะทางจิตใจที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกิดความผูกพันต่อองค์การ และ Ensher et al (2001) ที่กล่าวว่าความผูกพันกับองค์การว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การ เป็นความรู้สึกผูกพันทางจิตใจที่เกี่ยวกับความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไปหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับ Poter et al (1974) ที่กล่าวว่าเป็นการยอมรับค่านิยมขององค์การของพนักงาน ด้วยความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ และพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผลการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างในพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครครั้งนี้สามารถยืนยันได้ถึงความสัมพันธ์ของความผูกพันกับองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออก องค์การที่มีพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การมาก คือมีความผูกพันในทุกๆด้านทั้งด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ ด้านบรรทัดฐาน และด้านสังคมในองค์การ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจที่จะอยู่ต่อในองค์การ ดังนั้นองค์การควรสร้างโครงสร้าง รูปแบบขององค์การ และให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์การ เพื่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์การ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อพนักงาน และองค์การต่อไป

2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า r=-.544 (p<.01)

จากผลการวิจัยแสดงว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงก็จะส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Arnett et al. (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีและมีแนวโน้มในการลาออกจากงานลดลง และ Spector (2000) พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานจะคงอยู่กับองค์การเป็นเวลานานกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงาน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผลการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างในพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครครั้งนี้สามารถยืนยันได้ถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานสูงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออก องค์การที่มีพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงมาก คือความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น จะส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกที่ลดลง ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์การ ดังนั้นองค์การควรคัดเลือกพนักงานโดยดูจากลักษณะงาน และตรงกับความต้องการของทั้งพนักงานและองค์การ เพื่อพนักงานจะได้มีความรู้สึกพึงพอใจในงานของตน และลดอัตราการลาออกของพนักงานในบริษัทได้

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า r=-.237 (p<.01)

จากผลการวิจัยแสดงว่าพนักงานที่มีลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยิ่งสูง ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความต้องการลาออกต่ำลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bellou (2007) ที่พบว่า การละเมิดสัญญาใจมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความตั้งใจที่จะลาออก และมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการเป็นพฤติกรรมการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานรู้สึกว่าตนถูกละเมิดสัญญาใจมากขึ้นเท่าใด ก็จะทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจที่จะลาออกได้มากขึ้นเท่านั้น และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การลดน้อยลงด้วย

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การและความตั้งใจในการลาออกจากงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกคู่ ดังผลการวิเคราะห์ในข้อ 1,2 และ 3 ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจะนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อความสามารถในการทำนายความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลพบว่า มีตัวแปรจำนวน 2 ตัวที่มีความสามารถในการทำนายความตั้งใจในการลาออก

จากงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้คือ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์การ โดยมีขนาดของความสัมพันธ์เท่ากับ .644 และตัวแปรทั้งสองตัวนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในความตั้งใจในการลาออกจากงาน ได้ร้อยละ 42 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดในการทำนายความตั้งใจในการลาออกจากงาน คือ ความพึงพอใจในงาน (β = -.472) รองลงมาคือ ความผูกพันกับองค์การ (β = -.397) ตามลำดับ ซึ่งจากการทำนายสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อพิจารณาถึงความสามารถในการทำนาย โดยคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธี Stepwise นั้น ตัวแปรที่ไม่ผ่านการคัดเลือกคือ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องตามสมมติฐานเป็นบางส่วน เนื่องจากมีตัวแปรเพียง 2 ตัวเท่านั้นที่สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครได้ แต่อีก 1 ตัวแปรคือ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การไม่สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการลาออกจากงานได้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจในงานสามารถทำนายความตั้งใจในการลาออกจากงานได้เป็นอันดับที่ 1 และอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 30 (โดยดูจากค่า R Square) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกเนื่องจากเมื่อพนักงานรู้สึกพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านความก้าวหน้า ด้านหัวหน้างาน และด้านเพื่อนร่วมงาน พนักงานจึงมีความรู้สึกที่อยากจะอยู่กับองค์การต่อไป หรือเมื่อพนักงานไม่มีความพึงพอใจในด้านต่างๆดังกล่าว ก็จะส่งผลให้พนักงานไม่อยากทำงานในองค์การนั้นๆต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของArnett et al. (2002) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน จะสามารถปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพ และลดอัตราการลาออกของพนักงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tzeng (2002) ศึกษาความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจในการลาออก โดยศึกษาจากพยาบาลในประเทศไต้หวัน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมสามารถทำนายความตั้งใจในการลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kim, Leong & Lee (2005) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในร้านอาหาร พบว่าหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง ความตั้งใจในการลาออกก็จะลดลง และ Mobley (1982) พบว่าผลของความไม่พึงพอใจในงานทำให้เกิดพฤติกรรมลาออกจากองค์การและความตั้งใจในการลาออกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงาน ทั้งในด้านลักษณะงาน ด้านรายได้

ด้านความก้าวหน้า ด้านหัวหน้างาน และด้านเพื่อนร่วมงาน ในระดับต่ำ พนักงานก็จะมีความตั้งใจในการลาออกจากงานสูง

สำหรับตัวแปรความผูกพันในองค์การ ที่สามารถทำนายความตั้งใจในการลาออกได้เป็นอันดับที่ 2 และอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามได้ร้อยละ 42 (โดยดูจากค่า R Square) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อตัวแปรความผูกพันในองค์การถูกเลือกเข้าสู่สมการเป็นอันดับที่ 2 นี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามเพิ่มมากขึ้นอีกร้อยละ 12 (โดยดูจากค่า R Square Change) โดยความผูกพันในองค์การมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกเนื่องจาก เมื่อพนักงานมีความผูกพันกับองค์การในระดับต่ำ ความต้องการในการลาออกจากงานก็จะสูง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Meyer and Allen (1997) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นสภาวะทางจิตใจที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของบุคคลต่อองค์การ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ต่อในองค์การ และ Ensher et al (2001) ที่กล่าวว่าความผูกพันในองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การ เป็นความรู้สึกผูกพันทางจิตใจที่เกี่ยวกับความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไปหรือไม่

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยา เดชาภิวุฒิ (2552) พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจในการลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความผูกพันในองค์การและความยุติธรรมในองค์การด้านข้อมูล โดยตัวแปรทั้งสองนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจในการลาออกได้ร้อยละ 35 และ อัญณา พันธุนาถวิริยกุล (2546) พบว่า แนวโน้มในการลาออกมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.439, p<.01$) ดังนั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานมีความผูกพันกับองค์การในระดับสูง พนักงานก็จะมีแนวโน้มในการลาออกจากงานในระดับต่ำ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด พบว่าความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์การมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ ได้ดังนี้

เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับยิ่งสูง จะส่งผลให้ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานนั้นต่ำลง ดังนั้นเพื่อให้องค์การสามารถรักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์การต่อไป องค์การจึงควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของพนักงานทั้งในด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านความก้าวหน้า ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน และเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่มากขึ้น ควรเพิ่มลักษณะองค์การหรือสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานมีความรักและผูกพันต่อองค์การ เช่น ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วน

หนึ่งขององค์การ สร้างประการณ์ทำให้พนักงานบอกต่อประสบการณ์ในบริษัทแก่บุคคลภายนอกในทางที่ดี และภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานบริษัทแห่งนี้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

4. เพื่อศึกษาความผูกพันกับองค์การ ความพึงพอใจในงาน และการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การสามารถทำนายระดับความตั้งใจในการลาออกจากงานในกลุ่มตัวอย่างได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ความผูกพันกับองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

2. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

3. การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

4. ความผูกพันกับองค์การ ความพึงพอใจในงาน และการทำหน้าที่พลเมืองในองค์การการสามารถทำนายระดับความตั้งใจในการลาออกจากงานในกลุ่มตัวอย่างได้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่

1.1 ความผูกพันกับองค์การ

1.2 ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1) ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน

2) ความพึงพอใจในงานด้านรายได้

3) ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า

4) ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน

5) ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

1.3 การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ

1) ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

2) ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา

3) ด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์การ

4) ด้านพฤติกรรมการเชื่อฟังปฏิบัติตามองค์การ

5) ด้านพฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล

6) ด้านพฤติกรรมการทำหน้าที่สมาชิกขององค์การ

7) ด้านพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความตั้งใจใจการลาออกจากงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 มาตรวัดความผูกพันกับองค์การของจินตวาณี พานิช (2553) ซึ่งได้ปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจากมาตรวัดของเจตสุภา ลลิตอนันต์พงศ์ (2551) ที่ได้พัฒนามาจากมาตรวัดของ Allen และ Meyer (1990)

2.2 มาตรวัดความพึงพอใจในงานของศิริวรรณ คงชำนาญลิขิต (2550) ซึ่งได้ปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจากมาตรวัดของสมสุข ดิลกสกุลชัย (2534) ตามแนวคิดของ JDI (Job Descriptive Index) ของ Smith et al. (1985)

2.3 มาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของนรินทร์ หมื่งประเสริฐ (2550) ซึ่งได้ปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจากมาตรวัดของชัยวัฒน์ ตันติภาสวศิน (2548) ตามแนวคิดของ Hofstede (1997)

2.4 มาตรวัดความตั้งใจในการลาออกของภิรดี เหรียญทอง (2551) ซึ่งได้ปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจากมาตรวัดของเบญจพร ถีระรักษ์ (2547) และ อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2548)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาตรที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพทั้งหมดมาทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยเป็นผู้นำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง 150 ฉบับ ได้แบบสอบถามคืนมาจำนวน 125 ฉบับ และหลังจากได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้วิจัยทำการคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามชุดที่สมบูรณ์จำนวน 100 ฉบับ เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อรายงานข้อมูลพื้นฐานของทั้งข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติวิเคราะห์ Correlation Analysis : สำหรับวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน หาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่

พลเมืองในองค์การกับตัวแปรตามความตั้งใจในการลาออกจากงาน ทั้งขนาด (Magnitude) และทิศทาง (direction)

3. ศึกษาอิทธิพลตัวแปรความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การที่สามารถทำนายความตั้งใจในการลาออกจากกงานโดยการวิเคราะห์การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression)

สรุปผลการวิจัย

1.ความผูกพันกับองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า r=-.493 (p<.01) ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า r=-.544 (p<.01) การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า r=-.237 (p<.01)

2.ความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์การ มีขนาดของความสัมพันธ์เท่ากับ .644 และตัวแปรทั้งสองตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนในความตั้งใจในการลาออกจากงาน ได้ร้อยละ 42 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดในการทำนายความตั้งใจในการลาออกจากงาน คือ ความพึงพอใจในงาน (β = -.472) รองลงมาคือ ความผูกพันกับองค์การ (β = -.397)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ส่งผลให้ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอ้างอิงและสรุปผลได้เพียงกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อๆไปอาจทำการศึกษาพนักงานในองค์กรอื่นๆด้วย เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยที่ได้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหาร พัฒนาและการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์การอย่างยั่งยืน

2. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้ทำการศึกษาโดยแยก อายุ เพศ การศึกษา ตำแหน่งงาน อย่างชัดเจนซึ่งตัวแปรเหล่านี้อาจจะมีส่วนเกี่ยวข้องในการทำนายความตั้งใจในการลาออกจากงานได้ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อๆไปอาจจะทำการศึกษาเรื่อง อายุ เพศ การศึกษา ตำแหน่งงาน เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยที่ได้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์การต่อไป

3.ความสอดคล้องระหว่างความผูกพันกับองค์การและความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ยังมีตัวแปรที่สอดคล้องอีกหลายตัวที่น่าสนใจ เช่น ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับอาชีพ เป็นต้น ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไปสามารถนำตัวแปรความสอดคล้องดังกล่าวมาศึกษาเพื่อทำนายความตั้งใจในการลาออกจากองค์กร

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กนกรัตน์ กนกพารา. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความผูกพันกับองค์การ โดยมีความไว้วางใจในผู้นำเป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จินตวาณี พานิช. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ กับความผูกพันกับองค์การ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชญานินท์ นันทเศรษฐ์พงศ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์. (2546). *ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นรินทร์ หมึงประเสริฐ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

น้องนุช ภูมิสนธิ์. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาล ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กับความตั้งใจที่จะออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปิยา เดชาภิวุฒิ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออก.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภิรดี เหรียญทอง. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่าง การละเมิดสัญญาใจ พันธะต่อการเปลี่ยนแปลง การทำหน้าที่พลเมืองในองค์การกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน เมื่อองค์การถูกควบรวมกิจการ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เยาวลักษณ์ เลาหะจินดา. (2519). *สภาพความพึงพอใจงานและความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต แผนกพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรพงษ์ มีทุน. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและความผูกพันกับองค์การ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพร พงศ์อัจฉรีย์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างหลักการบริหารการจัดการที่ดีด้วยหลักธรรมาภิบาลตามการรับรู้ของพนักงานกับความตั้งใจในการลาออก โดยมีความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ คงชำนาญลิขิต. (2550). *ผลของความพึงพอใจในงานต่อความตั้งใจในการลาออก โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรสื่อ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อคิราห์ กุลเพชรดารา. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่า..ตนเองโดยยึกองค์การเป็นหลักกับความตั้งใจในการลาออกโดยมีความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานเป็นตัวแปรสื่อ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัญณา พันธุนาถวิริยกุล. (2546). *ผลของการรับรู้การทำตามสัญญาใจต่อความผูกใจมั่นต่อองค์การและแนวโน้มในการลาออก*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-8.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.

Meyer, J. P., Allen, N. J., & Gellatly, I. R. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of Applied Psychology*, 75, 710-720.

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

Rusbult, C. E., & Farrell, D. (1983). A longitudinal test of the investment model: The impact on job satisfaction, job commitment, and turnover of variations in rewards, costs, alternatives, and investments. *Journal of Applied Psychology*, 68, 429-438.

Hom, P.W., & Griffeth, R.W. (1991). Structural equations modeling test of turnover theory: Cross-sectional and longitudinal analysis. Journal of Applied Psychology, 76, 350-36

Tett, R.P. and Meyer,J.P. (1993. Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: Path analyses based on meta- analytic findings. Personnel Psychology, 46,259-290.

Mobley WH (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. J. Appl. Psychol., 62(2): 237-240.

Graham, J. W. (2000). Promoting civic virtue organizational citizenship behavior: Contemporary questions rooted in classical quandaries from political philosophy. Human Resources Management Review, 10, 61–77

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management, 26,* 513-563.

Klammer, J., Skarlicki, D. P., & Barclay, L. (2002). Speaking up in the Canadian military: The roles of voice, being heard, and generation in predicting civic virtue. Canadian Journal of Behavioural Sciences, 34, 134-172.

Organ, D. W. (1997). Organizational citizenships behavior: It's construct cleanup time. Human Performance, 10, 85-97.

Spector, P. E. (2000). *Industrial and Organizational psychology research and practice (2nd ed).* New York: John Wiley & Sons, Inc.

Newstrom, J.W. & Davis, K. (1997). *Organizational behavior: Human behavior at work* (10th ed.). NY: McGraw-Hill.

Greenberg, J. , & Baron, R. A. (1997). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side work.* (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hal.

Luthans, F. (1998). *Organizational behavior.* Eighth edition. Irwin: McGraw-Hill international edition

George, J.M, & Jones, G.R. (1999) *Understanding and managing organizational behaviour* (2nd edition) . London: Addison-Wesley Publishing Company Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบมาตรวัดความตั้งใจในการลาออก มาตรวัดความผูกพันกับองค์การ มาตรวัดความพึงพอใจในงาน และมาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒฑกโกศล

อาจารย์ประจำคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

ตาราง ข1

ผลการวิเคราะห์มาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation) (N=40)

ข้อกระทง	ทิศทาง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อกระทง (n=40)	
		ครั้งที่ 1 47 ข้อ	ครั้งที่ 2 44 ข้อ
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ			
1. ฉันช่วยเพื่อนทำงานเมื่อเขามีงานล้นมือ แม้เขาจะไม่ได้ร้องขอ	+	.388	.419
2. ฉันพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	+	.607	.700
3. ฉันเต็มใจช่วยผู้อื่นแก้ปัญหาเรื่องงาน	+	.595	.668
4. ฉันหลีกเลี่ยงการทำงานนอกเวลา แม้จะเป็นงานเร่งด่วน	-	.191	
5. ฉันแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงาน	+	.523	.470
6.เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ฉันจะช่วยเหลือเพื่อนอย่างเต็มใจ	+	.418	.431
7.ฉันหามาตรการป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในการทำงาน	+	.306	.259
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.695	.729

ข้อกระทง	ทิศทาง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อกระทง (n=40)	
		ครั้งที่ 1 47 ข้อ	ครั้งที่ 2 44 ข้อ
ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา			
8.ฉันจ้องจับผิดแนวทางการบริหารขององค์การ	-	.300	
9.ฉันพยายามทำงานให้สำเร็จ แม้จะมีอุปสรรค	+	.416	
10.ฉันตั้งใจทำงาน แม้จะไม่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	+	.615	
11.ฉันพยายามแก้ปัญหาเรื่องงานด้วยตนเองก่อนให้คนอื่นช่วย	+	.647	
12.ฉันอดทนต่อความยากลำบาก เพื่อให้งานสำเร็จ	+	.661	
13.ฉันไม่เครียด แม้จะมีปัญหาในที่ทำงาน	+	.286	
14.ฉันคำนึงถึงข้อดีของเพื่อนร่วมงาน แม้เขาจะปฏิบัติไม่ดีต่อฉัน	+	.662	
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.773	
ด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์การ			
15.ฉันปกป้องภาพลักษณ์ขององค์การ	+	.624	
16.ฉันกระตือรือร้นที่จะเล่าเรื่องดี ๆ เกี่ยวกับองค์การให้ผู้อื่นฟัง	+	.553	
17.ฉันเล่าเรื่องไม่ดีขององค์การให้ผู้อื่นฟัง	-	.406	
18.ฉันคอยสอดส่องดูแลความปลอดภัยโดยทั่วไปให้แก่องค์การ	+	.636	

ข้อกระทง	ทิศทาง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อกระทง (n=40)	
		ครั้งที่ 1 47 ข้อ	**ครั้งที่ 2** 44 ข้อ
19.ฉันรักษาทรัพย์สินขององค์การไม่ให้เกิดความเสียหาย	+	.658	
20.ฉันใช้อุปกรณ์และทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์การอย่างระมัดระวัง	+	.554	
21.เมื่อมีคนกล่าวถึงองค์การในทางลบ ฉันจะพยายามอธิบายเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของเขา	+	.767	
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.834	
ด้านพฤติกรรมเชื่อฟังปฏิบัติตามองค์การ			
22.ฉันปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัด แม้จะไม่มีใครเห็น	+	.647	.769
23.ฉันทำงานเสร็จตามกำหนด	+	.352	.812
24.ฉันเข้างานตรงเวลา	+	.467	.822
25.ฉันคุยโทรศัพท์เรื่องส่วนตัวในเวลางาน	-	.174	
26.ฉันแจ้งให้หัวหน้าทราบล่วงหน้า หากไม่สามารถมาทำงานได้	+	.515	.774
27.ฉันปฏิบัติตามนโยบายขององค์การ	+	.741	.738
28.ฉันจะให้ความร่วมมือ เมื่อองค์การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบในการทำงาน	+	.753	.746

ข้อกระทง	ทิศทาง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อกระทง (n=40)	
		ครั้งที่ 1 47 ข้อ	ครั้งที่ 2 44 ข้อ
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.777	.807
พฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล			
29.ฉันเสนอความเห็นเพื่อให้องค์การดีขึ้น	+	.784	
30.ฉันคิดหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	+	.880	
31.ฉันเปลี่ยนแนวทางการทำงานให้ดีขึ้น	+	.768	
32.ฉันหาทางพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีคุณภาพ	+	.650	
33.ฉันเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ	+	.790	
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.910	
พฤติกรรมการทำหน้าที่สมาชิกขององค์การ			
34.ฉันชักชวนให้เพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ เสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ	+	.447	.525
35.ฉันเข้าร่วมการประชุมของหน่วยงาน	+	.621	.570
36.ฉันเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ	+	.716	.744
37.ฉันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนาองค์การ	+	.470	.446

ข้อกระทง	ทิศทาง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อกระทง (n=40)	
		ครั้งที่ 1 47 ข้อ	ครั้งที่ 2 44 ข้อ
38.ฉันติดตามการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ	+	.530	.566
39.ฉันเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การจัดขึ้น	+	.726	.698
40.ฉันขาดประชุมของหน่วยงาน	-	.172	
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.787	.817
พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง			
41.ฉันหาความรู้ด้วยตนเองเพื่อปรับปรุงคุณภาพการทำงาน	+	.656	
42.ฉันเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ในการทำงาน	+	.593	
43.ฉันเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน	+	.762	
44.ฉันหลีกเลี่ยงการอบรมที่องค์การจัดให้	-	.312	
45.ฉันประเมินตนเองเพื่อหาข้อดีข้อเสียในการทำงาน	+	.478	
46.ฉันตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาการทำงานของตนเอง	+	.689	
47.ฉันปรึกษากับหัวหน้าเพื่อหาแนวทางปรับปรุงการทำงานของตน	+	.483	
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.812	

*$p<.05$

ตาราง ข2

ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความพึงพอใจโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด(corrected item-total correlation) (N=40)

ข้อกระทง	ทิศทาง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อกระทง (n=40)	
		ครั้งที่ 1 56 ข้อ	ครั้งที่ 2 55 ข้อ
ด้านลักษณะงาน			
1.ข้าพเจ้าพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	+	.665	
2.งานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้ามีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์	+	.647	
3.งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่มีเกียรติ	+	.704	
4.งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่น่าชื่นชมยินดี	+	.612	
5.งานของข้าพเจ้ามีลักษณะท้าทายความสามารถ	+	.571	
6.งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ทำให้ข้าพเจ้าได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่	+	.646	
7.งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ดี	+	.652	
8.ข้าพเจ้าได้ทำงานที่เหมาะสมกับตัวข้าพเจ้า	+	.806	
9.ข้าพเจ้าพึงพอใจในงานของข้าพเจ้า	+	.812	
10.ข้าพเจ้ารู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในงานที่ทำ	+	.773	
11.ข้าพเจ้ารู้สึกเหนื่อยต่องานที่ทำในปัจจุบัน	-	.472	

ข้อกระทง	ทิศทาง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อกระทง (n=40)	
		ครั้งที่ 1 56 ข้อ	ครั้งที่ 2 55 ข้อ
12.งานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้าเกิดความท้อแท้ใจ	-	.583	
13.งานของข้าพเจ้ามีลักษณะซ้ำซากจำเจ	-	.516	
14.งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่น่าเบื่อ	-	.743	
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.922	
ความพึงพอใจในงานด้านรายได้			
15.อัตราเงินเดือนที่ได้รับจัดว่าอยู่ในระดับดี	+	.805	
16.รายได้ที่ได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน	+	.727	
17.เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ	+	.706	
18.รายได้ของข้าพเจ้าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของข้าพเจ้า	+	.774	
19.อัตราเงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับนั้น อยู่ในระดับต่ำกว่าที่ควรจะได้รับ	-	.560	
20.ลำพังรายได้ที่ได้รับ ข้าพเจ้าแทบจะไม่พอใช้จ่าย	-	.640	
21.รายได้ที่ได้รับจัดว่าอยู่ในระดับต่ำมาก	-	.751	
22.ข้าพเจ้าได้รับรายได้น้อยกว่าที่สมควรจะได้	-	.828	
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.915	

ข้อกระทง	ทิศทาง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อกระทง (n=40)	
		ครั้งที่ 1 56 ข้อ	ครั้งที่ 2 55 ข้อ
ด้านความก้าวหน้า			
23.ข้าพเจ้ามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	+	.750	
24.ข้าพเจ้าได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ	+	.526	
25.การจะได้เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	+	.387	
26.ข้าพเจ้าคิดว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง	+	.584	
27.ข้าพเจ้าค่อนข้างจะมีโอกาสดีในการเลื่อนตำแหน่ง	+	.724	
28.การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในที่ทำงานของข้าพเจ้า มีเรื่องความสนิทสนมส่วนตัวมาเกี่ยวข้องอย่างมาก	-	.391	
29.นโยบายในการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของข้าพเจ้ายังไม่มีความยุติธรรม	-	.530	
30.ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า	-	.749	
31.งานที่ข้าพเจ้าทำอยู่เป็นเสมือนทางสายตัน	-	.646	
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.856	
ด้านหัวหน้างาน			
32.ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าชมเชยคนที่ทำงานได้ดี	+	.750	

ข้อกระทง	ทิศทาง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อกระทง (n=40)	
		ครั้งที่ 1 56 ข้อ	ครั้งที่ 2 55 ข้อ
33.ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนมีไหวพริบดี ปฏิภาณดี	+	.780	
34.ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามีความรอบรู้เรื่องการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	+	.724	
35.ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามีความเฉลียวฉลาด	+	.796	
36.ผู้บังคับบัญชามักให้เกียรติข้าพเจ้าเสมอ	+	.744	
37.ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นผู้มีความยุติธรรม	+	.823	
38.ข้าพเจ้าไว้วางใจหัวหน้าของข้าพเจ้า	+	.790	
39.หัวหน้างานของข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจที่มีข้าพเจ้าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท/หน่วยงาน	+	.626	
40.ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนเอาใจยาก	-	.723	
41.ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	-	.777	
42.ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนดื้อรั้น ไม่ฟังผู้อื่น	-	.782	
43.ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ายังเป็นผู้ที่วางแผนงานไม่รัดกุม	-	.678	

ข้อกระทง	ทิศทาง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อกระทง (n=40)	
		ครั้งที่ 1 56 ข้อ	ครั้งที่ 2 55 ข้อ
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.945	
ด้านเพื่อนร่วมงาน			
44.เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ข้าพเจ้ามีกำลังใจในการปฏิบัติงาน	+	.149	
45.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	+	.738	.738
46.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	+	.663	.709
47.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามักจะปฏิบัติงานรวดเร็ว	+	.629	.638
48.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากเป็นคนเฉลียวฉลาด	+	.733	.718
49.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากมีไหวพริบดี	+	.668	.668
50.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากเป็นคนจงรักภักดีต่อเพื่อนร่วมงาน	+	.651	.616
51.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามีความรอบรู้เรื่องการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	+	.649	.639

ข้อกระทง	ทิศทาง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อกระทง (n=40)	
		ครั้งที่ 1 56 **ข้อ**	**ครั้งที่** 2 55 **ข้อ**
52.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากปฏิบัติงานกันด้วยความกระฉับกระเฉง ว่องไว	+	.701	.706
53.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากเป็นคนน่าเบื่อ	-	.606	.567
54.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากค่อนข้างเงอะงะ เข้าใจอะไรได้ยาก	-	.678	.694
55.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากเป็นคนเชื่องช้า	-	.700	.741
56.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนใหญ่เป็นคนที่ไม่น่าร่วมงานด้วย	-	.812	.819
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.909	.924

*$p<.05$

ตาราง ข3

ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความผูกพันกับองค์การโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation) (N=40)

ข้อกระทง	ทิศทาง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อกระทง (n=40)	
		ครั้งที่ 1 16 ข้อ	ครั้งที่ 2 14 ข้อ
1. ฉันพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์การนี้ต่อไป	+	.728	.710
2. ฉันภูมิใจที่จะเล่าให้คนอื่นฟังเกี่ยวกับองค์การของฉัน	+	.560	.532
3. ฉันรู้สึกอย่างแท้จริงว่า ปัญหาขององค์การคือปัญหาของฉัน	+	.398	.437
4. องค์การนี้มีความหมายต่อฉันมาก	+	.741	.742
5. ฉันรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์การที่ฉันทำงานอยู่ในปัจจุบันนี้	+	.622	.652
6. ฉันรู้สึกว่าองค์การนี้ให้ความสำคัญเฉพาะกับคนที่ทำประโยชน์ให้กับองค์การเท่านั้น	-	.139	
7. ฉันคิดว่าฉันเป็นเพียงพนักงานคนหนึ่งในองค์การนี้	-	.421	.340
8. ฉันไม่กลัวว่าจะเกิดอะไรขึ้น หากฉันลาออกจากงานนี้โดยไม่มีงานอื่นรองรับ	-	.151	
9. หากฉันลาออกจากองค์การนี้ ฉันไม่สามารถหางานใหม่ได้ดีเท่ากับงานในปัจจุบัน	+	.292	.314

ข้อกระทง	ทิศทาง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อกระทง (n=40)	
		ครั้งที่ 1 16 ข้อ	ครั้งที่ 2 14 ข้อ
10. ฉันต้องทำงานหนักมากขึ้น หากต้องไปทำงานกับองค์การอื่นเพื่อผลตอบแทนที่เท่าเดิม	+	.444	.495
11. ฉันเชื่อมั่นว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นด้วยจิตสำนึกฉันจึงปฏิบัติงานกันองค์การนี้ต่อไป	+	.667	.666
12. ฉันรู้สึกว่าตนเองทำไม่ถูกต้องที่จะลาออกจากองค์การนี้ ถ้าหากได้รับข้อเสนองานใหม่ที่ดีกว่า	+	.639	.656
13. ฉันถูกสอนให้เชื่อในคุณค่าของความจงรักภักดีต่อองค์การใดองค์การหนึ่งเพียงองค์การเดียว	+	.655	.663
14. ฉันเชื่อว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานกับองค์การเพียงแห่งเดียวโดยตลอดชีวิตการทำงานของเขานั้น จะได้รับโอกาสต่างๆของชีวิตที่ดีขึ้น	+	.557	.545
15. เป็นหน้าที่ของฉันที่จะพูดถึงองค์การนี้ในทางที่ดี	+	.296	.334
16. ฉันจะไม่ลาออก ถ้าต้องทำให้คนในองค์การนี้เดือดร้อน แม้ว่าการลาออกจะเป็นประโยชน์ต่อตัวฉันก็ตาม		.491	.517
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.777	.807

*$p<.05$

ตาราง ข4

ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความตั้งใจในการลาออกจากงานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด(corrected item-total correlation) (N=40)

ข้อกระทง	ทิศทาง	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อกระทง (n=40)
		ครั้งที่ 1 10 ข้อ
1. ฉันเคยคิดจะลาออกจากงานในช่วงสามเดือนที่ผ่านมา	+	.907
2. ฉันไม่เคยคิดจะเปลี่ยนงาน ถึงแม้จะมีผู้เสนองานใหม่ให้ก็ตาม	-	.445
3. ในระยะสามเดือนที่ผ่านมา ฉันคอยติดตามดูประกาศรับสมัครงานจากแหล่งข้อมูลต่างๆ	+	.733
4. ถ้ามีโอกาส ฉันจะลาออกจากงานนี้ทันที	+	.923
5. ฉันคิดว่างานที่ทำอยู่ในตอนนี้ดีอยู่แล้ว	-	.832
6. ในระยะสามเดือนที่ผ่านมา ฉันมีความคิดที่จะเลิกทำงานในองค์การนี้อยู่บ่อยๆ	+	.940
7. ฉันกำลังมองหางานแห่งใหม่ที่ดีกว่านี้	+	.840
8. เวลาที่ไม่มีความสุข ฉันจะรู้สึกอยากเปลี่ยนงานใหม่	+	.833
9. ฉันคิดอยู่บ่อยๆ ว่าอยากลาออกจากงาน	+	.937
10. ฉันมีความคิดว่าจะลาออกจากงานนี้ในอีกสามเดือนข้างหน้า	+	.907
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.926

*$p<.05$

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความคิดเห็น

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยในสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็น โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย ทั้งนี้ข้อมูลจากการตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อตัวท่าน

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของท่าน จำนวน 44 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเจตคติของพนักงานที่มีต่องานของท่าน จำนวน 65 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การของท่าน จำนวน 14 ข้อ

3. คำตอบจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

เสาวณีย์ วงค์สวัสดิ์
นันทพร สุขสถิตย์
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. **เพศ** ☐ ชาย ☐ หญิง

2. **อายุ** ..... **ปี**

3. **ฝ่าย/แผนก/ส่วนงาน**

☐ 1.สายงานบริหาร ☐ 5.สายงานกลยุทธ์องค์การ

☐ 2.สายงานการเงิน ☐ 6.สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา

☐ 3.สายงานตลาดและการขาย ☐ 7.สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

☐ 4.สายงานธุรกิจ ☐ 8.อื่นๆ.....

4. **อายุงานที่ท่านทำงานในบริษัทนี้** ..... **ปี**

5. **ตำแหน่งงานในปัจจุบัน**.....

*** **โปรดตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 ในหน้าถัดไป**

ส่วนที่ 2 ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของท่าน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน ☐ ที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านตามความเป็นจริง

ข้อความ	ระดับพฤติกรรม				
	ปฏิบัติสม่ำเสมอ	ปฏิบัติบ่อยครั้ง	ปฏิบัติบางครั้ง	ปฏิบัติน้อยมาก	ไม่เคยปฏิบัติ
1. ฉันช่วยเพื่อนทำงานเมื่อเขามีงานล้นมือ แม้เขาจะไม่ได้ร้องขอ	5	4	3	2	1
2. ฉันพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	5	4	3	2	1
3. ฉันเต็มใจช่วยผู้อื่นแก้ปัญหาเรื่องงาน	5	4	3	2	1
4. ฉันแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1
5.เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ฉันจะช่วยเหลือเพื่อนอย่างเต็มใจ	5	4	3	2	1
6.ฉันหามาตรการป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในการทำงาน	5	4	3	2	1
7.ฉันจ้องจับผิดแนวทางการบริหารขององค์การ	5	4	3	2	1
8.ฉันพยายามทำงานให้สำเร็จ แม้จะมีอุปสรรค	5	4	3	2	1
9.ฉันตั้งใจทำงาน แม้จะไม่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1
10.ฉันพยายามแก้ปัญหาเรื่องงานด้วยตนเองก่อนให้คนอื่นช่วย	5	4	3	2	1

***** โปรดตอบแบบสอบถามส่วนที่ 3 ในหน้าถัดไป**

ส่วนที่ 3 ตัวอย่างแบบสอบถามเจตคติของท่านที่มีต่องาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อคำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยพอๆกับไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ข้าพเจ้าพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	5	4	3	2	1
2. งานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้ามีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์	5	4	3	2	1
3. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่มีเกียรติ	5	4	3	2	1
4. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่น่าชื่นชมยินดี	5	4	3	2	1
5. งานของข้าพเจ้ามีลักษณะท้าทายความสามารถ	5	4	3	2	1
6. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ทำให้ข้าพเจ้าได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่	5	4	3	2	1
7. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ดี	5	4	3	2	1
8. ข้าพเจ้าได้ทำงานที่เหมาะสมกับตัวข้าพเจ้า	5	4	3	2	1
9. ข้าพเจ้าพึงพอใจในงานของข้าพเจ้า	5	4	3	2	1
10. ข้าพเจ้ารู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในงานที่ทำ	5	4	3	2	1

*** โปรดตอบแบบสอบถามส่วนที่ 4 ในหน้าถัดไป

ส่วนที่ 4 ตัวอย่างแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อคำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยพอๆกับไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ฉันพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์การนี้ต่อไป	5	4	3	2	1
2. ฉันภูมิใจที่จะเล่าให้คนอื่นฟังเกี่ยวกับองค์การของฉัน	5	4	3	2	1
3. ฉันรู้สึกอย่างแท้จริงว่า ปัญหาขององค์การคือปัญหาของฉัน	5	4	3	2	1
4. องค์การนี้มีความหมายต่อฉันมาก	5	4	3	2	1
5. ฉันรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์การที่ฉันทำงานอยู่ในปัจจุบันนี้	5	4	3	2	1
6. ฉันคิดว่าฉันเป็นเพียงพนักงานคนหนึ่งในองค์การนี้(-)	5	4	3	2	1
7. หากฉันลาออกจากองค์การนี้ ฉันไม่สามารถหางานใหม่ได้ดีเท่ากับงานในปัจจุบัน	5	4	3	2	1
8. ฉันต้องทำงานหนักมากขึ้น หากต้องไปทำงานกับองค์การอื่น เพื่อผลตอบแทนที่เท่าเดิม	5	4	3	2	1
9. ฉันเชื่อมั่นว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นด้วยจิตสำนึก ฉันจึงปฏิบัติงานกับองค์การนี้ต่อไป	5	4	3	2	1

***** ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****

ประวัติผู้เขียนโครงงานวิจัย

นางสาวนันทพร สุขสถิตย์ เกิดวันที่ 12 เมษายน พ.ศ.2532 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนระยองวิทยาคม เมื่อปี พ.ศ.2549 และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นางสาวเสาวณีย์ วงค์สวัสดิ์ เกิดวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ.2531 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนกาญจนานุเคราะห์ จังหวัดกาญจนบุรี เมื่อปี พ.ศ.2549 และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย