



ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจ  
ในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดราชบุรี



โดย  
นางสาวรุ่งรวี ทรัพย์เกรียงไกร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจ  
ในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดราชบุรี



โดย  
นางสาวรุ่งรวี ทรัพย์เกรียงไกร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

CONFLICT AND SATISFACTION IN WORK THAT EFFECT  
A PERSON'S DECISION RESIGNATION FROM WORK  
OF A POWER PLANT IN RATCHABURI



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2021

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ ความขี้ดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อ  
ความตั้งใจ  
ในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัด  
ราชบุรี

โดย รุ่งรวี ทรัพย์เกรียงไกร

สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญา  
มหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

---

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย .....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

.....ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก  
(อาจารย์ ดร.ฉัตรรัตน์ โทตระไวศยะ )

61602318 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโท

คำสำคัญ : ความขัดแย้งในการทำงาน, ความพึงพอใจในงาน, ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

นางสาว รุ่งรวี ทรัพย์เกียรติยศ : ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดราชบุรี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทเวตา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เพื่อศึกษาปัจจัยของความขัดแย้งในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงไฟฟ้า จำนวน 186 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1. ระดับความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2. ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน อยู่ในระดับปานกลาง 3. ระดับความตั้งใจในการลาออกจากงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความขัดแย้งในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความพึงพอใจในงานส่งผลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

61602318 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : workplace conflicts, job satisfaction, intention to resign from a position

MISS RUNGRAWE SUBKRIANGKRAI : CONFLICT AND SATISFACTION IN WORK THAT EFFECTS A PERSON'S DECISION RESIGNATION FROM WORK OF A POWER PLANT IN RATCHABURI THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR AMARIN TAWATA, Ph.D.

The purposes of this study were to examine the level of workplace conflicts, job satisfaction and intention to resign from a position in a power plant of Ratchaburi, to investigate the workplace conflicts that influenced the intention of resigning from the staff of a power plant in Ratchaburi and to investigate job satisfaction influenced the intention to resign from a power plant in Ratchaburi. The sample included the personnel and employees in a power plant of Ratchaburi with a total of 186 people. The research instrument was questionnaires. The data analysis was done by adopting frequency rate, percentage, mean, standard deviation and enter multiple regression. The results demonstrated that 1.) The degree of workplace conflicts that influenced the intention to resign at moderate level. 2.) The job satisfaction that influenced the intention to resign at moderate level. 3.) The degree of intention to resign from a position at moderate level. The hypothesis testing identified, the workplace conflicts positively affected the intention to resign from a position with a statistically significant at level of 0.05 and the job satisfaction showed a negative effect on the intention to resign from a position with a statistically significant at level of 0.05.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัตติ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร. ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ส่งผลให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคระวงนิชชา อาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์ และอาจารย์ ดร.อภิญญา บุญปาลิต ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย สำหรับการทำให้วิทยานิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาหลักสูตรทุกท่านที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำและประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณเจ้าของหนังสือ วารสาร เอกสาร และวิทยานิพนธ์ทุกเล่มที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ชาวหลักสูตรทุกคนที่ให้คำแนะนำและกำลังใจตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร หัวหน้าหน่วย หัวหน้าหมวด และเพื่อนร่วมงานในโรงไฟฟ้าทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการเก็บข้อมูลการวิจัย ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัย จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าหรือประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาแด่พระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ที่อบรมสั่งสอน แนะนำ ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจอย่างดียิ่งเสมอมา

รุ่งรวี ทรัพย์เกรียงไกร

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	5
1.3 สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
1.7 นิยามศัพท์.....	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความขัดแย้งในการทำงาน.....	9
2.2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
2.3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน.....	24
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35



3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.3 คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	41
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
การรายงานผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) .....	45
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน .....	48
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน .....	56
ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ระดับความตั้งใจในการลาออกจากงาน .....	62
การรายงานผลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) .....	64
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	67
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	68
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	70
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย .....	71
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป .....	71
รายการอ้างอิง .....	72
ภาคผนวก.....	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	78
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบแบบสอบถาม IOC.....	87
ประวัติผู้เขียน.....	106

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงแนวความคิดสมัยเก่าและสมัยใหม่ในเรื่องความขัดแย้ง .....	14
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในโรงไฟฟ้าแยกแต่ละประเภท .....	37
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและ องค์กร.....	38
ตารางที่ 3.3 แสดงค่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและ องค์กร.....	38
ตารางที่ 3.4 แสดงค่าระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน.....	39
ตารางที่ 3.5 แสดงเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น .....	43
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ .....	45
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามอายุ.....	46
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	46
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	47
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน .....	47
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามประเภทผู้ปฏิบัติงาน.....	48
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการ ลาออกจากงาน โดยรวมและรายด้าน .....	49
ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความ ขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) .....	50
ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความ ขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านการเบี่ยงเบนในงาน).....	52
ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความ ขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านการแข่งขัน) .....	53

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความ ขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านการสื่อสารและการรับรู้) .....	55
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการ ลาออกจากงาน โดยรวมและรายด้าน .....	56
ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความ พอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านค่าตอบแทน).....	58
ตารางที่ 4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความ พอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านลักษณะงาน).....	59
ตารางที่ 4.15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความ พอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน).....	61
ตารางที่ 4.16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความ ตั้งใจในการลาออกจากงาน .....	62
ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการ ลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี .....	65
ตารางที่ 4.18 แสดงค่า Tolerance และ VIF (Variance Inflation Factor) ของตัวแปรพยากรณ์ เมื่อตรวจสอบความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม .....	65
ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออก จากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี.....	66
ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	66

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แนวคิดความขัดแย้ง .....	13
ภาพที่ 2.2 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจ .....	23
ภาพที่ 2.3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ-ไม่พึงพอใจ .....	29



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในหลายองค์กรมักประสบกับปัญหาหลายด้านในการจัดการบริหารงานที่ทำให้เกิดผลกระทบทางด้านลบต่อองค์กร หนึ่งในปัญหาที่สำคัญที่เกิดขึ้นซึ่งไม่อาจสามารถหลีกเลี่ยงได้ของแต่ละองค์กร คือ การลาออกของพนักงาน (กฤติน กุลเพ็ง, 2556) ยิ่งหากเป็นการลาออกของพนักงานที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานก็อาจจะส่งผลกระทบเป็นอย่างมาก เพราะพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลานานบุคคลนั้นๆ ก็จะมีความรู้ ความสามารถ และมีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่ แน่แน่นอนว่าหากรับพนักงานใหม่เข้าทำงาน ก็ต้องให้บุคคลนั้นเรียนรู้งานใหม่ ความชำนาญในการปฏิบัติงานก็จะลดลง ทำให้งานที่ดำเนินการอยู่ นั้นเกิดข้อบกพร่องได้ ยิ่งสมัยนี้ด้านเทคโนโลยีมีความทันสมัยเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถรับรู้ข่าวสาร หรือประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับสมัครงานทำให้รับรู้ข่าวสารได้รวดเร็ว ทั้งนี้การที่พนักงานลาออกจากงาน แล้วช่วงที่ต้องรับพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติงานแทนในช่วงรอยต่อ ทำให้เป็นช่องโหว่ในการประสานงานเพื่อให้งานราบรื่น อีกเหตุผลของการรับสมัครพนักงานใหม่ขาดความรู้ ความชำนาญ ในงานด้านนั้นๆ ยิ่งหากเป็นเด็กจบใหม่ไม่มีประสบการณ์ยิ่งเหมือนต้องเริ่มต้นนับหนึ่งอีกครั้ง เพื่อที่จะสอนงานให้กับพนักงานใหม่ให้มีความชำนาญงานในด้านนั้นๆ และก็คาดเดาเหตุการณ์ล่วงหน้าไม่ได้ด้วยว่า หากพนักงานใหม่ที่กำลังฝึกงานอยู่หรือทำงานไปได้สักพักเกิดมีเหตุผลไม่พึงพอใจในงานที่ทำ เกิดความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ของตนเอง หรือเกิดความไม่อยากทำงาน อาจมีส่งผลกระทบต่องาน (จรินทร์ อาสาทรงธรรม, 2555) ทำให้งานที่ต้องปฏิบัติไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กล่าวถึงการทำงานของคนทั่วไป ถ้าหากทำงานอย่างมีความสุข ไม่เกิดปัญหาใดๆ ก็ส่งผลดีต่อองค์กร แต่ถ้าหากทำงานแล้ว ไม่มีความสุข หมดกำลังใจในการทำงาน หรือที่เรียกว่าหมดไฟในการทำงานนั้น ก็จะเกิดปัญหาตามมา อย่างเช่นความคิดที่จะเปลี่ยนสายงานหรือย้ายหน่วยงาน ผลที่ตามมาคือการลาออกจากงาน แน่แน่นอนว่าการลาออกจากงานมีทั้งผลดีและผลเสียทั้งต่อนายจ้างและลูกจ้างไม่มากก็น้อย แต่สำหรับองค์กรที่มีบุคลากรทำงานมาเป็นระยะเวลาแล้วลูกจ้างลาออกจากงานทำให้เกิดผลเสียต่อองค์กรแน่นอน เพราะลูกจ้างที่ทำงานมานานจะมีความชำนาญต่องานนั้นๆ พอลูกจ้างลาออกจากงานก็ต้องหาพนักงานใหม่มาทดแทนอัตราที่ขาดไป ต้องมาฝึกงานใหม่ ทำให้งานนั้นสะดุดไม่ราบรื่นไปตามแผนที่วางไว้ แต่ในผลเสียนั้นก็ยังมีผลดีต่อนายจ้างในด้านของผลตอบแทนที่องค์กรนั้นมีบุคลากรที่ทำงานมานานก็ย่อมได้ผลตอบแทนที่สูง (นิรมล กะการดี, 2560) แต่ถ้าหากลาออกไปด้านของนายจ้างก็จะลดต้นทุนในเรื่องของค่าใช้จ่ายไปได้ ส่วนในด้านของลูกจ้างเองนั้นก็จะได้ขาดรายได้กันไป หากไปเริ่มงานใหม่ค่าตอบแทนก็ต้องเริ่มต้นใหม่ ต้องไปเริ่มแข่งใหม่กับ

บุคคลอื่นๆ แต่แตกต่างกับความสบายใจหรือความพึงพอใจในงานใหม่ที่ทำก็ถือว่าเป็นประโยชน์ต่อตัวลูกจ้างเอง

ในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ก่อนที่พนักงานลาออกนั้นจะต้องมีการคิดและตัดสินใจ จึงนำมาซึ่งการเกิดความตั้งใจลาออกและลาออกไปในที่สุด ในการคิดและตัดสินใจของพนักงานจึงต้องอาศัยความพึงพอใจในการทำงานที่ต้องการทำงานต่อในองค์กรหรือไม่ หากว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ หรือไม่พึงพอใจก็จะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจลาออกและพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมการลาออกจากงานในอนาคต (วรราชพร อากาศแจ้ง, 2556) โดยความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับการทำงานถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำงานงานหนึ่ง หรือมีความหมายโดยตรงคือ เป็นอารมณ์ที่พอใจในงานๆ หนึ่ง (ขวัญฤดี ต้นตระกูล, 2553) จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของการทำงาน เป็นสิ่งที่ให้เห็นถึงความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการทำงานในองค์กรนั้น ๆ หรือเป็นทัศนคติ อารมณ์ รวมถึงความรู้สึกด้านบวก ด้านลบของบุคคลที่ไม่ได้มีต่อเนื้อหาของงานเท่านั้น แต่รวมไปถึงความพอใจในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานอีกด้วย โดยความพึงพอใจเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อกระบวนการในการทำงาน และผลลัพธ์หลังจากที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว จะทำให้ลดอัตราของความพึงพอใจของการตั้งใจลาออกจากการงาน ดังนั้น ความตั้งใจลาออกนั้นเป็นความคิดและการแสดงการกระทำที่แสดงให้เห็นแนวโน้มที่จะไม่อยู่ในองค์กรโดยเป็นผลที่ตามมาของความไม่พึงพอใจในการทำงานนั่นเอง

ถึงแม้ว่าองค์กรธุรกิจต่างๆ จะมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีมาใช้องค์กรเป็นอย่างมาก แต่ก็ไม่สามารถนำมาทดแทนทรัพยากรมนุษย์ได้ทั้งหมด การบริหารองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ทำให้การบริหารขององค์กรนั้นประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ไม่ว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าในด้านนวัตกรรมใหม่ หรือเทคโนโลยีต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น องค์กรก็ต้องยังให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ เพราะต้องอาศัยบุคคลที่มีคุณสมบัติ ความรู้-ความสามารถในการควบคุมเครื่องมือเทคโนโลยีเหล่านั้น ให้ปฏิบัติและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ทันเวลา ทั้งนี้การที่ให้องค์กรธุรกิจทุกองค์กรเห็นถึงความสำคัญและต้องพึงพาทรัพยากรมนุษย์ให้ดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย เป็นผลให้องค์กรหาวิธีการดำเนินการที่จะนำทรัพยากรมนุษย์เข้าร่วมการทำงานโดยจะต้องผ่านกระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน ตั้งแต่การสรรหาบุคคล คัดเลือก ทำแบบทดสอบเพื่อวัดผลการประเมิน สัมภาษณ์ ฝึกอบรม การพัฒนา ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้ล้วนเป็นต้นทุนขององค์กรธุรกิจ หากองค์กรธุรกิจไหนมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานบ่อยครั้ง ไม่ว่าจะเป็นการย้ายหน่วยงาน เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการลาออกมาก เป็นเหตุให้ตำแหน่งงานนั้นๆ วางซึ่งส่งผลทำให้เกิดการเสียด้านทุนในการดำเนินงานเป็นจำนวนมาก ดังนั้นผู้บริหารและฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์ควรจะต้องศึกษาข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความพึงพอใจ หรือปัญหาความ

ขัดแย้งต่างๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน และหาแนวทางสนับสนุนเพื่อเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจเหล่านั้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจกับงานที่จะต้องปฏิบัติแล้ว ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทุ่มเทความรู้ ความสามารถให้กับงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

ในบางองค์กรอัตราการลาออกจากงานมีอยู่สูง อาจมีสาเหตุหลายอย่างที่ทำให้เกิดความคิดหรือความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน อย่างเช่น ปัญหาครอบครัว ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ลักษณะงานหรือสภาพการทำงาน การศึกษาต่อ รวมถึงคนที่เพิ่งจบการศึกษาใหม่ที่กำลังค้นหาความต้องการของตนเอง อยากที่จะลองเรียนรู้งาน และไม่มีความอดทนกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เจอแรงกดดันต่อเพื่อนร่วมงาน โดนแบบทดสอบกับงานที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนไม่ตรงกับสายที่เรียนมา เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสาเหตุของความตั้งใจที่จะลาออก ทำให้ส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจ เพราะฉะนั้นผู้บริหารจะต้องสามารถแก้ไขปัญหา และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ๆ ให้ตรงจุดและไม่ให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง แต่เนื่องจากปัจจุบันนวัตกรรมเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิต และมีการแข่งขันกันมากขึ้น ทำให้ผู้คนสามารถแสวงหาความรู้รอบตัวได้อย่างง่าย และยังสามารถพัฒนาให้ตนเองมีความเชี่ยวชาญได้ตลอดเวลา ซึ่งก็หมายความว่าผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์สามารถเลือกงานตามความพึงพอใจของตนเองได้ หากพึงพอใจกับงานที่ปฏิบัติอยู่นั้น ก็ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้เป็นเวลานาน แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจกับงาน หรือกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวตนเองนั้น บวกกับตนมีความชำนาญและประสบการณ์การทำงานแล้วนั้น ทางออกที่ดีที่สุดก็คือการลาออกจากงาน เพราะฉะนั้นเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองจบสิ้นลง

โรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เป็นโรงไฟฟ้าขององค์กรเอกชน ที่ทำสัญญากับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจให้เข้าไปควบคุมในด้านการดูแลเดินเครื่องและบำรุงรักษา แต่ในส่วนนี้จะกล่าวถึงแค่ส่วนของหน่วยงาน กฟผ. ซึ่งมีหน่วยงานทั้งหมด 6 หน่วย แบ่งเป็นหน่วยงานเดินเครื่องพลังงานความร้อน หน่วยงานบำรุงรักษาพลังงานความร้อน หน่วยงานเดินเครื่องพลังงานความร้อนร่วม หน่วยงานบำรุงรักษาพลังงานความร้อนร่วม หน่วยงานพัฒนาเทคนิค หน่วยงานบริหารและการเงิน ในหน่วยงานจะแบ่งย่อยออกเป็นแผนก แต่ที่โรงไฟฟ้าจะเรียกแผนก ว่าหมวดต่าง ๆ ในแต่ละหมวดจะมีทั้งพนักงาน และลูกจ้างปฏิบัติหน้าที่อยู่ด้วยกัน ทั้งนี้ในแต่ละหน่วยงานจะมีผู้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานประจำทั้งหมด 248 คน มีตำแหน่งเป็นวิศวกรและช่าง จะปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับทางด้านการควบคุมเดินเครื่องและบำรุงรักษา จำนวน 187 คน ส่วนตำแหน่งวิทยากรและพนักงานวิชาชีพอจะปฏิบัติหน้าที่ให้การสนับสนุนกับหน่วยงานเดินเครื่องและบำรุงรักษา จำนวน 61 คน และในแต่ละหน่วยงานยังมีลูกจ้างจำนวน 99 คน จะแบ่งหน้าที่เป็นธุรการจำนวน 23 คน ประจำอยู่แต่ละหมวด ภายใต้ในสังกัดของแต่ละหน่วยงาน คนเดินเอกสาร มีจำนวน

3 คน จะทำหน้าที่รับ-ส่งเอกสารจากหน่วยงานหนึ่งไปอีกหน่วยงานหนึ่งทั่วโรงไฟฟ้า และมีผู้ช่วยช่างกับแม่บ้านทำความสะอาดรวมทั้งสิ้น 73 คน ในที่นี้ลูกจ้างทั้งหมดเป็นลูกจ้างตามสัญญาระยะเวลา 1 ปี พอหมดสัญญาก็ต้องต่อสัญญาใหม่

ซึ่งจากข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานภายในโรงไฟฟ้ามีทั้งพนักงานและลูกจ้าง สำหรับพนักงานมีการเปลี่ยนแปลงสับเปลี่ยนหน่วยงาน ย้ายแผนก หรือย้ายสังกัดไปอยู่ที่โรงไฟฟ้าอื่นอยู่บ่อยครั้ง บางส่วนอยากขอย้ายกลับถิ่นฐานบ้านเกิด แต่ไม่สามารถย้ายได้อาจเป็นเพราะตำแหน่งรองรับของโรงไฟฟ้าที่อยากจะย้ายนั้นไม่ว่าง ทำให้ไม่สามารถย้ายกลับบ้านเกิดได้ ส่งผลต่อการทำงานที่ทำให้รู้สึกไม่อยากทำงาน ไม่พอใจกับงานที่ทำอยู่ ไม่มีกำลังใจที่อยากจะทำงานต่อ จึงเกิดความคิดที่อยากจะลาออกจากงาน แต่สำหรับลูกจ้างเป็นการทำงานตามสัญญาระยะเวลาจ้าง 1 ปี มีเพียงเงินเดือนสำหรับวุฒิ ปวส. ขึ้นไป หากวุฒิต่ำกว่า ปวส. จะจ้างเป็นรายวัน แต่มีอายุของสัญญาเหมือนกัน ไม่มีสวัสดิการเหมือนพนักงานประจำ ลูกจ้างที่มาปฏิบัติงานอาศัยว่าถิ่นฐานอยู่ใกล้โรงไฟฟ้า จึงทำให้มีค่าใช้จ่ายไม่สูงมากนัก สำหรับบางคนมีคู่ครองเป็นพนักงานประจำก็อาจจะไม่เดือดร้อนเรื่องค่าตอบแทน แต่บางคนอาจมีค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายรับที่ได้อยู่ จึงทำให้มีความคิดตั้งใจที่จะลาออกจากงาน จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้มีอัตราการเปลี่ยนแปลงงานค่อนข้างสูง จากประวัติที่เก็บข้อมูลการลาออกพบว่า มีหลายสาเหตุที่ทำให้ลูกจ้างตัดสินใจที่จะลาออกจากงาน อย่างเช่น มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน อัตราผลตอบแทนในการทำงานค่อนข้างต่ำ ได้งานใหม่ที่ดีกว่างานเดิมที่ปฏิบัติอยู่ ย้ายถิ่นฐานสามะโนคร้ว งานที่ทำไม่ตรงกับสายงานที่เรียนมา ความไม่มั่นคงของงานที่ปฏิบัติอยู่ ไม่มีสวัสดิการ รวมถึงการลาออกเพื่อไปศึกษาต่อและสอบบรรจุเป็นพนักงานประจำ จากสาเหตุต่างๆ ทำให้เห็นถึงความตั้งใจที่พร้อมจะลาออกจากงานได้ตลอดเวลา

จากข้อมูลดังกล่าวผสมกับเหตุปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ทำให้ผู้วิจัยอยากจะศึกษาข้อเท็จจริงถึงความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรว่ามีสาเหตุหรือปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความคิดที่จะลาออกจากงาน แนนอนว่าการทำงานในฐานะที่เป็นลูกจ้างกับพนักงานประจำจะต้องมีข้อกำหนดหรือสิ่งตอบแทนที่แตกต่างกัน หรือแม้แต่หน้าที่ของการทำงานซึ่งแต่ละคนก็ต่างมีหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนเอง แต่ด้วยตำแหน่งที่น้อยกว่า ผู้ที่เป็นลูกจ้างก็ไม่สามารถปฏิเสธกับภาระงานของคนอื่นที่มอบหมายให้กับลูกจ้างทำได้ ดังนั้นถ้าหากมีปัจจัยอื่นที่ทำให้เกิดความคิดที่ตั้งใจจะลาออกจากงาน องค์กรก็สามารถทราบถึงสาเหตุปัจจัยต่างๆ และสามารถหาวิธีการรับมือและป้องกันการเกิดความคิดที่ตั้งใจในการลาออกจากงาน และยังเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรต่อไป



## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยของความขัดแย้งในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

1.2.3 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

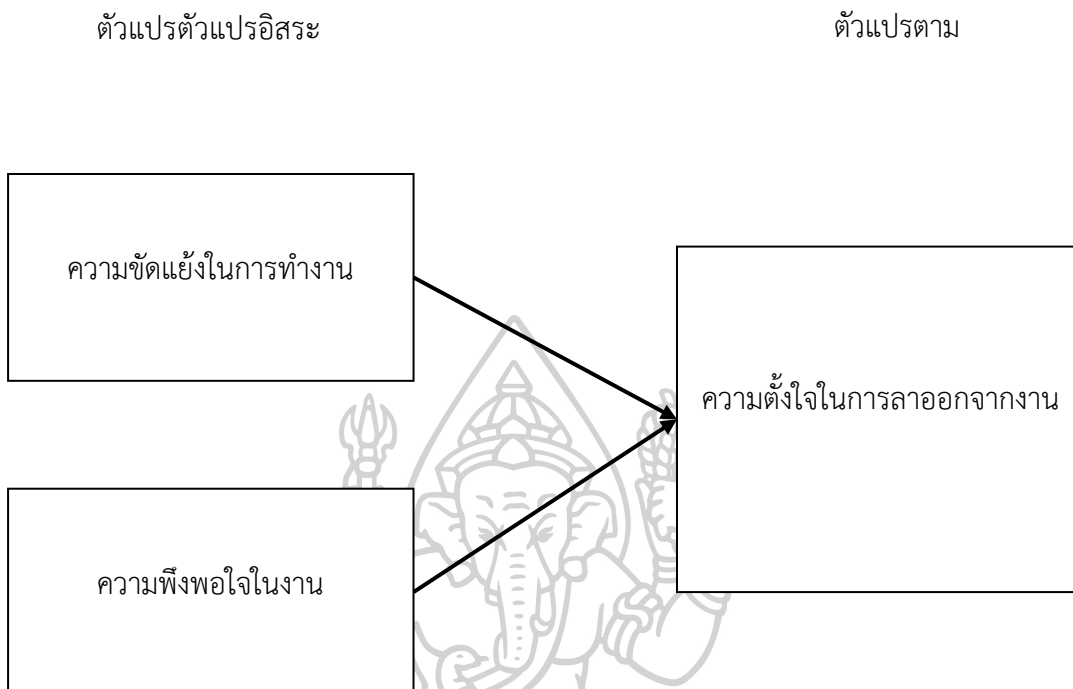
## 1.3 สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความขัดแย้งในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี



## 1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย



## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาปัจจัยหรือปัญหาที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยแบ่งเป็นเรื่องของความขัดแย้ง อันได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเบียดเบียนในงาน การแข่งขัน การสื่อสารและรับรู้ข้อมูล นอกจากนี้ยังศึกษาเรื่องของความพึงพอใจ อันได้แก่ ค่าตอบแทน ลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกงานของบุคลากร

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานใน ทั้งหมด 347 คน โดยแบ่งเป็น พนักงาน จำนวน 248 คน ลูกจ้าง จำนวน 99 คน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

### 1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา

เริ่มทำการสำรวจแบบสอบถามระหว่างเดือน มีนาคม 2564 – เมษายน 2564

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ

1.6.2 สามารถนำผลของการวิจัยเป็นแนวทาง และปรับปรุงพัฒนาในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

1.6.3 องค์กรสามารถนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางในการรับมือกับปัญหาการลาออกของบุคลากร

1.6.4 เพื่อให้องค์กรทราบถึงผลต่อระดับความพึงพอใจในความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากร

## 1.7 นิยามศัพท์

1.7.1 ลูกจ้าง หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ อยู่ในแผนกต่างๆ ภายใต้สังกัดของแต่ละหน่วยงาน ปฏิบัติงานตามคำสั่งตามหน่วยงานได้มอบหมายให้ปฏิบัติ ซึ่งจะแบ่งเป็น 4 ตำแหน่ง คือ ลูกจ้างธุรการจะประจำอยู่แต่ละแผนก จะทำหน้าที่ดูแลระบบงานสารบรรณ จัดเตรียมเอกสารและข้อมูลต่างๆ ในการประชุม และงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าของแต่ละแผนก ลูกจ้างด้านช่างจะเป็นผู้ช่วยงานดำเนินการบำรุงรักษาและแก้ไขอุปกรณ์ในกระบวนการผลิต งานสโตร์และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย ลูกจ้างบริการรับ-ส่งเอกสารจะทำหน้าที่รับ-ส่งเอกสาร สิ่งของ ระหว่างหน่วยงานภายในโรงไฟฟ้า งานถ่ายเอกสาร เข้าเล่มงาน ลูกจ้างทำความสะอาด มีหน้าที่ทำความสะอาด เช็ดถูในแต่ละพื้นที่ภายในโรงไฟฟ้า ซึ่งจะมีอายุงานตามสัญญาจ้างเป็นรายปี

1.7.2 พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานและบรรจุเป็นพนักงานประจำ มีเงินเดือน สวัสดิการ และสิทธิต่างๆ ที่สามารถเบิกได้ ซึ่งจะแบ่งเป็นพนักงานเดินเครื่อง พนักงานบำรุงรักษา และพนักงานด้านบริหาร โดยแต่ละหน่วยงาน แต่ละแผนกจะมีพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานประจำแต่ละหน่วยงาน

1.7.3 การลาออก หมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกของหน่วยงานหรือองค์กรที่เกิดจากความประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน หรือพ้นสภาพจากการปฏิบัติงาน นั่นคือเป็นการยุติการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานนั้นๆ โดยสมัครใจ และเป็นการสิ้นสุดการเป็นพนักงานขององค์กร นับตั้งแต่วันที่ลงนามและลงวันที่ในใบลาออก

1.7.4 ความตั้งใจลาออก หมายถึง ความต้องการในการตัดสินใจที่จะไม่ปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการที่จะไม่ปฏิบัติหน้าที่การทำงาน และสิ้นสุดสภาพจากการเป็นพนักงานขององค์กร หรือมีจุดประสงค์ที่จะไม่ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะมีเหตุหรือปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานของบุคคลนั้น โดยที่บุคคลนั้นๆ ได้มีการวางแผนที่จะลาออกจากงานไปทำงานที่องค์กรอื่น

1.7.5 ความขัดแย้งในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก การรับรู้ จากพฤติกรรมส่วนบุคคลที่มีความคิดที่แตกต่างกันออกไปหรือความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับผู้อื่นที่เกิดมาจากขณะทำงานอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเป็นค่านิยม ทักษะคติ หรือเป้าหมายต่างๆ ของการทำงาน ที่ได้รับรู้แล้วมีความคิดที่ไม่สอดคล้องเห็นต่างจากฝ่ายตรงข้าม เป็นเหตุที่ทำให้เกิดการทะเลาะของทั้งสองฝ่าย

1.7.6 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก ความชอบส่วนบุคคล ที่เป็นไปในทางบวก ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งความพึงพอใจอาจเกิดจากการปฏิบัติงานแล้วประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย และได้ผลตอบแทนเป็นอย่างดี ทำให้บุคคลนั้นเกิดความภูมิใจ พึงพอใจในสิ่งที่ตนเองปฏิบัติในสิ่งนั้นๆ



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความขัดแย้งในการทำงาน
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความขัดแย้งในการทำงาน

##### 2.1.1 ความหมายของความขัดแย้งในการทำงาน

ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติที่เกิดขึ้นของการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งอาจจะเกิดจากบุคคลสองคนคน หรือบุคคลที่รวมตัวกันเป็นกลุ่มแบ่งฝ่ายกัน ไม่ว่าจะเป็นสังคมเพื่อน สังคมครอบครัว สังคมที่ทำงาน ยิ่งสังคมมีขนาดใหญ่ขึ้น บุคคลเพิ่มมากขึ้นต่างฝ่ายต่างมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดความขัดแย้งได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะเป็นผลเสียให้แก่แต่ละฝ่ายอยู่ร่วมกันอย่างยากลำบาก โดยมีนักวิจัยได้ให้ความหมายต่างๆ ไว้ดังนี้

ธีรวัฒน์ ปถมพานิชย์ (2553) ได้รวบรวมความหมายถึง ความขัดแย้ง (Conflict) โดยกล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายหรือวิธีการ หรือทั้งสองอย่างแต่เป็นการพึงพาอาศัยในทางลบอาจกล่าวอย่างกว้างๆ ได้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง การที่แต่ละฝ่ายไปด้วยกันไม่ได้ในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการจริง หรือศักยภาพที่เกิดตามต้องการ

ความขัดแย้ง หมายถึง คนสองคนมีเป้าหมายที่ต่างกันและสามารถจัดเป็นเชิงสัมพันธ์ งานที่มุ่งเน้นหรือผสมรูปแบบที่แตกต่างกันของการจัดการความขัดแย้งอยู่ หลีกเลียง การทำงานร่วมกันและการแข่งขันแต่ละแบบมีข้อดีและข้อเสียทำให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ โดยถามคำถามสำคัญเกี่ยวกับสถานการณ์ที่บุคคลสามารถประเมินนั้น อาจจะมีรูปแบบการจัดการที่เหมาะสมที่สุด อ้างอิงรูปแบบการจัดการการสื่อสารแต่ละแนวทาง จะมีแนวคิดที่จะต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้สามารถส่งผ่านความสำเร็จไปได้ บุคคลที่พิจารณารูปแบบการจัดการความขัดแย้งต่างๆ ต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และยังคงความยืดหยุ่นในการปรับตัวเพื่อจะช่วยให้ทีมงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องกลัวหรือหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง แต่ต้องคำนึงถึงผลสำหรับทีมงานเพื่อปรับปรุงชีวิตการทำงานของพวกเขาและสร้างความแข็งแกร่ง (ธีรวัฒน์ ปถมพานิชย์, 2553)

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสามมิติด้วยกัน คือ ความขัดแย้งเป็นการรับรู้ (Cognitive/ Perception) ความขัดแย้งเป็นความรู้สึก (Emotional/feeling) ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรม (Behavioral/Action) มีมุมมองทั้งสามนี้จะช่วยให้เราเข้าใจความซับซ้อนของความขัดแย้งและเข้าใจว่าเหตุใดบางครั้งความขัดแย้งจึงดูเหมือนว่าดำเนินไปในทิศทางตรงกันข้าม (บรรพต ต้นธีรวงศ์, 2553: 29)

นวพร ชินวงศ์ (2558) ได้สรุปความขัดแย้ง หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มมีความแตกต่างกันในการรับรู้ ค่านิยม จุดสนใจ ความคิด และเป้าหมาย รวมทั้งการขัดขวางการไปสู่เป้าหมายของอีกฝ่ายหนึ่ง

ศิริวรรณ มนอัคระผดุง (2559) สรุปความหมายของความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสองฝ่ายมีความแตกต่างทางความคิดความเชื่อ ความเห็น การรับรู้ ค่านิยม ทัศนคติ เป้าหมาย ประสพการณ์ ผลประโยชน์ และทรัพยากร ทำให้เกิดการตกลงกันไม่ได้ โดยอีกฝ่ายหนึ่งไม่เห็นพ้องด้วย ไม่พอใจ พยายาม กีดกัน และต่อต้านอีกฝ่ายหนึ่ง

พิชญ์สินี รัตนลือชากุล (2563) ความขัดแย้ง หมายถึง สถานการณ์หรือการแสดงออกถึงความไม่เห็นด้วยที่เกิดขึ้นภายในตนเอง ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป หรือระหว่างหน่วยงาน โดยมีสาเหตุมาจากการที่มีเป้าหมายไม่ตรงกัน มีความคิด (idea) หรือความคิดเห็น (opinion) แตกต่างกัน หรือมีความต้องการไม่ตรงกัน

### 2.1.2 แนวความคิดที่เกี่ยวกับความขัดแย้ง

นักวิชาการได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดของความขัดแย้ง พบว่ามี 3 ประการ (บรรพต ต้นธีรวงศ์, 2553: 29-30)

#### 1) ความขัดแย้งเป็นการรับรู้

ในแง่ของการรับรู้ ความขัดแย้งเป็นความเชื่อหรือความเข้าใจว่าคนคนหนึ่งมีผลประโยชน์ ความต้องการ หรือค่านิยมไม่สอดคล้องกับผู้อื่น การรับรู้ในแง่นี้มีองค์ประกอบทั้งที่เป็นนามธรรมและรูปธรรมอยู่ด้วย ในแง่ปฏิบัติ ความขัดแย้งมีอยู่จริงเป็นสิ่งที่มิประโยชน์ แม้จะเป็นความเห็นของคนใดคนหนึ่งเท่านั้นก็ตาม เพราะเชื่อว่าเรามีประโยชน์ขัดกันและมีพฤติกรรมบางอย่างตามความเชื่อนั้น กล่าวได้ว่าความขัดแย้งจะเริ่มจากการสื่อสาร แล้วรับรู้ ผ่านกระบวนการคิดของแต่ละบุคคล หากความคิดเห็นตรงกัน ก็สามารถดำเนินการต่อได้ แต่ถ้าหากความคิดเห็นต่างกัน ก็จะมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้น เช่น

กระบวนการสื่อสารขององค์กร (Organizational Communication) คล้ายกับกระบวนการตัดสินใจซึ่งเกี่ยวข้องกับสมาชิกทุกคนขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับฝ่ายบริหาร ซึ่งอำนาจหน้าที่ในการบริหาร (Managerial Functions) ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการ องค์กร การนำ การควบคุม จะเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นต่อกระบวนการขององค์กร การติดต่อสื่อสารเป็นการติดต่อระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคนอื่น และการติดต่อสื่อสารนั้นต้องการแลกเปลี่ยนความหมายในเรื่องต่างๆ เพื่อจะให้ผู้อื่นได้รับรู้หรือมีส่วนร่วมในความรู้สึกลักษณะ ซึ่งต้องการความเข้าใจในความหมายที่ติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ได้รับการตอบสนองไปในทิศทางเดียวกัน แต่การสื่อสารแต่ละครั้งนั้น ผู้ที่รับฟังอาจจะไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่สื่อสารกันอยู่ เป็นเพราะกระบวนการความคิด ทักษะคิด ปฏิกริยาที่ตอบสนอง ไม่เห็นด้วย จึงเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ในระหว่างการสื่อสาร (สุธรรม รัตนโชติ, 2552)

กระบวนการรับรู้ เป็นกระบวนการทางความคิด (Cognitive Process) ที่ประกอบด้วยสิ่งเร้า (Stimuli) ซึ่งอยู่ในสิ่งแวดล้อมของการทำงาน เช่นแบบของฝ่ายบริหาร เทคโนโลยี เสียงรบกวน ระบบการให้รางวัล อาชีพ เหล่านี้เป็นต้น กระบวนการรับรู้ (Perception Process) ซึ่งประกอบด้วย การสังเกต เลือก และการแปลความหมาย และก่อให้เกิดการตอบสนอง (Response) โดยมีทัศนคติ ความรู้สึก แรงจูงใจ พฤติกรรม เหล่านี้ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกัน เป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งขึ้น (สุธรรม รัตนโชติ, 2552)

## 2) ความขัดแย้งเป็นความรู้สึก

ความขัดแย้งเกี่ยวข้องกับปฏิกริยาทางอารมณ์ต่อสถานการณ์หรือปฏิสัมพันธ์ที่ส่งสัญญาณถึงความไม่เห็นพ้องต้องกันในลักษณะหนึ่ง โดยอาจเป็นความกลัว ความเศร้า ความขมขื่น โกรธ หรือสิ้นหวัง หรือหลายอารมณ์ผสมกัน ถ้าเราเคยมีความรู้สึกเหล่านี้ต่อบุคคลอื่นหรือต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เราอาจรู้สึกที่กำลังตกอยู่ในความขัดแย้ง ในฐานะนักไกล่เกลี่ยคนกลาง เช่น

การแข่งขัน เมื่อมีการร่วมมือย่อมมีการแข่งขัน ความคิดในการแข่งขัน (Competition) เป็นเป้าหมายส่วนบุคคล ในบางครั้งการแข่งขันก็เพื่อให้ตนได้รับผลประโยชน์มากกว่าคนอื่น หรือได้รับผลประโยชน์แต่เพียงผู้เดียว คนอื่นก็เป็นฝ่ายพ่ายแพ้ไป ในชีวิตประจำวันอาจจะไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแพ้หรือพลาดก็ได้ เมื่อมีการแข่งขัน เช่นการแข่งขันเพื่อได้ผลผลิตสูงสุด การขายได้มากที่สุด การแข่งขันอาจแข่งกันเองระหว่างกลุ่ม หรือการแข่งขันกับตัวเองเพื่อให้ได้ดีกว่าครั้งก่อน การแข่งขันแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. การแข่งขันกับตนเอง เป็นลักษณะความพยายามตั้งใจเอาชนะตนเอง เพื่อความสำเร็จและความก้าวหน้า การที่บุคคลใดสามารถเอาชนะจิตใจตนเองได้ ก็จะสามารถเอาชนะกลุ่มได้ เช่นการที่พยายามทำงานให้ไต่งานที่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น การพยายามหักห้ามใจในสิ่งเย้ายวนต่างๆ

2. การแข่งขันระหว่างบุคคล เป็นการแข่งขันในกลุ่ม เช่น พนักงานในโรงงานทอผ้า แข่งขันกันทอผ้า เพื่อให้ได้ผลผลิตมากกว่าคนอื่น

3. การแข่งขันระหว่างกลุ่ม หมายถึงการแข่งขันโดยแบ่งเป็นกลุ่ม แต่ละกลุ่มมีส่วนช่วยกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542)

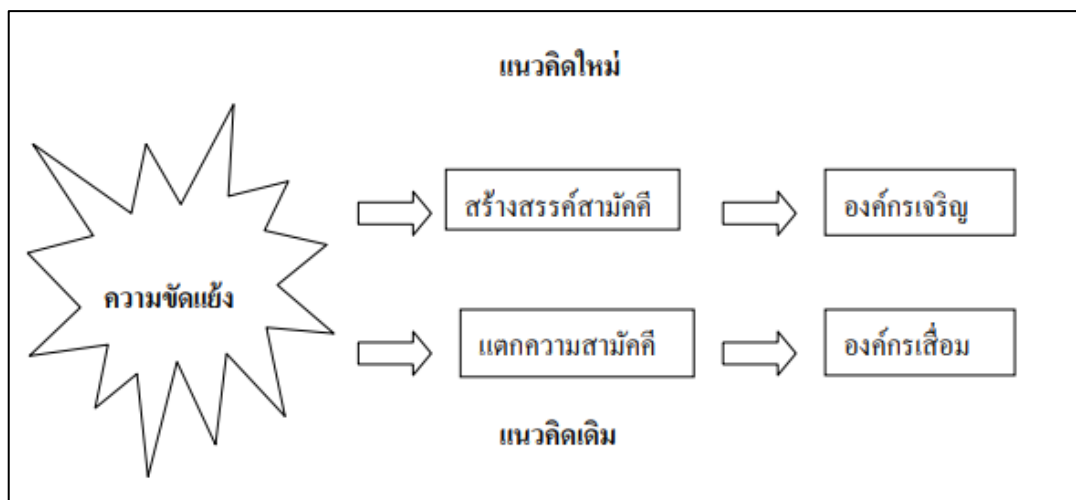
### 3) ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรม

ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่เราแสดงความรู้สึกและความรับรู้ออกมาอย่างชัดเจนเพื่อขัดขวางไม่ให้ผู้อื่นบรรลุความต้องการ พฤติกรรมความขัดแย้งเช่นนี้อาจมีเจตนาโดยตรงที่จะทำให้ผู้อื่นเสียหาย อาจเป็นการใช้อำนาจความรุนแรง หรือการทำลาย และในทางตรงข้ามก็อาจเป็นการใกล้เคียงสร้างสรรค์ และผูกมิตรได้เช่นกัน แต่ไม่ว่าจะเป็นอย่างใด เป้าหมายของพฤติกรรม ความขัดแย้งก็คือการแสดงออกถึงความขัดแย้งหรือเพื่อสนองความต้องการของตน และยังมีคำถามเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ตามมาด้วย

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ตอบโต้ระหว่างบุคคล เพื่อความรู้จักกัน เพื่อให้ได้ซึ่งความรักใคร่ ความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกันของบุคคลรวมทั้งสังคม ให้เกิดการปรับตัวกันในสังคม ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เคารพในสิทธิของผู้อื่น รู้จักการให้และการยอมรับซึ่งกันและกัน หากปฏิสัมพันธ์ที่กล่าวมาปฏิบัติตรงข้ามกัน ทำให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบแก่ผู้อื่น จึงเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งได้ (ดลนภา ตีบุบผา, 2555: 14)

การเบียดเบียนในงาน คือการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบส่วนบุคคลในเรื่องนี้เกิดความขัดแย้งจากคนที่รับผิดชอบ กับคนที่คนเกี่ยงและเลี่ยงความรับผิดชอบ (เบญจวรรณ จันทร์โต, 2559) เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติในการทำงาน ทำให้งานนั้นๆ เกิดความเสียหาย เช่น ทำผิดเพื่อประชด ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง ให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทนหน้าที่ของตน การพฤติกรรมเหล่านี้เป็นการกระทำที่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า รวมถึงองค์กรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ ส่งผลเสียให้กับหลายๆ ฝ่าย เป็นเหตุให้เกิดข้อขัดแย้งอันเนื่องมาจากบุคคลในองค์กรเลือกที่จะกระทำการเบียดเบียนหรือเลี่ยงงานที่ต้องปฏิบัติ





ภาพที่ 2.1 แนวคิดความขัดแย้ง  
ที่มา สิริพิงศ์ สิทธิขจร (2535)

นพพร ชีณวงศ์ (2558) กล่าวว่า ความขัดแย้งเกิดขึ้นทั่วไปในทุกองค์กรและความขัดแย้งเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่อาจละเลยได้ มีมุมมองที่เป็นความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับความขัดแย้ง เช่น ทรรศนะแบบดั้งเดิมที่เชื่อว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง เพราะส่งผลเสียหายต่อการทำงานของกลุ่ม มุมมองที่สองเชื่อว่าเป็นแนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ที่เชื่อว่า ความขัดแย้งถือเป็นเรื่องปกติตามธรรมชาติที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่ากลุ่มใดๆ ก็ตาม และไม่ใช่เป็นสิ่งที่เลวร้ายแต่อย่างใด แต่ในทางตรงกันข้ามกลับเน้นการสร้างพลังในการทำงานของกลุ่มยิ่งขึ้น ส่วนมุมมองที่สามเป็นแนวคิดล่าสุดที่ค่อนข้างมองกว้างออกไป ความขัดแย้งไม่เพียงแต่ช่วยสร้างพลังในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มุมมองนี้จึงเรียกว่า แนวคิดสมัยใหม่ (Contemporary View) โดยจะกล่าวรายละเอียดในแต่ละแนวคิดดังต่อไปนี้

1) แนวคิดสมัยดั้งเดิม (Traditional View) เป็นมุมมองสมัยดั้งเดิม กล่าวไว้ว่าความขัดแย้งทั้งหลายล้วนเป็นสิ่งไม่ดี เป็นสิ่งเลวร้าย และเป็นผลด้านลบที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรอยู่เสมอ ซึ่งความขัดแย้งอาจสื่อถึงความรุนแรง การทำลายและการไม่มีเหตุผล ดังนั้น หากหลีกเลี่ยงได้ควรหลีกเลี่ยง ผู้บริหารจะต้องมีความรับผิดชอบที่จะต้องกำจัดความขัดแย้งขององค์กรวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งก็คือ การออกกฎระเบียบ กระบวนการที่เข้มงวด เพื่อที่จะทำให้ความขัดแย้งหมดไป แต่ความเป็นจริงแล้ว ความขัดแย้งก็ยังคงมีอยู่ (จิตรพัทธ์ ชัยรัตนศิริกุล และธานี เกสทอง, 2556: 4-8)

2) แนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations View) แนวคิดนี้ กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ และเกิดในทุกกลุ่ม ทุกสังคมและทุกองค์กร เนื่องจากไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ แนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์จึงสนับสนุนการยอมรับเรื่อง

ความขัดแย้ง ซึ่งให้เหตุผลของการมีความขัดแย้ง ในบางสถานการณ์จะส่งเสริมการทำงานและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มหรือองค์กร

3) แนวคิดสมัยใหม่ (Contemporary View) แนวคิดในด้านนี้กลับกระตุ้นส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้งและยอมรับความขัดแย้ง ซึ่งมีเหตุผลว่า เมื่อไรก็ตามที่กลุ่มอยู่อย่างสงบ คิดหรือทำอะไรใดเป็นไปทางเดียวกันแล้ว จะเกิดภาวะเริ่มตกร่ำ เสื่อมถอยขององค์กรที่เกิดจากการอยู่คงที่นานๆ ขาดการปรับตัวอาจไม่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมใหม่ๆ เกิดขึ้น ดังนั้นแนวความคิดสมัยใหม่ จึงสนับสนุนให้ผู้บริหารรักษาระดับความขัดแย้งภายในองค์กรให้อยู่ในระดับต่ำที่สุด และทุกคนควรมีส่วนทำให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างสร้างสรรค์และไม่หยุดนิ่ง

แนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งมี แนวทาง เป็นแนวความคิดสมัยเก่า และความคิดสมัยใหม่ แนวความคิดแบบเก่าเห็นว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี ไม่ควรให้เกิดขึ้นจะต้องหาทางแก้ไขเสีย ถ้าหากเกิดขึ้น ส่วนแนวความคิดแบบใหม่เห็นว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และมีประโยชน์แก่องค์กร

ตารางที่ 2.1 แสดงแนวความคิดสมัยเก่าและสมัยใหม่ในเรื่องความขัดแย้ง

สมัยเก่า	สมัยใหม่
ความขัดแย้งควรจะหลีกเลี่ยง	ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้
ความขัดแย้งเกิดขึ้นเนื่องจากการกระทำของบุคคล	ความขัดแย้งเกิดขึ้นเพราะโครงสร้างทางอาชีพและชนชั้นของบุคคล
ความขัดแย้งเกิดจากความผิดพลาดทางการบริหารงานขององค์กร	ความขัดแย้งเกิดจากหลายสาเหตุรวมทั้งโครงสร้างขององค์กร
ความขัดแย้งแก้ไขด้วยระบบการบริหารงานตามสายการบังคับบัญชา	ความขัดแย้งเป็นสิ่งผสมผสานของการเปลี่ยนแปลง
ต้องมีแพะรับบาปอันเกิดจากผลความขัดแย้ง	ทุกคนไม่มีใครผิดใครถูก

### 2.1.3 ประเภทของความขัดแย้ง

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552) ได้แบ่งประเภทความขัดแย้งไว้ดังนี้

1) แบ่งตามผลที่มีต่อองค์กร แบ่งเป็น

เป็นรูปแบบความขัดแย้งที่เป็นประโยชน์กับองค์กร ทำให้องค์การรอบคอบ ไม่เฉื่อยชา มีความคิดเห็นใหม่เป็นความขัดแย้งที่ทำให้องค์การเสียหาย ก่อให้เกิดผลลบต่อองค์กร ทำให้เกิดการแตกแยก ทำลายความสามัคคีบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน

## 2) แบ่งตามเป้าหมายของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งในเรื่องงาน คือ ในการทำงานมีวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน หรือมีความคิดเห็นในเรื่องงานที่แตกต่างกัน หรือกรณีทำงานต้องขึ้นอยู่กับกัน ต้องรอกัน จึงทำให้เกิดความขัดแย้ง

ความขัดแย้งในเรื่องความสัมพันธ์ คือ คนเราก้อาจมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกันได้ เนื่องจากสาเหตุหลายๆ อย่าง เช่น ความเข้าใจผิดกันทำให้มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกัน

กระบวนการของความขัดแย้ง คือ เป็นความขัดแย้งในเรื่องวิธีการทำงาน หรือการกระทำที่แตกต่างกันแม้จะมีเป้าหมายอย่างเดียวกัน

## 3) แบ่งตามประเด็น ของความขัดแย้ง

Goal Conflict เป็นความขัดแย้งในเป้าหมายที่ต่างกัน เช่น เป้าหมายของฝ่ายชายกับเป้าหมายของฝ่ายผลิตที่แตกต่างกัน

Cognitive Conflict เป็นความคิดเห็น หรือความเชื่อที่แตกต่างกัน เช่น ความคิดเห็นที่มีต่อพรรคการเมืองว่าพรรคใดดีกว่ากัน (ธีรวัฒน์ ปถมพานิชย์, 2553)

Affective Conflict เป็นความรู้สึกอารมณ์ที่ต่างกัน ความชอบที่แตกต่างกัน เช่น บางคนอาจชอบอาหารอีสาน บางคนชอบอาหารฝรั่ง

Behavioral Conflict เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำ การแสดงออกที่แตกต่างกัน เช่น การเลี้ยงลูกที่ต่างกันโดยพ่อแม่บางคนยึดหลักคำโบราณที่ว่า รักวัวให้ผูก รักลูกให้ตี แต่พ่อแม่บางคนครอบครัวใช้หลักการเลี้ยงลูกสมัยใหม่คือไม่ตี แต่ให้ลูกมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการแสดงออก (ธีรวัฒน์ ปถมพานิชย์, 2553)

### 2.1.4 สาเหตุของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งมักเกิดขึ้นเสมอและมักจะหลีกเลี่ยงได้ยาก สาเหตุของความขัดแย้งมักเกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคลกับกลุ่ม สาเหตุโดยทั่วไปมีดังนี้

1) การจัดสรรทรัพยากร เช่น เงิน วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่คน เป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องจัดสรรให้แก่กลุ่มต่างๆ ปัญหาเกิดขึ้น เนื่องจากการแบ่งสรรปันส่วนไม่เป็นไปตามความต้องการ ทรัพยากรมีน้อยไม่พอกับความต้องการ การให้ 2 ชั้นไม่ทั่วถึง

2) ความแตกต่างในเป้าหมาย เป้าหมาย (Goal) คือสิ่งที่เราต้องการให้สิ่งนั้นเป็นไปตามที่เราวางไว้ คนในองค์กรมีแนวความคิดแตกต่างกันไปที่จะเลือกปฏิบัติ ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรขึ้นได้ ความขัดแย้งดังกล่าวเป็นเรื่องของการแสวงหาทางเลือกของทางเดิน เลือกวิธีการ

ของการปฏิบัติ แต่ละคนย่อมมีวิธีเนื่องจากความแตกต่างของประสบการณ์ การศึกษาเล่าเรียนและค่านิยม

3) ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมของการปฏิบัติงาน ต่างก็ต้องมีความเกี่ยวข้องกันในงาน บางกลุ่มทำงานมากทำงานหนักแต่ฝ่ายบริหารไม่เห็นผลงาน แต่ไปสนใจกลุ่มที่เอาใจใกล้ชิดเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

4) ความแตกต่างในความเชื่อและค่านิยม (Value) หมายถึงสิ่งที่มีคุณค่าแล้วบุคคลได้ยอมรับไว้ เป็นความเชื่อหรือความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ค่านิยมจะอยู่ในความคิดความเชื่อของบุคคลนั้น ค่านิยมเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้

5) ความแตกต่างในด้านพฤติกรรมส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพ สไตล์ เป้าหมายส่วนตัว เหล่านี้ก็ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้เช่นเดียวกัน

6) ความเปลี่ยนแปลง เมื่อมีความเปลี่ยนแปลงในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนโครงสร้าง เปลี่ยนเป้าหมายของการผลิต เปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เพื่อบุคคลไม่เข้าใจและไม่ยอมรับยอมเกิดการต่อต้าน ซึ่งก็เป็นความขัดแย้งในองค์กร

นอกจากนี้สาเหตุข้างต้น ความขัดแย้งในองค์กรยังสามารถเกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้

#### 1. การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ (poor communication)

การสื่อสารที่ไม่ดี เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งเกิดจากลักษณะการสื่อสารของแต่ละบุคคล การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือการสื่อสารที่ผิดพลาด

#### 2. ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล (difference in personalities)

เกิดจากการที่แต่ละบุคคลมีภูมิหลังและประสบการณ์ที่ต่างต่างกัน ส่งผลให้การกระทำที่แสดงออกมา เป็นไปตามลักษณะบุคลิกของคนๆ นั้น และเมื่อผู้ปฏิบัติงานคนอื่นไม่ยอมรับบุคลิกลักษณะนั้นได้ จึงนำไปสู่การเกิดปัญหาภายในที่ทำงาน

#### 3. ความเครียด (stress)

ความเครียดเป็นความรู้สึกอันเกิดจากความกดดันทางจิตใจและอารมณ์ เมื่อไม่สามารถรับมือกับความรู้สึกนั้นได้ แต่ละบุคคลจะมีการแสดงออกต่อความเครียดนั้นที่ต่างต่างกัน สถานการณ์ความเครียดของคนๆ หนึ่ง อาจส่งผลให้อีกคนรู้สึกเครียดตามไปด้วยได้ ความเครียดที่เกิดขึ้นมีผลต่อความคิด พฤติกรรมและการกระทำที่แสดงออกมา ดังนั้น ความเครียดจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน และส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรได้

4. ความขัดแย้งจากผลประโยชน์หรือการตอบสนองความต้องการของแต่ละฝ่าย (interest conflict)

ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้ หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้รับการช่วยเหลือหรือสนับสนุน ความต้องการของตน โดยความต้องการนั้น เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตน ซึ่งถ้าได้รับการตอบสนองความต้องการนั้น ก็จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จได้ (WSPS, 2017)

### 2.1.5 ผลจากความขัดแย้ง

ความขัดแย้งส่งผลให้เกิดผลได้ 2 ทาง คือ ผลกระทบเชิงลบและผลกระทบเชิงบวก หากมีวิธีการจัดการความขัดแย้งและรักษาให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ก็ก่อประโยชน์ให้แก่องค์กร ได้ (นิพิฐพนธ์ สุปัญญาบุตร และคณะ, 2555)

#### 1 ผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร

หากองค์กรมีระดับความขัดแย้งสูงเกินไป จะทำให้คนในองค์กรหรือแต่ละฝ่ายมีอคติต่อกัน เกิดการเล่นพรรคเล่นพวก ส่งผลให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเกิดความเครียด เกิดการขัดขวางการทำงานของกลุ่ม ทำให้งานล่าช้าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (ศิริวรรณ มนอัคระผดุง, 2559) แต่หากมีความขัดแย้งในระดับน้อยๆ หรือไม่มีความขัดแย้งเลย ก็จะทำให้องค์กรหยุดนิ่ง ไม่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและไม่เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้น (Khaiyat, 2016)

#### 2 ผลกระทบเชิงบวกต่อองค์กร

ความขัดแย้งทำให้ปัญหาที่ถูกกละเลยได้รับความสนใจและได้รับการพิจารณามากขึ้น (ศิริวรรณ มนอัคระผดุง, 2559) ความขัดแย้งเป็นตัวกระตุ้นให้คนตั้งใจที่จะทำงานให้ดีขึ้น ความสามารถส่วนบุคคลของบางคนอาจแสดงให้เห็นในสถานการณ์ของความขัดแย้ง และอาจทำให้เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรม ช่วยให้เกิดการพัฒนาการสื่อสารภายในทีมมากขึ้น เข้าใจกันและกันมากขึ้น และทำให้บุคลากรมีทักษะในการจัดการความขัดแย้งที่จะเกิดในอนาคตได้ (Abiodun, 2014)

สรุปความขัดแย้ง หมายถึง ความรู้สึก การรับรู้ จากพฤติกรรมส่วนบุคคลที่มีความคิดที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นค่านิยม ทักษะคติ หรือเป้าหมายต่างๆ ที่ได้รับรู้แล้วมีความคิดที่ไม่สอดคล้อง เห็นต่างจากฝ่ายตรงข้าม ซึ่งส่งผลให้เกิดการแข่งขัน หรืออาจจะเกิดผลในทางลบได้ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นกับบุคคลที่เป็นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือแม้กระทั่งกับองค์กรด้วย และยังเกิดได้ทุกกรณีไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน เรื่องความสัมพันธ์ หรือกระบวนการที่มีเป้าหมายเดียวกัน ถึงแม้ว่าความขัดแย้งจะส่งผลเสียให้กับทุกๆ ฝ่ายนั้น แต่บางครั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับองค์กรภายนอกก็ทำให้บุคคลในองค์กรนั้นเกิดความสามัคคีในการช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้ผ่านพ้นได้

## 2.2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของการเลือกที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน ซึ่งเกิดจากความรู้สึกนึกคิด หรือการรับรู้การตอบสนองของงานที่กระทำอยู่ หากงานที่กำลังปฏิบัติอยู่นั้นทำให้ผู้ที่กระทำงานนั้นๆ เกิดความรู้สึกที่ดี รู้สึกชอบ แล้วผลที่ได้ออกมาเป็นบวก ได้รับสิ่งตอบแทนที่เป็นบวก เช่น คำชมจากหัวหน้างาน รางวัล โบนัส เป็นต้น ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ ก็เกิดความพึงพอใจกับงาน ทำให้งานนั้นๆ ออกมามีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีผู้วิจัยได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

ความพึงพอใจการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542)

สุพรรณษา พุ่มพวง (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่องาน โดยเมื่อบุคคลมีความพอใจในงานก็ทำให้เขาตั้งใจในการทำงาน และ สร้างสรรค์งานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่องค์กรต้องตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ เช่น ชอบงานที่มีความยากเนื่องจากท้าทายความสามารถ ซึ่งองค์กรควรให้อิสระทางความคิด เพราะหากไม่มีอิสระทางความคิดอาจทำให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจในงานได้ หรือความพอใจในงานอาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่ง คือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน

### 2.2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

คอร์แมน (Korman, 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

มัมฟอร์ด (Mumford, 1972) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบและการปฏิบัติ ของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟิดเลอร์ (Fieldler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (มณีเนตร ทองสีมา, 2553)

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์การ ได้แก่ โครซีเออร์และโกลเนอร์ (Crozier and Gouldner) (มณีเนตร ทองสีมา, 2553)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงานกลุ่มแนวความคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542)

### 2.2.3 ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

#### 1. ปัจจัยด้านบุคคล

ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่คุณคนอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

ค่าตอบแทน เป็นสิ่งที่ยังคงการจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ไม่ว่าจะเป็นไปได้ในรูปแบบของตัวเงินหรือไม่ก็ตามจะมีผลกระทบต่อการทำงานของคุณเป็นอย่างมาก ค่าตอบแทนในรูปแบบของตัวเงินจะมีผลกระทบต่อการทำงานของคุณมากที่สุดและเห็นได้ชัดแจ้งที่สุด

แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในงาน

ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตัวเองถนัดและพอใจ จะมีความสุข และความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

## 2. ปัจจัยด้านงาน

ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ทำทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ ต้องพิจารณาไปด้วยกัน จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน (ภุสิษฐ์ บ่อทรัพย์, 2553)

ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะมีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่า ถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย (ภุสิษฐ์ บ่อทรัพย์, 2553) เพื่อจะเลื่อนเงินเดือนเลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย และให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพของแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย (วัชรา ขาวผ่อง, 2556)

ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (วัชรา ขาวผ่อง, 2556)



### 3. ปัจจัยด้านการจัดการ

ความมั่นคงในงาน สรุปลงจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Long life Employment) จากการสำรวจ โดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว

ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน (การ์ณย์ นุชประสิทธิ์, 2552)

รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัท เชื่อมันว่ารายรับที่ดีของพนักงาน จะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับจะเป็นความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงาน เนื่องจาก รายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่าเช่นกัน (การ์ณย์ นุชประสิทธิ์, 2552)

ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใญ่น้อยกว่าความมั่นคงในการ และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่า คนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมี

อำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและ อึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์ และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

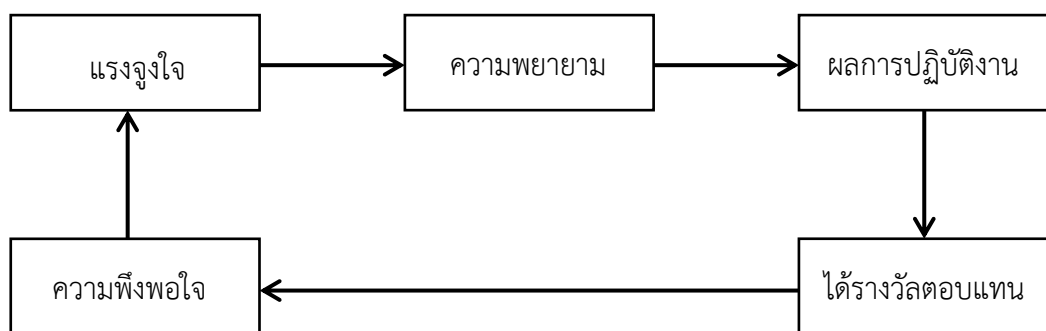
ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบ ในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

การนิเทศงาน สำหรับพนักงานการนิเทศก็คือ การชี้แนะในการทำงาน จากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษากรณีฮอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศ งาน การสร้างความเข้าใจที่ดี ระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ความศรัทธาในการตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสารถของผู้บริหาร จะมี ขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในการด้าน ความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพอใจ ในการทำงาน ในหน่วยงานด้วย

#### 2.2.4 กระบวนการเกิดความพึงพอใจ

Kotler (2000) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความสุข หรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการถ้า การรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ และกล่าวว่าไว้ทัศนคติคือ การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มของการ ปฏิบัติที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยกล่าวถึง กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงานว่าถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะ ปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (Kotler,1944) ดังแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจ  
ที่มาจาก Kotler (1944)

### 2.2.5 ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน

การลาออกจากงาน บุคคลผู้ที่ไม่ชอบงานมีแนวโน้มจะขาดงาน (Absenteeism) บ่อยๆ และอาจหนักถึงลาออกจากงาน (Turnover) ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจที่สูงกว่าน่าจะจะไม่คิดลาออก หรือผู้ที่มีความพึงพอใจต่ำมักจะคิดลาออกจากงานไปแสวงหาที่ใหม่ๆ ที่เขาคิดว่าเขาจะมีความพึงพอใจมากกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าออกงานกับความพึงพอใจนี้จะเห็นได้ชัด

การขาดงาน แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจน้อย มีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยขึ้น อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเน้นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควร

การเป็นขโมย อันเป็นผลปัญหาในหลายแง่มุมที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เขาจึงเกิดพฤติกรรมที่ไม่ปกติ

ผลผลิตหรือการปฏิบัติงาน จะผันแปรไปตามระดับความพึงพอใจในงาน แต่ก็มีกรณีที่เกิดผลตรงข้าม คือ บุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานหรือมีแต่น้อย แต่กลับทำงานหนักในขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานกลับ ทำงานได้ผลน้อย

ตัวแบบการปฏิบัติงาน-รางวัล-ความพึงพอใจ (The Performance Reward Satisfaction) อธิบาย ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลผลิต คือ ผลผลิตที่สูงนำไปสู่ความพึงพอใจ นั่นคือ หากทำงานได้ ดี ความพึงพอใจก็จะเพิ่มขึ้น สภาพการณ์ที่ความพึงพอใจสูงจะเป็นผลส่งผลให้ผลผลิตสูงตามไปด้วย

สุขภาพทางกายและการมีอายุยืนนาน งานที่ไม่พึงพอใจจะส่งผลเสียต่อสุขภาพของบุคคล โดยจะทำให้บุคคลเกิดความเครียด งานใดที่มีความไม่พึงพอใจมาก ยิ่งจะนำไปสู่ปฏิกิริยาต่อความเครียดภายในร่างกาย ซึ่งนำไปสู่ความเจ็บป่วยที่รุนแรง ความเครียดความกังวลเหล่านี้ อาจเนื่องมาจากความกดดันทางสังคมในองค์กร

สุขภาพจิต ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตผูกสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก ผู้ปฏิบัติงานที่ครุ่นแค้นจะเป็นผู้มีประสบการณ์ของความไม่พึงพอใจในงานซึ่งกระทบไปถึงชีวิตส่วนตัว อันหมายถึงคุณภาพชีวิตและสุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม (ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์, 2552)

กล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือความรู้สึก ความชอบ ที่เป็นไปในทางบวก ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข เมื่อบุคคลนั้นทำงานที่ตนเองพึงพอใจ ผลตอบรับจากการทำงานก็จะบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม หากผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจกับงานที่ทำ ก็อาจเกิดความคิดที่อคติกับงาน ทำให้มีความรู้สึกไม่ชอบ ไม่อยากทำงานนั้นๆ ผลที่ได้จากการปฏิบัติงานแบบไม่พึงพอใจ ทำให้งานออกมาไม่ดี ไม่ได้ประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรเกิดความเสียหาย

### 2.3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ในปัจจุบันอัตราการลาออกจากงานมีค่อนข้างสูง ก็เป็นผลให้อัตราการว่างงานก็สูงขึ้นเช่นกัน ทั้งนี้ความตั้งใจในการลาออกจากงานเกิดขึ้นได้กับบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นความตั้งใจที่จะไม่ปฏิบัติงานต่อไปให้กับองค์กร อาจจะมีเหตุผลหรือปัจจัยต่างๆ เช่น ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ความพึงพอใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ แรงจูงใจในการทำงาน ความรู้สึกส่วนตัว ที่ส่งผลให้เกิดความคิดที่จะลาออกจากงาน ไม่เว้นแม้แต่นักศึกษาจบใหม่ที่หางานทำ พอได้ทำงานไปแล้ว ก็เกิดความคิดที่จะลาออกจากงาน ก็อาจมีผลมาจากอยากหาประสบการณ์ในหลายๆที่ และอาจจะยังไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ถึงแม้ว่าจะเรียนจบมาทางสายงานที่ทำก็ตาม อย่างไรก็ตามความตั้งใจในการลาออกจากงานเกิดขึ้นได้ทั้งองค์กรหรือหน่วยงานที่มีผู้ปฏิบัติงานอยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ควรศึกษาและหาแนวทางในการรับมือกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของผู้ปฏิบัติงานไว้ เพื่อให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การเกษียณออกจากไปจากองค์กรของพนักงานรุ่นก่อนหน้า ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงของผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ๆ เข้ามาเรื่อยๆ ธรรมรัตน์ อยู่พรต (2556) ศึกษาเกี่ยวกับค่านิยมของไทยจะให้ความสำคัญต่อค่านิยมที่เกี่ยวกับการเข้าใจผู้อื่นมากที่สุด รองลงมาคือ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาตนเอง และการอนุรักษ์ตามลำดับ ซึ่งอาจจะเป็นเหตุผลที่ทำให้คนกลุ่มนี้เกิดความคิดที่อยากจะลาออกจากงาน ถ้าให้กลุ่มเจนเนอเรชันวัยเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือความรู้สึกของตนเองให้เข้ากับสถานการณ์ก็ค่อนข้างทำได้ยาก เพราะคนกลุ่มนี้คิดว่าตนเองมีความรู้ความสามารถมากทำในสิ่งใหม่ๆ ได้หลายอย่าง เป็นคนเชื่อมั่นในตนเองสูง อยากรู้อยากลองทำในสิ่งที่ตนเองไม่เคยทำ ซึ่งอาจจะเป็นความคิดที่ขัดแย้งกับคนรุ่นก่อนๆ และอาจจะเกิดความขัดแย้ง ความไม่พอใจเกิดขึ้นได้ ทำให้เป็นเหตุผลของการลาออกของคนรุ่นใหม่ๆ

### 2.3.1 ความหมายของการลาออกจากงาน

ชนิดดา ยังสี (2549) ได้นิยามความหมายของความตั้งใจในการลาออกและความหมาย ของ แนวโน้ม ความตั้งใจลาออกจากงาน หมายถึงระดับความมุ่งหวังหรือระดับความต้องการของ พนักงาน จะสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันโดยสมัครใจ

ผกามาศ จันตะ (2550) ความตั้งใจที่จะลาออกนั้นเป็นพฤติกรรมที่สำคัญที่เป็นแนวโน้ม ในการลาออกของพนักงานซึ่งการลาออกนั้นสามารถส่งผลดีต่อองค์กรเมื่อพนักงานที่ออกไปนั้น ไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถและในทางตรงกันข้ามจะส่งผลเสียต่อองค์กร หากพนักงานเป็นบุคคลที่มีศักยภาพหาได้ยาก ซึ่งอาจทำให้องค์กรสูญเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนั้นไป

อานนท์ เสียงพานิช (2559) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออกนั้น หมายถึง การตัดสินใจหรือ ความต้องการของพนักงานที่ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยในการทำงานและปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงาน จนทำให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงและมีผลกระทบต่อชีวิตพนักงาน จนพนักงานมีความรู้สึก ต้องการค้นหาสิ่งใหม่ๆ ในการทำงานและส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในที่สุด

มอเบเลย์ (Mobley, 1982) ได้ให้ความหมายของการลาออก ว่าหมายถึง การที่ได้พนักงาน ขององค์กรสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น

เกษมสันต์ วิลาวรรณ (2553) กล่าวว่า การลาออก หมายถึง การกระทำของลูกจ้างที่แสดงให้ นายจ้างทราบว่าลูกจ้างไม่รับจ้างทำงานให้แก่ นายจ้างต่อไป

ธงชัย สมบูรณ์ (2549) ได้ให้ความหมายของการลาออก คือ การที่องค์กรตัดสินใจให้คนใน องค์กรคนใดคนหนึ่งออกจากองค์กร ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ เช่น การถูกกีดกันจาก ภาวะเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจเอง การกระทำความผิดทางวินัยของคนในองค์กรหรือด้วย เหตุผลความจำเป็นส่วนบุคคลของคนในองค์กร

วิวรรธณี วงศาไชโย (2558) ได้สรุปความหมายของความตั้งใจในการออก ว่าเป็นกระบวนการ ในขั้นตอนการตัดสินใจของพนักงานว่าจะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรหรือลาออกจากองค์กร โดยการ ตัดสินใจลาออกนั้นจะเกิดจากความสมัครใจของพนักงานเอง การลาออกของพนักงานจะส่งผลดี ต่อเมื่อพนักงานที่ลาออกไปนั้นไม่สามารถทำงานได้เต็มที่ และในทางตรงกันข้ามหากเป็นพนักงานที่มี ศักยภาพในการปฏิบัติงานก็จะก่อให้เกิดผลเสียแก่องค์กรได้เช่นกัน การลาออกของพนักงาน เกิดจากด้านต่างๆ ดังนี้ 1. ด้านองค์กร ได้แก่ เป้าหมาย ค่านิยม นโยบาย ค่าตอบแทน เป็นต้น 2. ด้านสภาพแวดล้อม โดยเน้นด้านเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน 3. ด้านตัวแปรส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับ การปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานผลประโยชน์ที่ได้รับ ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ซึ่งการ ลาออกของพนักงานนั้นก่อผลกระทบให้กับองค์กร คือ 1. ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานลาออก เช่น ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการจ้างพนักงานใหม่ ค่าการฝึกอบรม 2. การสูญเสียความรู้ขององค์กร เมื่อพนักงานลาออกองค์กรจะสูญเสียความรู้ที่อยู่กับตัวพนักงาน ซึ่งเป็นความรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กร

3. การลาออกของพนักงานส่งผลให้เกิดการลาออกได้มากขึ้นเมื่อพนักงานลาออกจะส่งผลถึงความรู้สึกของพนักงานที่อยู่ในองค์กร

รวีภา วิภาตะพันธุ์ (2561) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจลาออก คือ การไตร่ตรองอย่างรอบคอบที่อยากจะออกจากองค์กร เป็นกระบวนการสุดท้ายของความคิดในการถอนตัวจากงาน (Withdrawal Cognitive) เป็นกระบวนการทางความคิดที่บุคคลแต่ละคนใช้ในการเลือกเกี่ยวกับชีวิตการทำงานของตัวเอง จากทางเลือกที่มีตั้งแต่ 2 ทางเลือกขึ้นไป ว่าควรจะยังคงทำงานต่อหรือลาออกจากองค์กรปัจจุบันที่ทำอยู่

### 2.3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการความตั้งใจในการลาออก

การลาออกจากงานเป็นกระบวนการทางความคิดที่บุคคลแต่ละคนใช้ในการเลือกเกี่ยวกับชีวิตการทำงานของเขาจากทางเลือกที่มีตั้งแต่ 2 ทางเลือกขึ้นไปว่าเขาควรจะยังคงทำงานต่อหรือลาออกจากองค์กรปัจจุบันที่กำลังทำงานอยู่แต่ก็อาจเป็นไปได้ที่บางคนเลือกที่จะทนทำงานไปสักระยะจนกว่าจะหาทางที่ถูกต้องมากกว่าได้จึงค่อยลาออกเป็นต้น (สายชล สุนทรอภิชาติ, 2547: 8)

แนวความคิดของ March and Herbert

แนวความคิดของ March and Herbert (1958, อ้างถึงใน สายชล สุนทรอภิชาติ, 2547: 15) ได้เสนอแนวความคิดว่าการลาออกจากงานมีองค์ประกอบสองส่วน คือ การตระหนักถึงความต้องการลาออกและการตระหนักถึงความสะดวกในการเปลี่ยนงาน ความพอใจนี้จะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในลักษณะต่างๆ เช่น ลักษณะการบังคับบัญชา ค่าตอบแทนที่ได้รับ เป็นต้นและพิจารณาการคาดการณ์ถึงผลที่ได้ซึ่งสัมพันธ์กับงาน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน ขณะเดียวกันก็จะเปรียบเทียบกับงานที่ทำและบทบาทที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมเท่าใดสำหรับความเป็นไปได้ที่จะได้งานใหม่ก็จะเป็นส่วนนำมาพิจารณาประกอบในการตัดสินใจลาออกจากงาน

แนวความคิดของ Decotis and Summer

แนวความคิดของ Decotis and Summers (1987, อ้างถึงใน สายชล สุนทรอภิชาติ, 2547: 17) ได้เสนอเพิ่มความผูกพันต่อองค์การเข้าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน ดังนี้

- 1) คุณลักษณะเชิงบุคคล ประกอบด้วยอายุ เพศ การศึกษา ชั่วโมงการทำงาน การดำรงตำแหน่ง
- 2) คุณลักษณะเชิงสถานการณ์ประกอบด้วย โครงสร้างขององค์การความพึงพอใจในงานขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์ขององค์การ

แนวความคิดของ Price and Mueller

Price and Mueller (1986, อ้างถึงใน วรราชพร อากาศแจ้ง, 2556) ได้เสนอโมเดลของตัวแปรเบื้องต้นและตัวแปรสอดแทรก (Intervening variable) ที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือเปลี่ยนงานโดย เสนอว่า ตัวแปรเบื้องต้นเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจลาออก ได้แก่

ระดับของการจ่ายค่าตอบแทน ความเป็นหนึ่งเดียวกันหรือการมีส่วนร่วมในองค์การ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ และการรวมอำนาจส่วนตัวแปรสอดแทรก (Intervening variable) ที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานและโอกาสในการเปลี่ยนงาน ซึ่งตัวแปรเบื้องต้น 4 ตัวแปร ได้แก่ ระดับของการจ่ายค่าตอบแทน ความเป็นหนึ่งเดียวกันหรือการมีส่วนร่วมในองค์การ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสาร อย่างเป็นทางการจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนการรวม อำนาจจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความพึงพอใจในงาน โดยที่ระดับความพึงพอใจในการทำงานจะมีปฏิสัมพันธ์ทางลบกับการเปลี่ยนงานด้วย นอกจากนี้โอกาสในการเปลี่ยนงานกับความพึงพอใจในงานจะมีความเกี่ยวพันกันด้วยโดยที่ Price ได้เสนอแนวคิดเบื้องต้นไว้ว่าความไม่พึงพอใจในงานจะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนงานได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีโอกาสในการเลือกงานใหม่สูง

แนวคิดของ Steers and Porter

Steers and Porter (1983, อ้างถึงใน อิศรินทร์ นาคสกุล, 2550) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจในงานว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อการลาออกจากงาน การขาดงาน และการคงอยู่ในองค์การกล่าวคือ ความพึงพอใจอาจใช้เป็นตัวทำนายการลาออกได้ ทั้งนี้เนื่องจากการลาออกจากงานเกิดจากความไม่พอใจในงาน และไม่ได้รับสิ่งที่คาดหวังไว้

แนวคิดของ Bluedorn

จากการศึกษาวิจัยของบลูดอร์น Bluedorn (1982, อ้างถึงใน สายชล สุนทรอภิชาติ, 2547: 21) พบว่าโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความเป็นทางการเครื่องมือสื่อสารความยุติธรรมผลความกลมกลืนของสมาชิก ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและอายุเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ นั่นคือ เมื่อบุคคลได้รับตัวแปรเหล่านี้มากขึ้น ความพึงใจงานจะมากขึ้นด้วย ในขณะที่การรวมอำนาจความจำใจโอกาสในการปฏิบัติงานองค์การในปัจจุบันและอดีตความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงใจงาน กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับตัวแปรเหล่านี้มากขึ้น ความพึงใจงานจะน้อยลงนอกจากนี้ตัวแปรการศึกษาและสถานภาพสมรสก็ส่งผลต่อความพึงใจงาน และความพึงใจงานเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับการค้นหางาน โดยที่การค้นหางานนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ และความตั้งใจที่จะลาออกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลาออกจากองค์การในที่สุด

แนวคิดของ เฮร์ซเบิร์ก Herberg, Mausner & Snyderman

Herzberg, Mausner and Synderman (1959, อ้างถึงใน ศุภานัน พุฒตาล, 2560) ทฤษฎีเฮร์ซเบิร์กเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง

โดยได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกันคือคนที่บุคคลพอใจในงานไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว คือด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการดังนี้

1. การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
2. การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาเมื่อทำสำเร็จมีคนยอมรับเขา
3. ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานรู้สึกว่าการงานที่ทำน่าสนใจน่าทำ
4. ความรับผิดชอบ คือ พนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบต่อตนเองและงานของเขา
5. โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ
6. การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ

ความเชี่ยวชาญ

2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงานเมื่อไม่ได้จัดให้พนักงาน เขาจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานปัจจัยนี้ประกอบด้วย 10 ประการดังนี้

1. นโยบายและการบริหารคือ พนักงานรู้สึกว่าการจัดการมีวิธีการสื่อสารที่ดีและเขาเข้าถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่
2. การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกที่ผู้บริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ
3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา
4. ภาวะการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของการทำงาน
5. ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าการค่าตอบแทนเหมาะสม
6. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
7. ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าการชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
9. สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี
10. ความมั่นคง คือ พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่



ปัจจัยบำรุงรักษาไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้นักงาเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่นักงานได้ ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกันเพื่อเรียกร้องหรือต่อรอง ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่างๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ เช่น การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน (Herberg, Mausner and Snyderman, 1959) มีความเห็นว่าสิ่งที่ตรงข้ามกับความพอใจ (Satisfaction) ไม่ใช่ความไม่พอใจ (Dissatisfaction) ดังที่เชื่อกันแต่เดิมการจัดสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจออกไปได้ไม่จำเป็นว่าจะทำให้เกิดความไม่พอใจขึ้นมาแทนที่ แต่เพียงทำให้เป็นกลาง คือยังยินดีที่จะทำงานต่อไปอย่างเดิมเท่านั้น และสิ่งที่ตรงข้ามกับความพอใจคือไม่มีความพอใจ (No Satisfaction) และ สิ่งที่ตรงข้ามกับความไม่พอใจ คือ "ไม่มีความพอใจ" (No Dissatisfaction) ดังแผนภาพด้านล่าง

<b>ความคิดเห็นเดิม (Traditional View)</b>	<b>ปัจจัยจูงใจ (Motivator)</b>
ความไม่พอใจ(Dissatisfaction)	ความพอใจ(Satisfaction)
ไม่มีความพอใจ (No Satisfaction)	ความพอใจ (Satisfaction)
<b>ความคิดใหม่ ของ เฮอร์ชเบอร์ก</b>	<b>ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene)</b>
ไม่มีความไม่พอใจ(No Dissatisfaction)	ความไม่พอใจ(Dissatisfaction)

ภาพที่ 2.3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ-ไม่พึงพอใจ

### 2.3.3 ประเภทของการลาออก

มีนักวิจัยได้แบ่งประเภทการลาออกจากงาน ไว้ดังนี้

พอร์เตอร์ ลอร์เลอร์ท ทรี และ แฮคแมน (Porter, Lawler III, and Hackman, 1975)

ได้จำแนกประเภทของการลาออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ของบุคคล (Voluntary individual-initiated turnover) หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงานในองค์กรเดิม อันเนื่องมาจากความต้องการของบุคคลเอง โดยบุคคลนั้นไม่ได้ถูกบังคับจากใคร

2. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ของบุคคล (Involuntary Individual-Initiated Turnover) หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงานในองค์กรเดิม อันเนื่องมาจากแรงกดดันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของบุคคลเอง เช่น ย้ายงานตามสามี หรือคลอดบุตร ถึงแม้ว่าบุคคลต้องการทำงานอยู่

กับองค์การ ในขณะที่องค์การก็ต้องการให้บุคคลทำงานอยู่กับองค์การเช่นเดียวกัน (อัศวรัตน์ พูลกระจ่าง, 2552)

3. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ขององค์การ (Involuntary Organization-Initiated Turnover) หมายถึง การที่องค์การได้แรงกดดันจากสภาพเศรษฐกิจที่มีความจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานลง ดังนั้น จึงจำเป็นต้องปลดพนักงานออก

4. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ขององค์การ (Voluntary Organization-Initiated Turnover) หมายถึง การที่องค์การตัดสินใจให้บุคคลสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ เนื่องจากความไม่มีประสิทธิภาพของบุคคลเอง

มอเบเลย์ (Mobley, 1982) ได้แบ่งประเภทของการลาออกจากงานเป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกโดยการสมัครใจ คือ การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดยองค์การเป็นผู้ที่จัดการเอง
2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ คือ การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดยองค์การเป็นผู้จัดการ และรวมถึง การเกษียณอายุ และการตาย

#### 2.3.4 ผลดีและผลเสียของการตั้งใจลาออกจากงาน

##### ผลดี

การลาออกซึ่งเกิดจากการตัดสินใจของลูกจ้าง ย่อมทำให้ลูกจ้างได้รับความพอใจที่ได้กระทำตามที่ตนประสงค์ ถ้าการลาออกเกิดขึ้นเพราะเหตุที่จะแก้ปัญหาหรือเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา การลาออกก็จะมีผลเป็นการยุติปัญหานั้น การลาออกเพื่อทำงานที่อื่นหรือประกอบอาชีพอื่น อาจทำให้ฐานะทางเศรษฐกิจของลูกจ้างดีขึ้น

การลาออกที่นายจ้างให้โอกาสลูกจ้างที่กระทำควมดีหรือก่อความเสียหายได้เลือกเวลาออกเองแทนการถูกเลิกจ้างนั้นจะช่วยยุติข้อพิพาทอื่นที่จะตามมา เพราะถ้าลูกจ้างลาออกเองแล้ว นายจ้างอาจไม่เอาความผิดวินัย ไม่ดำเนินคดีอาญา ไม่ฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากลูกจ้าง การลาออกย่อมทำให้ลูกจ้างมีประวัติในการทำงานที่ดีกว่าการถูกเลิกจ้าง

##### ผลเสีย

การลาออกมีผลทำให้ลูกจ้างตกเป็นผู้ว่างงานทันที ลูกจ้างจะไม่ได้รับค่าจ้างต่อไป ในกรณีที่ลูกจ้างไม่มี งานอื่นอยู่ ลูกจ้างก็ต้องขาดรายได้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจแก่ลูกจ้างและครอบครัว

กฎหมายแรงงานส่วนใหญ่ให้การคุ้มครองเฉพาะกรณีที่นายจ้างเป็นฝ่ายเลิกจ้างหรือเลิกสัญญาเท่านั้น (ลูกจ้างจะมีสิทธิเรียกร้องสินจ้างแทนการบอกกล่าวล่วงหน้า ค่าชดเชย หรือค่าเสียหายจากนายจ้าง ก็แต่เฉพาะกรณีที่นายจ้างเป็นฝ่ายเลิกจ้าง ถ้าลูกจ้างลาออกก็จะมีสิทธิเรียกร้องเงินใด ๆ ดังกล่าวข้างต้นเลย)

การลาออกที่ผิดต่อบทบัญญัติของกฎหมาย ผิดสัญญา หรือฝ่าฝืนข้อบังคับ หรือระเบียบ การลาออก ของนายจ้าง ย่อมทำให้นายจ้างมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย ค่าสินไหมทดแทนจากลูกจ้าง หรือนายจ้างอาจริบ เงินประกันที่ลูกจ้างวางไว้หรือยึดหลักประกันไว้เพื่อชดใช้ความเสียหายที่ลูกจ้าง ก่อให้เกิดขึ้นได้ (เกษมสันต์ วิลาวรรณ, 2553)

### 2.3.4 ผลกระทบกับความตั้งใจลาออกจางาน

#### ผลกระทบต่อองค์กร

ผลกระทบเชิงบวกต่อองค์กร ได้แก่ องค์กรอาจได้พนักงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพกว่า เข้ามาแทนที่ หรือก่อให้เกิดความรู้ แนวคิด และ การนำเทคโนโลยีใหม่มาให้กับองค์กร และ การเปลี่ยนงานอาจเป็นการ กระตุ้นให้ผู้บริหารปรับปรุง หรือ พยายามหาวิธีการเปลี่ยนแปลงองค์กร ในทางที่ดีขึ้น โดยการลดพฤติกรรมละทิ้งงานต่าง ๆ ที่ไม่พึงปรารถนา นอกจากนี้ อาจช่วยลดความ ชัดแย้งในองค์กรได้ หรือ สามารถกล่าวได้ว่า การออกจางานเป็นวิธีการสุดท้ายที่ นำมาใช้ในการ แก้ปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กร

ผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร ได้แก่ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงอันได้แก่การรับสมัคร การคัดเลือก การฝึกอบรมคนใหม่ และ ทางอ้อม ซึ่งได้แก่ ผลผลิต และประสิทธิภาพที่ลดลงระหว่าง การฝึกคนใหม่เพื่อทดแทนคนที่ออกไป นอกจากนี้ หากคนที่ลาออกจากองค์กรเป็นผู้ที่มีความรู้ความ ชำนาญ หรือ มี ความสามารถสูง ก็จะทำให้เกิดผลกระทบต่อปฏิบัติงานขององค์กรและอาจก่อให้เกิด ความเสียหายได้ รวมถึงส่งผลกระทบต่อรูปแบบของกลุ่มสังคมการติดต่อสื่อสารในองค์กร ในทำนอง เดียวกันหากผู้ที่ลาออกเป็น ศูนย์กลางของการสื่อสาร หรือเป็นคนที่มีความสำคัญต่อกลุ่ม การลาออก ก็จะมีผลกระทบต่อคนที่ยังคงอยู่รวมทั้งปริมาณงานที่มากขึ้น และผลงานที่ได้อาจมีประสิทธิภาพที่ด้อย ลง ทำให้ขวัญกำลังใจของคนที่ยังอยู่ใน องค์กรลดน้อยลง นอกจากนี้ การลาออกของบุคคลอาจจะมีผล ต่อทัศนคติของคนที่เหลืออยู่ โดยทำให้อัตราการ เปลี่ยนงานสูงขึ้นเนื่องจากขวัญกำลังใจไม่ดีหรือ เขาคิดว่ามีทางเลือกอื่น ๆ อีกมากมาย ในขณะที่แต่เดิมอาจไม่สนใจที่จะเปลี่ยนงาน ซึ่งสิ่งนี้อาจจะ นำไปสู่การหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่มีความเหมาะสม โดยองค์กรที่มีการ เปลี่ยนงานมาก อาจทำให้ เกิดมีนโยบายหรือการควบคุม แต่หากทำได้ไม่ดีอาจส่งผลให้องค์กรเสียโอกาสที่ดีและเป็นสาเหตุให้ องค์กรต้องระงับหรือเลื่อนโครงการที่สำคัญ เนื่องจากขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถไป (สงกรานต์ เขยเล็ก, 2553)

#### ผลกระทบต่อตัวบุคคลที่มีแนวโน้มการลาออก

การลาออกของพนักงานมีผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ กับองค์กรและตัวบุคคล (ฐิติรัตน์ ศิริเลิศ, 2545)

สงกรานต์ เขยเล็ก (2553) กล่าวว่าผลกระทบเชิงบวกของตัวบุคคล ได้แก่บุคคลที่ลาออก อาจได้รับการจูงใจที่ดีกว่าจากองค์กรใหม่ ในรูปของผลประโยชน์ที่มากขึ้น หรือ เป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถมีความก้าวหน้าในงานที่สูงขึ้นและผู้ที่ประสบ ความสำเร็จในการเปลี่ยนงาน อาจได้รับเลือกเข้าทำงานในหน่วยงานใหม่ที่ทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น นอกจากนี้ อาจเกิดผลดีต่อบุคคลที่คงอยู่ในองค์กรที่มีคนลาออก เนื่องจากการเปิดโอกาสให้คนที่คงอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น

ผลกระทบเชิงลบของตัวบุคคล ได้แก่ การที่มีคนลาออกจากองค์กรแล้วส่งผลให้คนที่คงอยู่ พยายามพิจารณาหาสาเหตุว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้คนอื่นลาออกจากงาน ทำให้เขาแสวงหา ทางเลือกใหม่ตามไปด้วย ซึ่งอาจทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน และการที่บุคคลจำเป็นต้องเปลี่ยน งานอาจมีเหตุผลที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น มีความจำเป็นต้องย้ายภูมิลำเนา เหตุผลทางครอบครัว ซึ่งอาจ ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานได้ นอกจากนี้ การลาออกจากงานอาจทำให้สูญเสียประโยชน์บางอย่าง ที่ได้รับจากหน่วยงาน เช่น ความอาวุโส และ ผลประโยชน์อื่น ๆ บางครั้งการเปลี่ยนงานอาจทำให้เกิด ความเครียด ซึ่งถ้าไม่สามารถจัดการความเครียดนี้ได้จะทำให้กระทบกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และครอบครัว

#### ผลกระทบต่อสังคม

ผลดีที่มีต่อสังคม การเคลื่อนย้ายแรงงานไปสู่องค์กรใหม่หรือองค์กรขยายกิจการเป็นความ จำเป็นในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้น การย้ายไปองค์กรใหม่ที่ให้ผลตอบแทนที่สูง ก็ จะส่งผลต่อรายได้เฉลี่ยของประชากร การลาออกของพนักงานจากเหตุผลที่มีความเครียดจากการทำงาน จะเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลเสียที่มีผลต่อสังคม คือ การที่คนลาออกจากงานไปจะมีผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการผลิตสูงขึ้น ซึ่งมีผลทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ องค์กรก็ไม่สามารถขยายการลงทุนได้หรือ องค์กรที่ต้องการขยายกิจการ ไม่สามารถทำได้เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

กล่าวได้ว่า ความตั้งใจในการลาออกจากงาน เป็นความต้องการในการตัดสินใจที่จะไม่ ปฏิบัติงาน และสั่นสภาพจากการเป็นพนักงานขององค์กร ซึ่งอาจจะมีเหตุหรือปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงในการทำงานของบุคคลนั้น ทำให้เป็นการส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจลาออก จากงาน ไม่ว่าจะเป็นการเกิดผลกระทบต่อตัวบุคคล ต่อองค์กร หรือต่อสังคมก็ตาม ซึ่งผลกระทบที่ ได้รับนั้นมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ถึงแม้ว่าการตัดสินใจลาออกจากนั้นจะเกิดจากความพึงพอใจที่จะ ลาออกเอง หรือเกิดปัญหาความขัดแย้งก็ตาม นั่นก็แปลว่าบุคคลนั้นประสงค์ที่จะไม่ปฏิบัติหน้าที่ อีกต่อไป

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติมา พันธุ์พชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายการบริการและการขาย 1 เขตการบริการและการขาย 1 โดยศึกษาถึงเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน ความภูมิใจในองค์กร ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน บรรยากาศและสภาพแวดล้อม ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน นั้นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อตัวผู้ปฏิบัติงานนั้น ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่เกิดเป้าหมายของการลาออกจากงาน

ศุภลักษณ์ แลปรัตน์ (2557) ได้ศึกษาถึงเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจลาออก: การศึกษาในพนักงานเงินเนอเรชั่นวายของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น ประเทศไทย โดยศึกษาว่า ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรคือความพึงพอใจส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน จากผลของงานวิจัยพบว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานในองค์กรต่างๆ แล้วทำให้รู้สึกว่ตนเองพึงพอใจกับงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือสวัสดิการต่างๆ นั้น ก็จะส่งผลให้พนักงานไม่เลือกตัดสินใจที่จะลาออกจากงาน แต่ถ้าเมื่อไหร่ก็ตามผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็อาจจะส่งผลให้เกิดความคิดหรือตัดสินใจที่จะลาออกจากงานได้

ทิพเกล้า นพกุลวงศ์ (2558) ได้ศึกษาถึงเรื่องความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์กรและความตั้งใจลาออก กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า (ธุรกิจโลจิสติกส์) แห่งหนึ่ง โดยศึกษาความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว และความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน ที่มีสาเหตุจากเวลา ความเครียด พฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุมาจากเวลา ความเครียด พฤติกรรม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงาน และความขัดแย้งจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานที่มีสาเหตุมาจากเวลา ความเครียด พฤติกรรม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงาน การวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่มาจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม ไม่ได้ส่งผลให้ความขัดแย้งจากครอบครัวไปขัดขวางการทำงาน และความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว เพราะหากจัดสรรเวลาแบ่งเวลาให้ถูก ไม่สะสมความเครียด และมีพฤติกรรมไปในทางที่ถูกที่ควร ก็จะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวได้

ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ได้ศึกษาปัจจัยผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เงินเดือนที่พนักงานได้รับเหมาะสมกับความสามารถและงานที่รับผิดชอบ นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ การบริหารจัดการในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานไม่อยากลาออกจากองค์กร

เบญจวรรณ จันทร์โต (2559) ได้ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจก่อสร้าง ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุความขัดแย้งเกิดจากการส่งข้อมูลข่าวไปในทางที่ผิด เกิดการเข้าใจผิดระหว่างการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ฉะนั้นการสื่อสารเป็นข้อสำคัญหากผู้รับและผู้ส่งสารมีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ก็จะทำให้ข้อมูลข่าวสารนั้นเกิดผลอย่างทั่วถึง และมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ต้องการ เพราะเหตุนี้การสื่อสารและการรับข้อมูลข่าวสารเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้ง

กัญญาภัก พิพัฒน์เอี่ยมทอง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2561) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม โดยศึกษาถึงความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ส่งผลทางบวกต่อความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และความพึงพอใจในการทำงานส่งผลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออก ผลการศึกษาพบว่าความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ส่งผลทางบวกต่อความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และความพึงพอใจในการทำงานส่งผลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออก นอกจากนี้ยังให้เห็นถึงว่า การแบ่งหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน หรือรู้จักหน้าที่ของตนเอง ทำงานในขอบเขตที่ตนเองได้รับมอบหมายและทำให้งานออกมามีคุณภาพ จะทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานขึ้นได้ และหากทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย จนส่งผลให้เกิดความดีความชอบ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจจากการทำงานและจะไม่เกิดผลกระทบในการลาออกจากงาน

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เพื่อศึกษาว่า ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานเอกสารทางวิชาการ สื่ออินเทอร์เน็ต งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือในการศึกษา โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ พนักงาน และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงไฟฟ้า จำนวนทั้งสิ้น 347 คน ซึ่งแบ่งจำแนกประเภทผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้ ประเภทพนักงาน จำนวน 248 คน ประเภทลูกจ้างเหมาบริการ จำนวน 99 (ข้อมูลหมวดธุรกิจและการบริการหน่วยงานบริหารและการเงิน ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2563)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงาน และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงไฟฟ้า โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% แต่ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 347 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์และต้องตัดแบบสอบถามบางส่วนออก และเพื่อให้ได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามได้ตามระยะเวลาเวลาที่กำหนด โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็น 2 กลุ่ม จากประเภทผู้ที่ปฏิบัติงานภายในโรงไฟฟ้า ตามสัดส่วนของพนักงาน และลูกจ้างที่กำหนดไว้ในแต่ละประเภทให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 186 คน จากสูตรวิธีของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) สามารถคำนวณได้ดังสมการ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

$n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือ ขนาดประชากร

$e$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้นในการวิจัยนี้ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{347}{1 + (347)(0.05)^2} \\ n &= \frac{347}{1 + 0.8675} \\ n &= 186 \end{aligned}$$

จากสูตรการแบ่งชั้นภูมิแบบสัดส่วน สามารถคำนวณได้ดังสมการ ดังนี้

$$n_i = \frac{N_i}{N/n}$$

เมื่อ

$n_i$  คือ ขนาดตัวอย่างในชั้นภูมิที่ 1

$n$  คือ ขนาดตัวอย่าง

$N_i$  คือ ขนาดของประชากรในชั้นภูมิที่ 1

$N$  คือ ขนาดของประชากร

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad N_i = \frac{248}{347/186}$$

$$= 132.62 \text{ คน}$$



ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในโรงไฟฟ้าแยกแต่ละประเภท

ประเภทผู้ปฏิบัติงาน	ประชากร (N)	ตัวอย่างในชั้นภูมิที่ ( $n_i$ )	กลุ่มตัวอย่าง (n)
พนักงาน	248	132.62	133
ลูกจ้างเหมาบริการ	99	52.94	53
<b>รวม</b>	<b>347</b>	<b>185.56</b>	<b>186</b>

หมายเหตุ : จำนวนประชากรได้มาจากหมวดธุรการและบริการ หน่วยงานบริหารและการเงิน ณ วันที่ 1 พ.ค. 2563

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีระดับการวัดข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- (2) อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- (3) ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- (4) ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการวัดความสัมพันธ์ของความขัดแย้งและความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- (5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความขัดแย้งในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานโดยปรับปรุงแบบสอบถามของธีรวัฒน์ ปถมพาณิชย์ (2553: 89-94) จะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเบียดเบียนในงาน การแข่งขัน การสื่อสารและการรับรู้ ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้จะป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Question) โดยใช้การประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบมาตราวัดของ Likert Scale 5 ระดับ ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและ  
องค์กร

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยมากที่สุด	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความ  
ตั้งใจในการลาออกจากงานโดยปรับปรุงแบบสอบถามของ ศศิ อ่วมเพ็ง (2558: 90-96)  
จะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ค่าตอบแทน ลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ซึ่งแบบสอบถามในส่วน  
นี้จะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Question) โดยใช้การประเมินค่า (Rating Scale)  
ตามแบบมาตรวัดของ Likert Scale 5 ระดับ ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและ  
องค์กร

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยมากที่สุด	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากการปฏิบัติงานโดยปรับปรุงแบบสอบถามของ ศุภานัน พุฒตาล (2560: 105-109) และวิวรรธณี วงศาไชย (2558: 91-93) ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้จะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Question) โดยใช้การประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบมาตราวัดของ Likert Scale 5 ระดับ ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากการปฏิบัติงาน

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยมากที่สุด	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เกณฑ์ให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

**ส่วนที่ 5** ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นข้อความปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อใช้ประกอบการวิจัย

### 3.3 คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือการปรับปรุงแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้การวิจัยมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากการปฏิบัติงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 กำหนดขอบเขต สร้างกรอบแนวคิด และเนื้อหาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้สอดคล้องกับทฤษฎีให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.3.3 สร้างแบบสอบถาม โดยปรับปรุงแบบสอบถามของธีรวัฒน์ ปถมพานิษฐ์ (2553: 89-94) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความขัดแย้งในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากการปฏิบัติงาน

ศศิ อ่วมเพ็ง (2558: 90-96) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน; ศุภานัน พุฒตาล (2560: 105-109) และวิวรรธณี วงศาไชโย (2558: 91-93) เกี่ยวกับระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออก และนำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องให้ครอบคลุมถึงเนื้อหา และความถูกต้องของคำ ภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามด้วย (IOC) ซึ่งมีสมการในการคำนวณดังนี้

$$\text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC} = \frac{\sum Ri}{n}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับ  
วัตถุประสงค์

$$\sum Ri \text{ แทน ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่ } i$$

$$n \text{ แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}$$

ในการประเมินของผู้เชี่ยวชาญต้องกำหนดให้คะแนนข้อคำถามในแต่ละข้อ โดยแบ่งการให้คะแนนได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามสามารถวัดได้ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะ
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสามารถวัดได้ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะ
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สามารถวัดได้ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะ

ในส่วนของผลที่ได้จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม ต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.50 – 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสามารถนำมาใช้ในการสอบถามได้จริง ในทางตรงข้ามหากค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าน้อยกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามควรไม่สมควรนำไปสอบถาม หรือควรนำไปปรับปรุงให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยก่อน (ประสพชัย พสุนนท์, 2555: 226)

3.3.5 ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาความเหมาะสมอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

3.3.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มพนักงานจำนวน 30 ชุด (Pretest) เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหา

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ดีต้องมีความเชื่อมั่นได้ตามเกณฑ์คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.7

3.3.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วมาตรวจแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 186 ชุด

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of data) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งศึกษาถึงความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.4.1 ขอความอนุเคราะห์งานบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ออกหนังสือ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของพนักงานและลูกจ้าง

3.4.2 นำหนังสือขอความร่วมมือดังกล่าวพร้อมทั้งแบบสอบถาม ไปดำเนินเก็บข้อมูลตามจำนวน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติมาดำเนินการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การคำนวณหาค่าร้อยละความถี่ (Mean :  $\bar{X}$ ) มีสูตรการคำนวณ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2543) ดังนี้

(1) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) สามารถคำนวณได้ดังสมการ ดังนี้

$$\text{ร้อยละ (\%)} = \frac{X \times 100}{N}$$

โดย X คือ จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ  
N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

(2) ค่าเฉลี่ย (Means) สามารถคำนวณได้ดังสมการ ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

โดย  $\bar{X}$  คือ ค่าเฉลี่ย  
 $fX$  คือ ผลคูณระหว่างคะแนนกับความถี่ของคะแนนนั้น  
 $N$  คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ขั้นที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความขัดแย้งในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน และ ส่วนที่ 4 ระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ หาคะแนนค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) โดยสูตรการคำนวณ (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543 : 44) ดังนี้

(3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) สามารถคำนวณได้ดังสมการ ดังนี้

$$SD = \sqrt{\frac{\sum f(X-\bar{X})^2}{N-1}}$$

เมื่อ  $SD$  หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $f$  หมายถึง ความถี่ของข้อมูล  
 $X$  หมายถึง คะแนนแต่ละตัวในชุดข้อมูล  
 $\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนนในชุดข้อมูล  
 $N$  หมายถึง จำนวนข้อมูลทั้งหมด

โดยมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่ดัดแปลงจาก Best and Kahn (1993) ดังนี้

ตารางที่ 3.5 แสดงเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น

เกณฑ์	ระดับความคิดเห็น
ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00	ส่งผลด้านบวกมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50	ส่งผลด้านบวกมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50	ส่งผลด้านบวกปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	ส่งผลด้านบวกน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50	ส่งผลด้านบวกน้อยที่สุด

ขั้นที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัว ด้วย (Tolerance) และ VIF (Variance Inflation Factor) เมื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) ด้วยการตรวจสอบตัวแปรอิสระว่ามีปัญหาเกี่ยวกับ (Multicollinearity) ด้วยค่า (Tolerance) จะต้องมีค่า  $\geq 0.01$  และค่า VIF (Variance Inflation Factor) จะต้องมีค่า  $\leq 10$  จึงจะไม่เกิดปัญหาเกี่ยวกับ (Multicollinearity) และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้วย (Multiple Regression analysis) ได้

ขั้นที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ (Multiple Regression analysis) โดยการคัดเลือกตัวแปรอิสระทุกตัวทั้งตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและไม่มีความสำคัญทางสถิติเข้าไปวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) (สุทิน ชนะบุญ, 2560: 148) โดยกำหนดค่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยของความขัดแย้งในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชากร คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงไฟฟ้า ทั้งหมด 347 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาดังนี้

#### 1. การรายงานผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยส่วน

##### สำคัญ 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความขัดแย้ง โดยใช้วิธีการหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยใช้วิธีการหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ระดับความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยใช้วิธีการหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



## 2. การรายงานผลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย สมมติฐาน ดังนี้

ความขัดแย้ง ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเบี่ยงเบนในงาน การแข่งขัน การสื่อสารและรับรู้ข้อมูล ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน ลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

### การรายงานผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

#### ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้วิธีการหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	96	51.60
หญิง	90	48.40
รวม	186	100

จากตารางที่ 4.1 จำแนกตาม เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 และเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21 - 30 ปี	73	39.20
31 - 40 ปี	48	25.80
41 - 50 ปี	36	19.40
51 - 60 ปี	29	15.60
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 จำแนกตาม อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 73 คน คิด เป็นร้อยละ 39.20 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 อายุ 41-50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 และมีผู้ตอบแบบสอบถาม น้อยที่สุด คือ อายุ 51-60 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	34.90
ปริญญาตรี	106	57.00
ปริญญาโท	15	8.10
ปริญญาเอก	-	-
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำ กว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 และมีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระดับ การศึกษาปริญญาโท จำนวน 15 คน คิด เป็นร้อยละ 8.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 12,000 บาท	12	6.50
12,001-20,000 บาท	48	25.80
20,001-40,000 บาท	71	38.20
40,001-49,999 บาท	18	9.70
มากกว่า 50,000 บาท	37	19.90
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีเงินเดือนระหว่าง 20,001-40,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 รองลงมามีเงินเดือนระหว่าง 12,001-20,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 เงินเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 เงินเดือน 40,001-49,999 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และมีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีเงินเดือนต่ำกว่า 12,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ประสบการณ์การทำงาน</b>		
ไม่เกิน 5 ปี	39	21.00
6-10 ปี	68	36.60
11-15 ปี	21	11.30
16-20 ปี	19	10.20
มากกว่า 20 ปี	39	21.00
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.00</b>

**จากตารางที่ 4.5** จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมา มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 20 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 และมีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการทำงาน 16-20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามประเภทผู้ปฏิบัติงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
พนักงาน	174	93.55
ลูกจ้าง	12	6.45
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100</b>

**จากตารางที่ 4.6** จำแนกตาม ประเภทผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น พนักงาน จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 93.55 รองลงมา เป็นลูกจ้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

แสดงผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเบี่ยงเบนในงาน การแข่งขัน การสื่อสารและรับรู้ ข้อมูล โดยใช้วิธีการหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากกลุ่มตัวอย่าง 186 คน มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยรวมและรายด้าน

ความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น						ลำดับ	
	ค่าเฉลี่ย		S.D.		S.D.ระดับ			
	พนักงาน	ลูกจ้าง	พนักงาน	ลูกจ้าง	พนักงาน	ลูกจ้าง	พนักงาน	ลูกจ้าง
1 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.94	3.88	0.52	0.43	มาก	มาก	1	1
2 การเบี่ยงเบนในงาน	2.34	2.67	0.63	0.88	น้อย	ปานกลาง	4	4
3 การแข่งขัน	3.21	2.70	0.65	0.58	ปานกลาง	ปานกลาง	3	3
4 การสื่อสารและรับรู้ข้อมูล	3.32	3.21	0.40	0.33	ปานกลาง	ปานกลาง	2	2
รวมค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	3.21	3.19	0.34	0.30	ปานกลาง	ปานกลาง		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทพนักงานมีระดับความคิดเห็นของความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.21 และ S.D.=0.34) เมื่อพิจารณาผลรายด้าน เรียงจากมากไปน้อย พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.94 และ S.D.= 0.52) รองลงมา คือ การสื่อสารและรับรู้ข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.32 และ S.D.= 0.40) รองลงมา คือ การแข่งขัน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.21 และ S.D.= 0.58) และลำดับสุดท้าย คือ การเบี่ยงเบนในงาน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$  = 2.34 และ S.D.= 0.63) ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกจ้าง มีระดับความคิดเห็นของความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.19 และ S.D.=0.30) เมื่อพิจารณาผลรายด้าน เรียงจากมากไปน้อย พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.88 และ S.D.= 0.43) รองลงมา คือ การสื่อสารและรับรู้ข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.21 และ S.D.= 0.33) รองลงมา คือ การแข่งขัน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.70 และ S.D.= 0.58) และลำดับสุดท้าย คือ การเบี่ยงเบนในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.67 และ S.D.= 0.88)

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความ  
 ชัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน)

ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น (N=186)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1 ท่านมีการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน ร่วมงาน	60 (32.3)	106 (57.0)	20 (10.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.22	0.62	มาก	1
2 เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่าน สามารถขอความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงานได้	51 (27.4)	105 (56.6)	27 (14.5)	3 (1.6)	0 (0.0)	4.10	.069	มาก	6
3 ท่านสามารถประสานงาน กับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	53 (28.5)	111 (59.7)	22 (11.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17	0.61	มาก	2
4 เพื่อนร่วมงานยอมรับความ คิดเห็นหรือเสนอแนะในการ ทำงาน	40 (21.5)	112 (60.2)	31 (16.7)	3 (1.6)	0 (0.0)	4.02	0.67	มาก	9
5 ท่านสามารถปรึกษา กับเพื่อนร่วมงานได้ทุกเรื่อง	44 (23.7)	95 (51.1)	45 (24.2)	2 (1.1)	0 (0.0)	3.97	0.72	มาก	10
6 ท่านมีความรักใคร่ เป็น มิตรที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานเป็น อย่างดี	52 (28.0)	109 (58.6)	25 (13.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.15	0.63	มาก	4
7 ท่านสามารถหยอกล้อ คุย เล่นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่าง สนิทใจ	62 (33.3)	94 (50.5)	29 (15.6)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.17	0.70	มาก	3

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน)  
(ต่อ)

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น (N=186)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
8 ท่านรู้สึกว่าจะไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกันในหน่วยงานของท่าน	31 (16.7)	77 (41.4)	54 (29.0)	16 (8.6)	8 (4.3)	3.58	1.01	มาก	11
9 ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความร่วมมือกันทำงานเป็นอย่างดี	47 (25.3)	118 (63.4)	21 (11.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.14	0.59	มาก	5
10 ท่านชอบที่จะทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	44 (23.7)	115 (61.8)	26 (14.0)	1 (0.5)	0 (0.5)	4.09	0.63	มาก	7
11 ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ยามมีปัญหา	44 (23.7)	116 (62.4)	23 (12.4)	2 (1.1)	1 (0.5)	4.08	0.67	มาก	8
12 ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับงานบ่อยครั้ง	10 (5.4)	37 (19.9)	49 (26.3)	55 (29.6)	35 (18.8)	2.63	1.16	ปานกลาง	12
ความคิดเห็นโดยภาพรวม						4.16	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 4.16 และ S.D.= 0.58)

เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็นท่านมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 4.22 และ S.D.= 0.62) รองลงมา คือ ท่านสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 4.17 และ S.D.= 0.61) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับงานบ่อยครั้ง อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$ = 2.63 และ S.D.= 1.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความ  
 ซัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านการเบี่ยงเบนในงาน)

การเบี่ยงเบนในงาน	ระดับความคิดเห็น (N=186)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
13 ท่านมีความคิดที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดความผิดพลาด	5 (2.7)	10 (5.4)	14 (7.5)	68 (36.6)	89 (47.8)	1.78	0.98	น้อย	7
14 ท่านมีความคิดที่จะไม่ปฏิบัติตามตามคำสั่ง	3 (1.6)	11 (5.9)	12 (6.5)	77 (41.4)	83 (44.6)	1.78	0.92	น้อย	8
15 ท่านมีความคิดที่จะให้ผู้อื่นมาปฏิบัติงานแทนหน้าที่ของตนเอง	3 (1.6)	8 (4.3)	19 (10.2)	70 (37.6)	86 (46.2)	1.77	0.91	น้อย	9
16 ท่านรู้สึกว่าการกำลังทำหน้าที่แทนผู้อื่นอยู่	4 (2.2)	28 (15.1)	46 (24.7)	55 (29.6)	53 (28.5)	2.33	1.11	น้อย	5
17 ท่านมีความรู้สึกที่ไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จจุล่งในทันที	1 (0.5)	19 (10.2)	29 (15.6)	75 (40.3)	62 (33.3)	2.04	0.97	น้อย	6
18 ท่านมีความรู้สึกว่าการที่ทำงานอยู่ยังขาดประสิทธิภาพ	2 (1.1)	18 (9.7)	56 (30.1)	75 (40.3)	35 (18.8)	2.34	0.93	น้อย	4
19 ท่านมีความรู้สึกว่ามี ความเหลื่อมล้ำในขอบเขตของงาน	4 (2.2)	29 (15.6)	58 (31.2)	60 (32.3)	35 (18.8)	2.50	1.04	น้อย	3
20 ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจน	45 (24.2)	91 (48.9)	34 (18.3)	12 (6.5)	4 (2.2)	3.87	0.93	มาก	1



ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความ  
ขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านการเบี่ยงเบนในงาน) (ต่อ)

การเบี่ยงเบนในงาน	ระดับความคิดเห็น (N=186)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
21 ท่านได้รับมอบหมาย หน้าที่อย่างชัดเจนงานใน หน้าที่ที่ได้รับผิดชอบมาก เกินไป	10 (5.4)	41 (22.0)	68 (36.6)	49 (26.3)	18 (9.7)	2.87	1.04	ปาน กลาง	2
ความคิดเห็นโดยภาพรวม						2.37	0.65	น้อย	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ความขัดแย้งที่ส่งผลต่อ  
ความตั้งใจในการลาออกจากงาน ด้านการเบี่ยงเบนในงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$ = 2.37 และ  
S.D.= 0.65)

เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็นท่านได้รับมอบหมาย  
หน้าที่อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.87 และ S.D.= 0.93) รองลงมา คือ  
ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจนงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบมากเกินไป อยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X}$ = 2.87 และ S.D.= 1.40) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีความคิดที่จะให้ผู้อื่นมาปฏิบัติงานแทน  
หน้าที่ของตนเอง อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$ = 1.77 และ S.D.= 0.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความ  
ขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านการแข่งขัน)

การแข่งขัน	ระดับความคิดเห็น (N=186)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
22 การปฏิบัติงานของท่าน เพื่อให้ได้เป็นที่หนึ่ง	20 (10.8)	30 (16.1)	55 (29.6)	53 (28.5)	28 (15.1)	2.79	1.20	ปาน กลาง	4
23 มีการตั้งเป้าหมายในการ ทำงานของตนเองในแต่ละวัน	46 (24.7)	88 (47.3)	47 (25.3)	4 (2.2)	1 (0.5)	3.94	0.80	มาก	1

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านการแข่งขัน) (ต่อ)

การแข่งขัน	ระดับความคิดเห็น (N=186)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
24 ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมช่วยให้มีผลงานออกมาดี	36 (19.4)	87 (46.8)	54 (29.0)	8 (4.3)	1 (0.5)	3.80	0.82	มาก	2
25 ท่านมีความคิดว่าอยากทำงานล่วงหน้าไปก่อนคนอื่นเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงก่อน	22 (11.8)	56 (30.1)	76 (40.9)	25 (13.4)	7 (3.8)	3.33	0.98	ปานกลาง	3
26 เมื่อเห็นผู้อื่นปฏิบัติงานไม่ดี ท่านมีความคิดที่จะฟ้องหัวหน้า	3 (1.6)	20 (10.8)	39 (21.0)	44 (23.7)	80 (43.0)	2.04	1.10	น้อย	5
ความคิดเห็นโดยภาพรวม						3.18	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ด้านการแข่งขัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก( $\bar{X}$ = 3.18 และ S.D.= 0.65)

เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็นมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานของตนเองในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.94 และ S.D.= 0.80) รองลงมา คือ ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมช่วยให้มีผลงานออกมาดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.80 และ S.D.= 0.82) และลำดับสุดท้าย คือ เมื่อเห็นผู้อื่นปฏิบัติงานไม่ดี ท่านมีความคิดที่จะฟ้องหัวหน้า อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$ = 2.04 และ S.D.= 1.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านการสื่อสารและการรับรู้)

การสื่อสารและการรับรู้	ระดับความคิดเห็น (N=186)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
27 ในหน่วยงานของท่านมีการติดต่อประสานงานที่ไม่ชัดเจน	6 (3.2)	27 (14.5)	51 (27.4)	83 (44.6)	19 (10.2)	2.56	0.97	ปานกลาง	6
28 การกระจายข่าวสารในหน่วยงานไม่ทั่วถึง รู้เฉพาะบางคนหรือบางกลุ่ม	5 (2.7)	21 (11.3)	56 (30.1)	73 (39.2)	31 (16.7)	2.44	0.99	น้อย	7
29 ในหน่วยงานมีระบบสื่อสารที่ทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน	13 (7.0)	25 (13.4)	48 (25.8)	68 (36.6)	32 (17.2)	2.56	1.13	ปานกลาง	5
30 ท่านได้รับคำอธิบายงานที่ชัดเจน ทุกครั้งที่ทำงานร่วมกัน	30 (16.1)	104 (55.9)	47 (25.3)	4 (2.2)	1 (0.5)	3.85	0.73	มาก	3
31 ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เมื่อติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน	29 (15.6)	105 (56.5)	49 (26.3)	2 (1.1)	1 (0.5)	3.85	0.70	มาก	2
32 ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เมื่อติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก	29 (15.6)	98 (52.7)	53 (28.5)	6 (3.2)	0 (0.0)	3.81	0.73	มาก	4
32 ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เมื่อติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก	29 (15.6)	98 (52.7)	53 (28.5)	6 (3.2)	0 (0.0)	4.13	0.64	มาก	1
<b>ความคิดเห็นโดยภาพรวม</b>						3.31	0.40	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ด้านการสื่อสารและการรับรู้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ = 3.31 และ S.D.= 0.40)

เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงจากมากไปน้อย พบว่า ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เมื่อติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.13 และ S.D. = 0.64) รองลงมา คือท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เมื่อติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.85 และ S.D. = 0.70) และลำดับสุดท้าย คือ การกระจายข่าวสารในหน่วยงาน ไม่ทั่วถึง รู้เฉพาะบางคนหรือบางกลุ่ม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$  = 2.44 และ S.D. = 0.99) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

แสดงผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน โดยใช้วิธีการหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากกลุ่มตัวอย่าง 186 คน มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น						ลำดับ	
	ค่าเฉลี่ย		S.D.		S.D.ระดับ			
	พนักงาน	ลูกจ้าง	พนักงาน	ลูกจ้าง	พนักงาน	ลูกจ้าง	พนักงาน	ลูกจ้าง
1 ค่าตอบแทน	3.38	2.69	0.81	0.84	ปานกลาง	ปานกลาง	2	3
2 ลักษณะงาน	3.70	3.53	0.66	0.80	มาก	มาก	1	1
3 โอกาสก้าวหน้าในงาน	3.26	3.02	0.82	0.73	ปานกลาง	ปานกลาง	3	2
รวมค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	3.45	3.08	0.67	0.64	ปานกลาง	ปานกลาง		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทพนักงาน มีระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.45 และ S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาผลรายด้าน เรียงจากมากไปน้อย พบว่า ลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.70 และ S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.38 และ S.D. = 0.81) และลำดับสุดท้าย คือ โอกาสก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.26 และ S.D. = 0.82) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกจ้าง มีระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.08

และ S.D.= 0.64) เมื่อพิจารณาผลรายด้าน เรียงจากมากไปน้อย พบว่า ลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.53 และ S.D.= 0.80) รองลงมา คือ โอกาสก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ = 3.02 และ S.D.= 0.73) และลำดับสุดท้าย คือ ค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ = 2.69 และ S.D.= 0.84) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านค่าตอบแทน)

ค่าตอบแทน	ระดับความคิดเห็น (N=186)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1 ท่านคิดว่าค่าตอบแทนเพียงพอรายจ่าย	19 (10.2)	49 (26.3)	76 (40.9)	34 (18.3)	8 (4.3)	3.20	1.00	ปานกลาง	8
2 ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถ	20 (10.8)	54 (29.0)	71 (38.2)	38 (20.4)	3 (1.6)	3.27	0.96	ปานกลาง	7
3 ท่านได้รับความยุติธรรมต่อรายได้ที่ได้รับ	17 (9.1)	56 (30.1)	83 (44.6)	27 (14.5)	3 (1.6)	3.31	0.89	ปานกลาง	6
4 หน่วยงานมีโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจน	32 (17.2)	75 (40.3)	64 (34.4)	12 (6.5)	3 (1.6)	3.65	0.90	มาก	1
5 ท่านคิดว่าสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม	23 (12.4)	72 (38.7)	61 (32.8)	24 (12.9)	6 (3.2)	3.44	0.97	ปานกลาง	2
6 ท่านคิดว่าในองค์กรมีการบริหารจัดการในด้านค่าตอบแทนหรือสวัสดิการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ	22 (11.8)	66 (35.5)	64 (34.4)	27 (14.5)	7 (3.8)	3.37	1.00	ปานกลาง	3
7 ท่านมีความพึงพอใจกับโบนัสที่ได้รับ	18 (9.7)	51 (27.4)	60 (32.3)	37 (19.9)	20 (10.8)	3.05	1.14	ปานกลาง	9
8 องค์กรของท่านมีการสนับสนุนงบประมาณให้มีโอกาสความรู้ ความสามารถ เป็นอย่างดี	22 (11.8)	61 (32.8)	70 (37.6)	29 (15.6)	4 (2.2)	3.37	0.96	ปานกลาง	4
9 ท่านคิดว่าค่าตอบแทนอื่นนอกเหนือจากเงินเดือนมีความเหมาะสม	18 (9.7)	67 (36.0)	71 (38.2)	24 (12.9)	6 (3.2)	3.36	0.94	ปานกลาง	5
<b>ความคิดเห็นโดยภาพรวม</b>						3.34	0.83	ปานกลาง	

**จากตารางที่ 4.13** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ด้านค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ = 3.34 และ S.D.= 0.83)

เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็น หน่วยงานมีโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.65 และ S.D.= 0.90) รองลงมา คือ ท่านคิดว่าสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ = 3.44 และ S.D.= 0.97) และ ลำดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่าค่าตอบแทนเพียงพอต่อรายจ่าย อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$ = 3.20 และ S.D.= 1.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.14** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านลักษณะงาน)

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น (N=186)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
10 ท่านได้งานที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง	27 (14.5)	77 (41.4)	65 (34.9)	17 (9.1)	0 (0.0)	3.61	0.85	มาก	7
11 งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ	22 (11.8)	69 (37.1)	63 (33.9)	28 (15.1)	4 (2.2)	3.41	0.96	ปานกลาง	10
12 งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	25 (13.4)	74 (39.8)	66 (35.5)	20 (10.8)	1 (0.5)	3.55	0.88	มาก	8
13 ท่านมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง	51 (27.4)	110 (59.1)	24 (12.9)	1 (0.5)	0 (0.0)	4.13	0.64	มาก	1
14 ท่านมีความชำนาญต่อนหน้าที่ที่รับผิดชอบ	33 (17.7)	106 (57.0)	41 (22.0)	6 (3.2)	0 (0.0)	3.89	0.72	มาก	3
15 ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานและทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ	29 (15.6)	103 (55.4)	46 (24.7)	8 (4.3)	0 (0.0)	3.82	0.74	มาก	5

ตารางที่ 4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านลักษณะงาน) (ต่อ)

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น (N=186)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
16 ท่านมีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่สร้างสรรค์	25 (13.4)	63 (33.9)	72 (38.7)	23 (12.4)	3 (1.6)	3.45	0.93	ปานกลาง	9
17 ท่านคิดว่างานที่เกิดประโยชน์และเป็นผลดีต่อตนเอง	32 (17.2)	77 (41.4)	64 (34.4)	13 (7.0)	0 (0.0)	3.69	0.84	มาก	6
18 ท่านมีวิธีการจัดการในงานให้เกิดความสำเร็จลุล่วง	33 (17.7)	109 (58.6)	43 (23.1)	1 (0.5)	0 (0.0)	3.94	0.65	มาก	2
19 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายไม่ซ้ำซากจำเจ	16 (8.6)	61 (32.8)	75 (40.3)	31 (16.7)	3 (1.6)	3.30	0.90	ปานกลาง	11
20 ท่านมีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่	40 (21.5)	84 (45.2)	59 (31.7)	3 (1.6)	0 (0.0)	3.87	0.76	มาก	4
<b>ความคิดเห็นโดยภาพรวม</b>						3.70	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.70 และ S.D.= 0.67)

เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็น ท่านมีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ของตนเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 4.13 และ S.D.= 0.64) รองลงมา คือ ท่านมีวิธีการจัดการในงานให้เกิดความสำเร็จลุล่วง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.94 และ S.D.= 0.65) และ ลำดับสุดท้าย คือ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายไม่ซ้ำซากจำเจ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ = 3.30 และ S.D.= 0.90) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน(ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน)

โอกาสก้าวหน้าในงาน	ระดับความคิดเห็น (N=186)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
21 ท่านคิดว่างานที่ทำอยู่มีโอกาสนก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น	14 (7.5)	62 (33.3)	67 (36.0)	33 (17.7)	10 (5.4)	3.20	1.00	ปานกลาง	5
22 หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการอบรม สัมมนา อย่างสม่ำเสมอ	24 (12.9)	72 (38.7)	61 (32.8)	28 (15.1)	1 (0.5)	3.48	0.92	ปานกลาง	1
23 ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมสม่ำเสมอ	24 (12.9)	65 (34.9)	57 (30.6)	36 (19.4)	4 (2.2)	3.37	1.01	ปานกลาง	2
24 ท่านคิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	12 (6.5)	52 (28.0)	69 (37.1)	32 (17.2)	21 (11.3)	3.01	1.08	ปานกลาง	6
25 ท่านทำงานที่ช่วยส่งเสริมให้มีความรู้เพิ่มเติม	18 (9.7)	63 (33.9)	66 (35.5)	36 (19.4)	2 (1.1)	3.32	0.93	ปานกลาง	4
26 หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ	10 (5.4)	54 (29.0)	62 (33.3)	39 (21.0)	21 (11.3)	2.96	1.08	ปานกลาง	7
27 หลักเกณฑ์ในการโยกย้ายตำแหน่งหรือย้ายหน่วยงานมีความยุติธรรม	16 (8.6)	77 (41.4)	60 (32.3)	20 (10.8)	13 (7.0)	3.34	1.02	ปานกลาง	3
ความคิดเห็นโดยภาพรวม						3.24	0.81	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.24 และ S.D. = 0.81)

เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็น หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการอบรม สัมมนา อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับ

ปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.48 และ S.D. = 0.92) รองลงมา คือ ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.37 และ S.D. = 1.01) และลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.96 และ S.D. = 1.08) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ระดับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

แสดงผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยใช้วิธีการหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากกลุ่มตัวอย่าง 186 คน มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ความตั้งใจในการลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น (N=186)					$\bar{X}$		S.D.		ระดับ		ลำดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	พนักงาน	ลูกจ้าง	พนักงาน	ลูกจ้าง	พนักงาน	ลูกจ้าง	พนักงาน	ลูกจ้าง
1 ท่านคิดจะเปลี่ยนงานแต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้	21 (11.3)	33 (17.7)	51 (27.4)	35 (18.8)	46 (24.7)	2.68	3.33	1.33	0.99	ปานกลาง	ปานกลาง	5	1
2 ท่านกำลังมองหางานใหม่	16 (8.6)	30 (16.1)	37 (19.9)	43 (23.1)	60 (32.3)	2.41	3.17	1.30	1.40	น้อย	ปานกลาง	6	2
3 ท่านมีการเปรียบเทียบอาชีพใหม่กับงานปัจจุบัน	14 (7.5)	28 (15.1)	41 (22.0)	47 (25.3)	56 (30.1)	2.41	3.00	1.27	1.21	น้อย	ปานกลาง	7	7
4 ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีชื่อเสียงเหนือกว่าคู่แข่ง	34 (18.3)	58 (31.2)	62 (33.3)	15 (8.1)	17 (9.1)	3.44	3.08	1.14	1.31	ปานกลาง	ปานกลาง	2	5
5 ท่านคิดว่าผู้ที่ลาออกจากงานไปปฏิบัติที่อื่นมักประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม	20 (10.8)	40 (21.4)	72 (38.7)	26 (14.0)	28 (15.1)	2.98	3.08	1.19	1.17	ปานกลาง	ปานกลาง	3	6
6 ท่านจะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่า	38 (20.4)	36 (19.4)	36 (19.4)	27 (14.5)	49 (26.3)	2.93	3.00	1.51	1.23	ปานกลาง	ปานกลาง	4	8

ตารางที่ 4.16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความตั้งใจในการลาออกจากงาน (ต่อ)

ความตั้งใจในการลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น (N=186)					$\bar{X}$		S.D.		ระดับ		ลำดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	พนักงาน	ลูกจ้าง	พนักงาน	ลูกจ้าง	พนักงาน	ลูกจ้าง	พนักงาน	ลูกจ้าง
7 ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงานอยู่บ่อยครั้ง	11 (5.8)	18 (9.7)	58 (31.2)	39 (21.0)	60 (32.3)	2.30	3.17	1.20	1.40	น้อย	ปานกลาง	8	3
8 ท่านคอยติดตามข่าวสารการรับสมัครงานอยู่บ่อยครั้ง	10 (5.4)	15 (8.1)	45 (24.2)	58 (31.2)	58 (31.2)	2.23	2.58	1.14	1.17	น้อย	ปานกลาง	9	9
9 ท่านเคยไปสัมภาษณ์งาน ขณะที่ยังปฏิบัติงานอยู่เดิม	9 (4.8)	8 (4.3)	18 (9.7)	70 (37.6)	81 (43.5)	1.89	2.00	1.07	0.95	น้อย	น้อย	10	10
10 ท่านพอใจที่จะปฏิบัติงานที่แห่งนี้ไปเรื่อยๆ	33 (17.7)	57 (30.6)	61 (32.8)	28 (15.1)	7 (3.8)	3.45	3.17	1.07	0.84	ปานกลาง	ปานกลาง	1	4
ความคิดเห็นโดยภาพรวม						2.67	2.96	0.84	0.78	ปานกลาง	ปานกลาง		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทพนักงานมีระดับความคิดเห็นความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.67 และ S.D. = 0.84) และผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกจ้างมีระดับความคิดเห็นความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.96 และ S.D. = 0.78)

## การรายงานผลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

**ผลการทดสอบสมมติฐาน** ปัจจัยความขัดแย้ง ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการเบี่ยงเบนในงาน ด้านการแข่งขัน และด้านการสื่อสารและรับรู้ข้อมูล ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี และปัจจัยความพึงพอใจ ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน และด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ส่งผลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้าสมการ (Enter Multiple Regression Analysis)

4.1 การวิเคราะห์ค่าสัมพัทธ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรความขัดแย้งในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการเบี่ยงเบนในงาน ด้านการแข่งขัน และด้านการสื่อสารและรับรู้ข้อมูล ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

4.2 การวิเคราะห์ค่าสัมพัทธ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน และด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ส่งผลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ซึ่งกำหนดสัญลักษณ์แต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

$X_1$	หมายถึง	ความขัดแย้งในการทำงาน
$X_2$	หมายถึง	ความพึงพอใจในงาน
$Y$	หมายถึง	ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยความขัดแย้งในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อทางลบความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

ก่อนการวิเคราะห์ความขัดแย้งในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี และความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อตรวจสอบตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) แสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากการงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

ตัวแปร	Y	(X <sub>1</sub> )	(X <sub>2</sub> )
ความตั้งใจในการลาออกจากการงาน (Y)	1.000		
ด้านความขัดแย้งในการทำงาน (X <sub>1</sub> )	.264**		
ด้านความพึงพอใจในงาน (X <sub>2</sub> )	-.385**	.315**	1.000

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการลาออกจากการงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (X<sub>2</sub>) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = -0.382\*\* รองลงมา คือ ด้านความขัดแย้งในการทำงาน (X<sub>1</sub>) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = .264\*\*

ตารางที่ 4.18 แสดงค่า Tolerance และ VIF (Variance Inflation Factor) ของตัวแปรพยากรณ์ เมื่อตรวจสอบความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม

ตัวแปร	Tolerance	VIF
ด้านความขัดแย้งในการทำงาน (X <sub>1</sub> )	1.000	1.000
ด้านความพึงพอใจในงาน (X <sub>2</sub> )	1.000	1.000

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ค่า Tolerance และ VIF ของตัวแปรพยากรณ์ด้านความขัดแย้งในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในงาน เมื่อตรวจสอบความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม พบว่าค่า Tolerance ของตัวพยากรณ์ตัวแปรทั้ง 2 ด้าน มีค่า 1.000 และ VIF มีค่า 1.000 เป็นตามเกณฑ์ที่กำหนดให้ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.01 และ VIF ไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์ดังกล่าวไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม จะเห็นว่าตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวแปรเป็นตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอย

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

ตัวแปร	ความตั้งใจในการลาออกจากงาน (y)				sig
	b	S.E <sub>est</sub>	$\beta$	t	
ค่าคงที่	1.467	0.510		2.878	
ด้านความขัดแย้งในการทำงาน ( $X_1$ )	0.265	0.040	0.428	6.634**	0.000
ด้านความพึงพอใจในงาน ( $X_2$ )	-0.217	0.027	-0.520	-8.057**	0.000
R = 0.560 <sup>a</sup> SE <sub>est</sub> = 0.699      F = 41.771					
R <sup>2</sup> = 0.313      Adjusted R <sup>2</sup> = 0.306      Sig. = 0.000					

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรอิสระทุกตัวเข้าสมการ (Enter) พบว่า สามารถพยากรณ์ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $F = 41.771^{**}$ , sig = 0.000) โดยความขัดแย้งในการทำงาน ( $X_1$ ) ด้านความพึงพอใจในงาน ( $X_2$ ) สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ได้ร้อยละ 30.60 (Adjusted R<sup>2</sup> = 0.306) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.560 ( $R = 0.560$ ) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.699 ( $SE_{est} = 0.699$ ) ค่าคงที่ของสมการการถดถอยเชิงพหุในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 1.467 ( $a = 1.467$ )

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานส่งผลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี	ยอมรับ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยของความขัดแย้งในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี
- 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และศึกษาระดับความขัดแย้ง อันได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการเบี่ยงเบนในงาน ด้านการแข่งขัน ด้านการสื่อสารและรับรู้ข้อมูล ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจ อันได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยมีประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ทั้งหมด 347 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานจำนวน 248 คน ลูกจ้าง จำนวน 99 คน ภายใต้อำนาจหน้าที่หน่วยงานต่างๆ เป็นจำนวน 6 หน่วยงาน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการปรับปรุงคุณภาพเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้วิธีคำนวณหาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัว ด้วย (Tolerance) และ VIF (Variance Inflation Factor) เมื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) ด้วยการตรวจสอบตัวแปรอิสระว่ามีปัญหากับ(Multicollinearity) ด้วยค่า (Tolerance) จะต้องมามีค่า  $\geq 0.01$  และค่า VIF (Variance Inflation Factor) จะต้องมามีค่า  $\leq 10$  จึงจะไม่เกิดปัญหากับ (Multicollinearity) และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้วย (Multiple Regression analysis) ได้ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของชุดตัวแปรอิสระที่ส่งผลทางบวกและลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยใช้การวิเคราะห์ (Multiple Regression analysis) โดยการคัดเลือกตัวแปรอิสระทั้งหมดเข้าสมการ และทำการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Enter Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการ

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 186 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.60 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.20 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.90 มีเงินเดือนระหว่าง 20,001- 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.20 มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.60 และเป็นพนักงานส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 93.55 รองลงมา เป็นลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 6.45 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 2 ระดับความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

จากการศึกษาระดับความขัดแย้ง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการเบียดเบียนในงาน ด้านการแข่งขัน ด้านการสื่อสารและรับรู้ข้อมูล พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยภาพรวม เท่ากับ ( $\bar{X} = 3.21$  และ  $S.D. = 0.34$ ) อยู่ในระดับปานกลาง และระดับความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยภาพรวม เท่ากับ ( $\bar{X} = 3.19$  และ  $S.D. = 0.30$ ) อยู่ในระดับปานกลางซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** โดยภาพรวมของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.94$  และ  $S.D. = 0.52$ ) อยู่ในระดับมาก และของลูกจ้าง ( $\bar{X} = 3.88$  และ  $S.D. = 0.43$ ) อยู่ในระดับมาก

**ด้านการเบียดเบียนในงาน** โดยภาพรวมของพนักงาน ( $\bar{X} = 2.34$  และ  $S.D. = 0.63$ ) อยู่ในระดับน้อย และของลูกจ้าง ( $\bar{X} = 2.67$  และ  $S.D. = 0.88$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

**ด้านการแข่งขัน** โดยภาพรวมของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.21$  และ  $S.D. = 0.65$ ) อยู่ในระดับปานกลาง และของลูกจ้าง ( $\bar{X} = 2.70$  และ  $S.D. = 0.58$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

**ด้านการสื่อสารและการรับรู้** โดยภาพรวมของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.32$  และ  $S.D. = 0.40$ ) อยู่ในระดับปานกลาง และของลูกจ้าง ( $\bar{X} = 3.21$  และ  $S.D. = 0.33$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

### ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยภาพรวม เท่ากับ ( $\bar{X} = 3.45$  และ  $S.D. = 0.67$ ) อยู่ในระดับปานกลาง และระดับความคิดเห็นของลูกจ้าง ที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยภาพรวม เท่ากับ ( $\bar{X} = 3.08$  และ  $S.D. = 0.64$ ) อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้



**ด้านค่าตอบแทน** โดยภาพรวมของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.38$  และ  $S.D. = 0.81$ ) อยู่ในระดับปานกลาง และของลูกจ้าง ( $\bar{X} = 2.69$  และ  $S.D. = 0.84$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

**ด้านลักษณะงาน** โดยภาพรวมของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.70$  และ  $S.D. = 0.66$ ) อยู่ในระดับมาก และของลูกจ้าง ( $\bar{X} = 3.53$  และ  $S.D. = 0.80$ ) อยู่ในระดับมาก

**ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน** โดยภาพรวม ( $\bar{X} = 3.26$  และ  $S.D. = 0.82$ ) อยู่ในระดับปานกลาง และของลูกจ้าง ( $\bar{X} = 3.02$  และ  $S.D. = 0.73$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

#### ส่วนที่ 4 ระดับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

จากการศึกษาระดับความตั้งใจในการลาออกจากงาน ได้แก่ ท่านคิดจะเปลี่ยนงานแต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้ ท่านกำลังมองหางานใหม่ ท่านมีการเปรียบเทียบอาชีพใหม่กับงานปัจจุบัน ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีชื่อเสียงเหนือกว่าคู่แข่ง ท่านคิดว่าผู้ที่ลาออกจากงานไปปฏิบัติที่อื่นมักประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม ท่านจะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่า ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงานอยู่บ่อยครั้ง ท่านคอยติดตามข่าวสารการรับสมัครงานอยู่บ่อยครั้ง ท่านเคยไปสัมภาษณ์งาน ขณะที่ยังปฏิบัติงานอยู่ที่เดิม ท่านพอใจที่จะปฏิบัติงานที่แห่งนี้ไปเรื่อยๆ โดยภาพรวมของพนักงาน ( $\bar{X} = 2.67$  และ  $S.D. = 0.84$ ) อยู่ในระดับปานกลาง และของลูกจ้าง ( $\bar{X} = 2.96$  และ  $S.D. = 0.78$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

#### ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

การทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยผลของการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยความขัดแย้งในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการเบียดเบียนในงาน ด้านการแข่งขัน ด้านการสื่อสารและรับรู้ข้อมูล ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า  $p = 0.000$  และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.428 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ส่งผลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า  $p = 0.000$  และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = -0.520 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยความขัดแย้งในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการเบียดเบียนในงาน ด้านการแข่งขัน ด้านการสื่อสารและรับรู้ข้อมูล ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี จากการศึกษา พบว่า ความขัดแย้งในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ( $\beta = 0.428$  ,  $p = 0.000$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงแสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจในการลาออกจากงาน เนื่องจากในการทำงานของทุกคนย่อมเกิดปัญหาในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่อาจจะมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน มีเรื่องทะเลาะเบาะแว้งกัน เรื่องของการเบียดเบียนงาน หรือหลีกเลี่ยงงานที่ตนเองรับผิดชอบ การแข่งขันเพื่อที่จะได้เป็นที่หนึ่งโดยการแก่งแย่งชิงดีกัน รวมไปถึงด้านการสื่อสารและรับรู้ข้อมูล หากเกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดหรือข้อมูลผิดเพี้ยนไปจากความจริง ก็จะทำให้เกิดปัญหา และเกิดความขัดแย้งในการทำงานขึ้น ถึงแม้ว่าจะมองว่าเป็นปัญหาเพียงเล็กน้อย หากเกิดการสะสมหลายๆ เรื่อง ส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ จันทโร (2559) ได้ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจก่อสร้าง ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุความขัดแย้งเกิดจากการส่งข้อมูลข่าวไปในทางที่ผิด เกิดการเข้าใจผิดระหว่างการส่งสาร ทำให้การสื่อสารนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ฉะนั้นการสื่อสารเป็นข้อสำคัญหากผู้รับและผู้ส่งสารมีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ก็จะทำให้ข้อมูลข่าวสารนั้นเกิดผลอย่างทั่วถึง และมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ถูกต้อง เพราะเหตุนี้การสื่อสารและการรับข้อมูลข่าวสารเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้ง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจส่งผลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ( $\beta = -0.520$  ,  $p = 0.000$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงาน ส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจในการลาออกจากงาน เพราะหากองค์กรประกอบในเรื่องของค่าตอบแทนที่พนักงานควรได้ แต่ไม่คุ้มกับความสามารถหรือตามลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ ก็เป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกว่าจะไม่พึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับ รวมไปถึงในการทำงานนั้นๆ มีโอกาสเติบโตหรือก้าวหน้าไปในทางที่ดีขึ้น หากทำงานให้องค์กรไปเรื่อยๆ แล้วเกิดความรู้สึกว่าไม่เกิดความก้าวหน้าก็เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญาภัค พิพัฒน์เอี่ยมทอง และ วิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2561) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออก พบว่า เมื่อการทำงานของพนักงานเกิดคุณค่าที่ลดลง จนทำให้รู้สึกว่าจะไม่มีความสุขกับ

งาน แล้วงานที่ทำอยู่ไม่ตรงกับความต้องการและความสามารถของตนเอง ทำให้เกิดความอยากลาออก แล้วพร้อมที่จะหางานใหม่ที่มีโอกาสที่ดีกว่า

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการศึกษางานวิจัยความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากราชการครั้งนี้ ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการเบียดเบียนในงาน ด้านการแข่งขัน ด้านการสื่อสารและรับรู้ข้อมูล ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน รวมทั้งหมด 7 ด้าน ทำให้ทราบปัจจัยบางปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากราชการ องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทาง เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในแต่ละด้าน และเตรียมความพร้อมที่จะรับมือและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกวิธี และเป็นการลดอัตราการลาออกของผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการส่งเสริมความสามารถในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ และมุ่งเน้นถึงความสำคัญของความขัดแย้งและความพึงพอใจในส่วนของลูกจ้าง เพื่อเป็นการตระหนักถึงความสำคัญของเหตุปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการทำงาน เพื่อเป็นการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงให้ไปในทางที่ดีขึ้น และเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานและเป็นแรงจูงใจให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม ในประเด็นที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากราชการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน มีการวางแผนและป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติมีความคิดที่จะลาออกจากราชการ
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของแต่ละประเภทในปริมาณที่เท่ากัน
3. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น กลุ่มราชการ หรือบริษัทเอกชน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นภายในองค์กร จนทำให้เกิดความตั้งใจในการลาออกจากราชการ

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กฤติน กุลเพ็ง. (2556). **HR สรรพมหาเล้า**. กรุงเทพฯ: หจก.บ้านหนังสือโกสินทร์.
- กัญญาภัค พิพัฒน์เอี่ยมทอง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนครปฐม." **วารสารมนุษยศาสตร์ปริทัศน์**, 20, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 145-147.
- การ์ณย์ นุชประสิทธิ์. (2552). "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงงานขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ/คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- เกษมสันต์ วิลาวรรณ. (2553). **การเลิกจ้างและการลาออก**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- ขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์ และเกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์. (2553). "ผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากที่ปรึกษาและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อความผูกพันทางจิตใจของพนักงาน." **MANAGEMENT SCIENCE JOURNAL**, 9, 2: 49-59.
- จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (2555). "การมัดใจคน GEN Y ให้คนทำงานกับองค์กรอย่างมีความสุข." **วารสารนักบริหาร**, 32, 2: 202-208.
- จิตราพัชร ชัยรัตน์ศิริกุล และธานี เกสทอง. (2556). "การศึกษาการจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 42." **วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ**, 3, 5 (มิถุนายน-ธันวาคม): 4-8.
- ชนัดดา ยังสี. (2549). "การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน." วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ฐิติรัตน์ ศิริเลิศ. (2545). "ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในโรงงานอุตสาหกรรมของบริษัทข้ามชาติในจังหวัดระยอง." วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดลนภา ตีบุปผา. (2555). "ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมในองค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับความผูกพันในองค์กร ของพนักงานบริษัทเอบี ฟู้ด จังหวัดสมุทรปราการ." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ทิพเกล้า นพกุลวงศ์. (2558). "ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การและความตั้งใจลาออก กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า (ธุรกิจโลจิสติกส์) แห่งหนึ่ง." *ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต/สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์. (2552). "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย." *ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- ธงชัย สมบูรณ์. (2549). **จากองค์กรแห่งการเรียนรู้...สู่องค์กรเปี่ยมสุข.** กรุงเทพฯ: ประชาสัมพันธ์สยาม.
- ธรรมรัตน์ อยู่พรต. (2556). "ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรชันต่าง ๆ." 36, 138 (เมษายน-มิถุนายน).
- ธีรวัฒน์ ปถมพานิชย์. (2553). "ปัจจัยที่มีผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท กอดี อาร์ต จำกัด." *ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- นวพร ชินวงศ์. (2558). "ความขัดแย้งในองค์กร ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ ที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจค้าปลีก." *ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- นิพัทธ์พงษ์ สุปัญบุตร เอก ศรีเชลียง และภคิณี กัลยาณมิตร. (2555). "การจัดการความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ." *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 2, 2: 49-62.
- นิรมล กะการดี. (2560). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการย้ายงานบ่อยของคนวัยทำงานกลุ่ม GENERATION Y." *ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- บรรพต ต้นธีรวงศ์. (2553). **พลวัตการจัดการความขัดแย้ง.** กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). **วิธีวิจัยทางการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจวรรณ จันทร์โต. (2559). "ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้างกรณีศึกษา บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจก่อสร้าง." *ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). **การวิจัยตลาด.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- ผกามาศ จันตะ. (2550). "ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน การรับรู้ วัฒนธรรมองค์การ

ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานองค์การธุรกิจกระดาษ." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิชญ์สินี รัตนลือชากุล. (2563). "การศึกษาปัญหาความขัดแย้งและการจัดการปัญหาความขัดแย้ง ของผู้ประกอบการวิชาชีพทางการแพทย์ ในบริบทของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์." ปริญญาการ จัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภูษิษฐ์ ป่อทรัพย์. (2553). "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ่อพลอยจังหวัด กาญจนบุรี." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ/คณะคณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

มณีเนตร ทองสีมา. (2553). "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีบอยด์ซีจี จำกัด เขต วัฒนากรุงเทพมหานคร." สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

รวีภา วิภาตะพันธุ์. (2561). "การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท เครื่องดื่มแห่งหนึ่งในประเทศไทย." ปริญญาการ จัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ววรรษพร อากาศแจ้ง. (2556). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของคนเก่งในระบบราชการ." 2, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 49.

วัชรา ชาวผ่อง. (2556). "ปัจจัยทำนายความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาล วิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย บูรพา.

วิวรรธณี วงศาชโย. (2558). "อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของ พนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม." ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ ประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชาสำนักงาน บัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)." ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ มนอัคระผดุง. (2559). "การจัดการความขัดแย้งในองค์กรอย่างสร้างสรรค์." **วารสารวไลย อลงกรณ์ ปริทัศน์**, 6, 2: 11.

ศุภลักษณ์ แลปรุรัตน์. (2557). "ความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจลาออก: การศึกษาในพนักงาน เจนเนอเรชั่นวายของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น ประเทศไทย." 7, 3 (กันยายน- ธันวาคม).

- ศุภานัน พุฒตาล. (2560). "ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี." กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สงกรานต์ เขยเล็ก. (2553). "ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง." การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สายชล สุนทรอภิชาติ. (2547). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด จังหวัดระยอง." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิพงศ์ สิทธิขจร. (2535). **การบริหารความขัดแย้ง**. กรุงเทพฯ: จงเจริญการพิมพ์.
- สุทิน ชนะบุญ. (2560). บทที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน. ใน **สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเบื้องต้น** (หน้า 148). ขอนแก่น: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น.
- สุธรรม รัตน์โชติ. (2552). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: ท้อป.
- สุพรรณษา พุ่มพวง. (2559). "ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร." ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัศรัตน์ พูลกระจำง. (2552). "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออก ของพนักงานบริษัท ไทยเม็ททอล จำกัด." คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อานนท์ เสียงพานิช. (2559). "มาตรการลดการลาออกของพนักงาน บริษัท ผลิตเปิด เอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา." รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อิสรินทร์ นาคสุก. (2550). "ความพึงพอใจในงานและการรับรู้ โอกาสในการเลื่อนงานกับ ความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี." งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

## ภาษาอังกฤษ

- Abiodun, A. R. (2014). "Organizational conflicts: Causes, effects and remedies." **International Journal of Academic Research in Economics and Management**

**Sciences**, 3, 6: 118.

BEST, and KAHN, J. V. (1993). **RESEARCH IN EDUCATION**. 7<sup>th</sup> ed. BOSTON: ALLYN AND BACON.

HERZBERG, F. (1959). **THE MOTIVATION TO WORK**. NEW YORK: WILEY.

Khaiyat, R. (2016). "Differences among the three views of Organizational Conflict." **International Journal of Scientific & Engineering Research**, 7, 4: 502-503.

Kolter, P. (2000). **Marketing Management**. The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Korman, A. K. (1977). **Organizational Behavior**. New Jersey: Prentice Hall.

KOTLER. (1944). **MARKETING MANAGEMENT: ANALYSIS, PLANNING, IMPLEMENTATION, AND CONTROL**. 8<sup>th</sup> ed. SINGAPORE: PRENTICE-HELL.

MOBLEY. (1982). "UNDERSTANDING EMPLOYEE TURNOVER: THE NEED FOR A CONTINGENCY APPROACH." **INTERNATIONAL JOURNAL OF MANPOWER**, 15: 22-38.

Mumford, E. (1972). **Job satisfaction**. London: Longman.

PORTER, L. W., LAWLER, E. E., and HACKMAN, J. R. (1975). **BEHAVIOR IN ORGANIZATION**. 4<sup>th</sup> ed. NEW YORK: MCGRAW-HILL.

WSPS. (2017). **Resolving Conflict with a Needs-Based Approach**. Retrieved from [https://www.workplacestrategiesformentalhealth.com/mmhm/pdf/articles/Resolving\\_Conflict\\_with\\_a\\_Needs\\_Based\\_Approach.pdf](https://www.workplacestrategiesformentalhealth.com/mmhm/pdf/articles/Resolving_Conflict_with_a_Needs_Based_Approach.pdf)

YAMANE, T. (1973). **STATISTIC: AN INTRODUCTORY ANALYSIS**. 3<sup>rd</sup> ed. NEW YORK: HAPER AND ROW PUBLICATION.





ภาคผนวก





### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออก  
จากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี 2. เพื่อศึกษาปัจจัยของความขัดแย้งในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี 3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำวิทยานิพนธ์ โดยนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วนประกอบด้วย

- |   |              |
|---|--------------|
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  | จำนวน 5 ข้อ  |
| ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความขัดแย้งในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน      | จำนวน 33 ข้อ |
| ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน | จำนวน 27 ข้อ |
| ส่วนที่ 4 ระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน           | จำนวน 10 ข้อ |
| ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ   |              |

ขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ ตามแนวคิดเห็นและความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลท่านไว้เป็นความลับ โดยไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณในความร่วมมือ ณ โอกาสนี้

นางสาวรุ่งรวี ทรัพย์เกรียงไกร

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

### แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผล  
ต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

\*\*\*\*\*

#### คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้สร้างขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ
2. คำตอบของท่าน ไม่มีความถูกผิด ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการได้รับการพิจารณาความดี  
ความชอบใดๆ  
แต่ต้องการข้อมูลที่สะท้อนความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน
3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ส่วน 11 หน้า

คำชี้แจง ขอความอนุเคราะห์กรอกข้อมูลหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตาม  
ความเป็นจริง

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  21 – 30 ปี  31 – 40 ปี  
 41 – 50 ปี  51 – 60 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 ปริญญาเอก  อื่นๆโปรดระบุ.....
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
 ต่ำกว่า 12,000 บาท  12,001-20,000 บาท  20,001-40,000  
บาท  
 40,001-49,999 บาท  มากกว่า 50,000 บาท
5. ประสบการณ์ในการทำงาน  
 ไม่เกิน 5 ปี  6-10 ปี  11-15 ปี  
 16-20 ปี  มากกว่า 20 ปี
6. ประเภทของผู้ปฏิบัติงาน  
 พนักงาน  ลูกจ้าง

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยด้านความขัดแย้งในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

**คำชี้แจง** ขอความทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด    4 = มาก    3 = ปานกลาง    2 = น้อย    1 = น้อยที่สุด

ความขัดแย้งในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
1.ท่านมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
2.เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้					
3.ท่านสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
4.เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นหรือเสนอแนะในการทำงาน					
5.ท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกเรื่อง					
6.ท่านมีความรักใคร่ เป็นมิตรที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
7.ท่านสามารถหยอกล้อ คุยเล่นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสนิทใจ					
8.ท่านรู้สึกว่าจะไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกันในหน่วยงานของท่าน					
9.ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความร่วมมือกันทำงานเป็นอย่างดี					
10.ท่านชอบที่จะทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
11.ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ยามมีปัญหา					
12.ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับงานบ่อยครั้ง					

ความขัดแย้งในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การเบี่ยงเบนในงาน</b>					
13. ท่านมีความคิดที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดความผิดพลาด					
14. ท่านมีความคิดที่จะไม่ปฏิบัติตามตามคำสั่ง					
15. ท่านมีความคิดที่จะให้ผู้อื่นมาปฏิบัติงานแทนหน้าที่ของตนเอง					
16. ท่านรู้สึกว่าการกำลังทำหน้าที่แทนผู้อื่นอยู่					
17. ท่านมีความรู้สึกว่าจะไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จลุล่วงในทันที					
18. ท่านมีความรู้สึกว่าการที่ ทำอยู่ยังขาดประสิทธิภาพ					
19. ท่านมีความรู้สึกว่าจะมีความเหลื่อมล้ำในขอบเขตของงาน					
20. ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจน					
21. ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจนงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบมากเกินไป					
<b>การแข่งขัน</b>					
22. การปฏิบัติงานของท่านเพื่อให้ได้เป็นที่หนึ่ง					
23. มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานของตนเองในแต่ละวัน					
24. ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมช่วยให้มีผลงานออกมาดี					
25. ท่านมีความคิดว่าอยากทำงานล่วงหน้าไปก่อนคนอื่น เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงก่อน					
26. เมื่อเห็นผู้อื่นปฏิบัติงานไม่ดี ท่านมีความคิดที่จะฟ้องหัวหน้า					

ความขัดแย้งในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การสื่อสารและการรับรู้</b>					
27.ในหน่วยงานของท่านมีการติดต่อประสานงานที่ไม่ชัดเจน					
28.การกระจายข่าวสารในหน่วยงานไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะบางคนหรือบางกลุ่ม					
29.ในหน่วยงานมีระบบสื่อสารที่ทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน					
30.ท่านได้รับคำอธิบายงานที่ชัดเจนทุกครั้งที่ทำงานร่วมกัน					
31.ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เมื่อติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน					
32.ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เมื่อติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก					
33.เมื่อได้รับมอบหมายหน้าที่ ท่านสามารถปฏิบัติได้ตรงตามที่ได้รับคำสั่ง					



**ส่วนที่ 3** ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

**คำชี้แจง** ขอความทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด    4 = มาก    3 = ปานกลาง    2 = น้อย    1 = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>คำตอบแทน</b>					
1. ท่านคิดว่าคำตอบแทนเพียงพอต่อรายจ่าย					
2. ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถ					
3. ท่านได้รับความยุติธรรมต่อรายได้ที่ได้รับ					
4. หน่วยงานมีโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจน					
5. ท่านคิดว่าสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม					
6. ท่านคิดว่าในองค์กรมีการบริหารจัดการในด้านคำตอบแทนหรือสวัสดิการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ					
7. ท่านมีความพึงพอใจกับโบนัสที่ได้รับ					
8. องค์กรของท่านมีการสนับสนุนงบประมาณให้มีโอกาสความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดี					
9. ท่านคิดว่าคำตอบแทนอื่น นอกเหนือจากเงินเดือนมีความเหมาะสม					
<b>ลักษณะงาน</b>					
10. ท่านได้งานที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง					
11. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ					
12. งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
13. ท่านมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง					
14. ท่านมีความชำนาญต่อนหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
15. ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานและทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ					



ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจ การลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
16.ท่านมีความรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่สร้างสรรค์					
17.ท่านคิดว่างานที่เกิดประโยชน์และเป็นผลดีต่อตนเอง					
18.ท่านมีวิธีการจัดการในงานให้เกิดความสำเร็จลุล่วง					
19.ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายไม่ซ้ำซากจำเจ					
20.ท่านมีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่					
<b>โอกาสก้าวหน้าในงาน</b>					
21.ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น					
22.หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการอบรม สัมมนา อย่างสม่ำเสมอ					
23.ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมสม่ำเสมอ					
24.ท่านคิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
25.ท่านทำงานที่ช่วยส่งเสริมให้มีความรู้เพิ่มเติม					
26.หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ					
27.หลักเกณฑ์ในการโยกย้ายตำแหน่งหรือย้ายหน่วยงานมีความยุติธรรม					

**ส่วนที่ 4 ระดับความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน**

**คำชี้แจง** ขอความทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด    4 = มาก    3 = ปานกลาง    2 = น้อย    1 = น้อยที่สุด

ความตั้งใจในการลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านคิดจะเปลี่ยนงานแต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้					
2. ท่านกำลังมองหางานใหม่					
3. ท่านมีการเปรียบเทียบอาชีพใหม่กับงานปัจจุบัน					
4. ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีชื่อเสียงเหนือกว่าคู่แข่ง					
5. ท่านคิดว่าผู้ที่ลาออกจากงานไปปฏิบัติที่อื่นมักประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม					
6. ท่านจะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่า					
7. ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงานอยู่บ่อยครั้ง					
8. ท่านคอยติดตามข่าวสารการรับสมัครงานอยู่บ่อยครั้ง					
9. ท่านเคยไปสัมภาษณ์งาน ขณะที่ยังปฏิบัติงานอยู่ที่เดิม					
10. ท่านพอใจที่จะปฏิบัติงานที่แห่งนี้ไปเรื่อยๆ					

**ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

\*\*\*\*\*



**แบบประเมินผู้ช่วยควบคุมเครื่องมือวิจัย**  
เรื่อง ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของ  
บุคลากร ใน โรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง IOC ของเครื่องมือวิจัย เรื่อง ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ใน โรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสม ในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย ซึ่งจะทำให้การประเมินความเที่ยงตรง โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

- +1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม  
0 = ไม่แน่ใจคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่  
-1 = แน่ใจว่าคำถามมีความไม่เหมาะสม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม					
1.	เพศ	✓			
2.	อายุ	✓			
3.	ระดับการศึกษาสูงสุด	✓			
4.	ประสบการณ์การทำงาน	✓			
5.	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓			

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความขัดแย้งในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน					
ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
1.	ท่านมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	✓			
2.	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้	✓			

3.	ท่านสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	✓			
4.	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นหรือเสนอแนะในการทำงาน	✓			
5.	ท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกเรื่อง	✓			
6.	ท่านมีความรักใคร่ เป็นมิตรที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	✓			
7.	ท่านสามารถหยอกส่อ คุยเล่นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสนุกสนาน	✓			
8.	ท่านรู้สึกว่ามีภาระแบ่งพรรคแบ่งพวกกันในหน่วยงานของท่าน	✓			
9.	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความร่วมมือกันทำงานเป็นอย่างดี	✓			
10.	ท่านชอบที่จะทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	✓			
11.	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ขามมีปัญหา	✓			
12.	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับงานบ่อยครั้ง	✓			
<b>การเขียนบนในงาน</b>					
13.	ท่านมีความคิดที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดความคิดพลาด	✓			
14.	ท่านมีความคิดที่จะไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง	✓			
15.	ท่านมีความคิดที่จะให้ผู้อื่นมาปฏิบัติงานแทนหน้าที่ของตนเอง	✓			
16.	ท่านรู้สึกว่าการสั่งทำหน้าที่แทนผู้อื่นอยู่	✓			
17.	ท่านมีความรู้สึกว่าไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จรวดเร็วในทันที	✓			
18.	ท่านมีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ยังขาดประสิทธิภาพ	✓			
19.	ท่านมีความรู้สึกว่ามีความเหลื่อมล้ำในขอบเขตของงาน	✓			

20.	ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจน	✓			
21.	ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจนงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป	✓			
<b>การแข่งขัน</b>					
22.	การปฏิบัติงานของท่านเพื่อให้ได้เป็นที่หนึ่ง	✓			
23.	มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานของตนเองในแต่ละวัน	✓			
24.	ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมช่วยเหลือให้มีผลงานออกมามี	✓			
25.	ท่านมีความคิดว่าจะอยากทำงานล่วงเวลาไปก่อนคนอื่น เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงก่อน	✓			
26.	เมื่อเห็นผู้อื่นปฏิบัติงานไม่ดี ท่านมีความคิดที่จะฟ้องหัวหน้า	✓			
<b>การสื่อสารและการรับรู้</b>					
27.	ในหน่วยงานมีการติดต่อประสานงานที่ไม่ชัดเจน	✓			
28.	การกระจายข่าวสารในหน่วยงานไม่ทั่วถึงเฉพาะบางคนหรือบางกลุ่ม	✓			
29.	ในหน่วยงานมีระบบสื่อสารที่ทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน	✓			
30.	ท่านได้รับคำอธิบายงานที่ชัดเจนทุกครั้งที่ทำงานร่วมกัน	✓			
31.	ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เมื่อติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน	✓			
32.	ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เมื่อติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก	✓			
33.	เมื่อได้รับมอบหมายหน้าที่ที่ท่านสามารถปฏิบัติได้ตรงตามที่ได้รับคำสั่ง	✓			
<b>ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน</b>					
ชื่อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม		

		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
<b>คำตอบแทน</b>					
1.	ท่านคิดว่าคำตอบแทนเพียงพอต่อรายจ่าย	✓			
2.	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถ	✓			
3.	ท่านได้รับความยุติธรรมต่อรายได้ที่ได้รับ	✓			
4.	หน่วยงานมีโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจน	✓			
5.	ท่านคิดว่าสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม	✓			
6.	ท่านคิดว่าในองค์กรมีการบริหารจัดการในด้านคำตอบแทนหรือสวัสดิการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ	✓			
7.	ท่านมีความพึงพอใจกับโบนัสที่ได้รับ	✓			
8.	องค์กรของท่านมีการสนับสนุนงบประมาณให้มีโอกาสความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี	✓			
9.	ท่านคิดว่าคำตอบแทนอื่น นอกเหนือจากเงินเดือนมีความเหมาะสม	✓			
<b>ลักษณะงาน</b>					
10.	ท่านได้งานที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง	✓			
11.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ	✓			
12.	งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	✓			
13.	ท่านมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเอง	✓			
14.	ท่านมีความชำนาญต่อน้ำที่ที่รับผิดชอบ	✓			
15.	ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานและทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ	✓			
16.	ท่านมีความรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นงานสร้างสรรค์	✓			
17.	ท่านคิดว่างานที่เกิดประโยชน์และเป็นผลดีต่อตนเอง	✓			

18.	ท่านมีวิธีการจัดการในงานให้เกิดความสำเร็จ ดูแล้ว	✓			
19.	ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายไม่ซ้ำซากจำเจ	✓			
20.	ท่านมีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่	✓			
<b>โอกาสก้าวหน้าในงาน</b>					
21.	ท่านคิดว่างานที่ท่านอยู่มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า ที่อื่น	✓			
22.	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเข้า รับการอบรม สัมมนา อย่างสม่ำเสมอ	✓			
23.	ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมสม่ำเสมอ	✓			
24.	ท่านคิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้น	✓			
25.	ท่านทำงานที่ช่วยส่งเสริมให้มีความรู้เพิ่มเติม	✓			
26.	ในหน่วยงานมีการสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อ เพิ่มคุณวุฒิ	✓			
27.	หลักเกณฑ์ในการโยกย้ายตำแหน่งหรือย้าย หน่วยงานมีความยุติธรรม	✓			
<b>ส่วนที่ 4 ระดับความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากราชการ</b>					
ข้อ	ข้อความในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
1.	ท่านคิดจะเปลี่ยนงานแต่ไม่สามารถทำได้ใน ขณะนี้	✓			
2.	ท่านกำลังมองหางานใหม่	✓			
3.	ท่านมีการเปรียบเทียบอาชีพใหม่กับงาน ปัจจุบัน	✓			
4.	ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีชื่อเสียง เหนือกว่าคู่แข่ง	✓			
5.	ท่านคิดว่าผู้ที่ลาออกจากราชการไปปฏิบัติที่อื่นมัก ประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม	✓			



6.	ท่านจะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่า	✓			
7.	ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงานอยู่บ่อยครั้ง	✓			
8.	ท่านคอยติดตามข่าวสารการรับสมัครงานอยู่บ่อยครั้ง	✓			
9.	ท่านเคยไปสัมภาษณ์งาน ขณะที่ยังปฏิบัติงานอยู่ที่เดิม	✓			
10.	ท่านพอใจที่จะปฏิบัติงานที่แห่งนี้ไปเรื่อยๆ	✓			

(อ.ดร.อภิญญา บุญปาลิต)

ผู้ประเมิน

**แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**

เรื่อง ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง IOC ของเครื่องมือวิจัย เรื่อง ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย ซึ่งจะทำให้การประเมินความเที่ยงตรง โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรงดังนี้

- +1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม
- 0 = ไม่แน่ใจคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่
- 1 = แน่ใจว่าคำถามมีความไม่เหมาะสม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม					
1.	เพศ	✓			
2.	อายุ	✓			
3.	ระดับการศึกษาสูงสุด	✓			
4.	ประสบการณ์การทำงาน	✓			
5.	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓			

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความขัดแย้งในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน					
ความขัดแย้งในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก การรับรู้ จากพฤติกรรมส่วนบุคคลที่มีความคิดที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นค่านิยม ทักษะ หรือเป้าหมายต่างๆ ที่ได้รับรู้แล้วมีความคิดที่ไม่สอดคล้อง เห็นต่างจากฝ่ายตรงข้าม ซึ่งส่งผลให้เกิดการแข่งขัน หรืออาจจะเกิดผลในทางลบได้					
ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง เป็นพฤติกรรมปฏิบัติสัมพันธ์ตอบโต้ระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงาน ที่มีการปรับตัวเข้าหากัน ยอมรับความแตกต่าง เคารพสิทธิของผู้อื่น และสามารถพึ่งพากันได้					

1.	ท่านมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	✓			
2.	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้	✓			
3.	ท่านสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	✓			
4.	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นหรือเสนอแนะในการทำงาน	✓			
5.	ท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกเรื่อง	✓			
6.	ท่านมีความรักใคร่ เป็นมิตรที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	✓			
7.	ท่านสามารถหยอกล้อ คุยเล่นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสนุกสนาน	✓			
8.	ท่านรู้สึกว่าจะไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกันในหน่วยงานของท่าน	✓			
9.	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความร่วมมือกันทำงานเป็นอย่างดี	✓			
10.	ท่านชอบที่จะทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	✓			
11.	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้กำลังใจซึ่งกันและกันยามมีปัญหา	✓			
12.	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับงานบ่อยครั้ง	✓			
<p>การเบี่ยงเบนในงาน หมายถึง พฤติกรรมที่ปฏิบัติในการทำงาน ทำให้งานนั้นๆ เกิดความเสียหาย เป็นพฤติกรรมที่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า รวมถึงองค์กรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ ส่งผลเสียให้กับหลายๆ ฝ่าย</p>					
13.	ท่านมีความคิดที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดความผิดพลาด	✓			
14.	ท่านมีความคิดที่จะไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง	✓			
15.	ท่านมีความคิดที่จะให้ผู้อื่นมาปฏิบัติงานแทนหน้าที่ของตนเอง	✓			
16.	ท่านรู้สึกว่าจะกำลังทำหน้าที่แทนผู้อื่นอยู่	✓			

17.	ท่านมีความรู้สึกว่ามีประสิทธิภาพหรือรันทะ ทำงานให้เสร็จลุล่วงในทันที	✓			
18.	ท่านมีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ยังขาด ประสิทธิภาพ	✓			
19.	ท่านมีความรู้สึกว่ามีประสิทธิภาพในขอบเขต ของงาน	✓			
20.	ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจน	✓			
21.	ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจนงานใน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป	✓			
<b>การแข่งขัน ไม่มีความหมายมานะคะ</b>					
22.	การปฏิบัติงานของท่านเพื่อให้ได้เป็นที่หนึ่ง	✓			
23.	มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานของตนเองในแต่ละ วัน	✓			
24.	ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมช่วย ให้มีผลงานออกมามี	✓			
25.	ท่านมีความคิดว่าอยากทำงานล่วงหน้าไปก่อน คนอื่น เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงก่อน	✓			
26.	เมื่อเห็นผู้อื่นปฏิบัติงานไม่ดี ท่านมีความคิดที่จะ ฟ้องหัวหน้า	✓			
<b>การสื่อสารและการรับรู้ หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคล หรือกลุ่ม โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลให้อีกฝ่ายหนึ่งรับรู้ ทำให้เกิด ความเข้าใจตรงกัน และตอบสนองไปในทิศทางเดียวกัน</b>					
27.	ในหน่วยงานมีการติดต่อประสานงานที่ไม่ ชัดเจน	✓			
28.	การกระจายข่าวสารในหน่วยงานไม่ทั่วถึงรู้ เฉพาะบางคนหรือบางกลุ่ม	✓			
29.	ในหน่วยงานมีระบบสื่อสารที่ทำให้เข้าใจไม่ ตรงกัน	✓			
30.	ท่านได้รับคำอธิบายงานที่ชัดเจนทุกครั้งทำงาน ร่วมกัน	✓			
31.	ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เมื่อ ติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน	✓			

32.	ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เมื่อติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก	✓			
33.	เมื่อได้รับมอบหมายหน้าที่ ท่านสามารถปฏิบัติได้ตรงตามที่ได้รับคำสั่ง	✓			
<b>ส่วนที่ 3</b> ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน					
ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ที่เป็นไปในทางบวก ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ผลตอบรับจากการทำงานก็จะบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ					
ข้อ	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
<b>คำตอบแทน</b> หมายถึง สิ่งที่ผู้ปฏิบัติได้รับจากองค์กรซึ่งเป็นสิ่งตอบแทนที่เกิดจากการทำงาน ไม่ว่าจะ เป็นไปในรูปของตัวเงิน หรือสวัสดิการต่างๆ <b>อย่างเป็นธรรม</b>					
1.	ท่านคิดว่าคำตอบแทนเพียงพอต่อรายจ่าย	✓			
2.	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถ	✓			
3.	ท่านได้รับความยุติธรรมต่อรายได้ที่ได้รับ	✓			
4.	หน่วยงานมีโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจน	✓			
5.	ท่านคิดว่าสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม	✓			
6.	ท่านคิดว่าในองค์กรมีการบริหารจัดการในด้านคำตอบแทนหรือสวัสดิการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ	✓			
7.	ท่านมีความพึงพอใจกับโบนัสที่ได้รับ	✓			
8.	องค์กรของท่านมีการสนับสนุนงบประมาณให้มีโอกาสความรู้ความสามารถเป็นข้อดี	✓			
9.	ท่านคิดว่าคำตอบแทนอื่น นอกเหนือจากเงินเดือนมีความเหมาะสม	✓			
<b>ลักษณะงาน</b> หมายถึง หน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน มีขอบเขตของหน้าที่ที่ชัดเจน <b>ควรนิยามให้สอดคล้องกับข้อความถาม</b>					
10.	ท่านได้งานที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง	✓			

11.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ	✓			
12.	งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	✓			
13.	ท่านมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเอง	✓			
14.	ท่านมีความชำนาญต่อน้ำที่ที่รับผิดชอบ	✓			
15.	ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานและทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ	✓			
16.	ท่านมีความรู้สึกว้างงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานสร้างสรรค์	✓			
17.	ท่านคิดว่างานที่เกิดประโยชน์และเป็นผลดีต่อตนเอง	✓			
18.	ท่านมีวิธีการจัดการในงานให้เกิดความสำเร็จ ลุล่วง	✓			
19.	ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายไม่ซ้ำซากจำเจ	✓			
20.	ท่านมีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่	✓			
<b>โอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในบทบาทหน้าที่ของการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น</b>					
21.	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า ที่อื่น	✓			
22.	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเข้า รับการอบรม สัมมนา อย่างสม่ำเสมอ	✓			
23.	ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมสม่ำเสมอ	✓			
24.	ท่านคิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้น	✓			
25.	ท่านทำงานที่ช่วยส่งเสริมให้มีความรู้เพิ่มเติม	✓			
26.	ในหน่วยงานมีการสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อ เพิ่มคุณวุฒิ	✓			
27.	หลักเกณฑ์ในการโยกย้ายตำแหน่งหรือย้าย หน่วยงานมีความยุติธรรม	✓			
<b>ส่วนที่ 4 ระดับความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน</b>					

ความตั้งใจในการลาออกจากงาน หมายถึง พฤติกรรมที่มีแนวโน้มในการตัดสินใจหรือความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่ทำให้สิ้นสุดสภาพของการเป็นพนักงานขององค์กรนั้นๆ					
ข้อ	ข้อความในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
1.	ท่านคิดจะเปลี่ยนงานแต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้	✓			
2.	ท่านกำลังมองหางานใหม่	✓			
3.	ท่านมีการเปรียบเทียบอาชีพใหม่กับงานปัจจุบัน	✓			
4.	ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีชื่อเสียงเหนือกว่าคู่แข่ง	✓			
5.	ท่านคิดว่าผู้ที่ลาออกจากงานไปปฏิบัติที่อื่นมักประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม	✓			
6.	ท่านจะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่า	✓			
7.	ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงานอยู่บ่อยครั้ง	✓			
8.	ท่านคอยติดตามข่าวสารการรับสมัครงานอยู่บ่อยครั้ง	✓			
9.	ท่านเคยไปสัมภาษณ์งาน ขณะที่ยังปฏิบัติงานอยู่ที่เดิม	✓			
10.	ท่านพอใจที่จะปฏิบัติงานที่แห่งนี้ไปเรื่อยๆ	✓			

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนัน อัคระวงษ์)

ผู้ประเมิน

### ✓แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรื่อง ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง IOC ของเครื่องมือวิจัย เรื่อง ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร ในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย ซึ่งจะทำการประเมินความเที่ยงตรง โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

- +1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม
- 0 = ไม่แน่ใจคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่
- 1 = แน่ใจว่าคำถามมีความไม่เหมาะสม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม					
1.	เพศ	✓			
2.	อายุ	✓			
3.	ระดับการศึกษาสูงสุด	✓			
4.	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓			
5.	ประสบการณ์การทำงาน	✓			



ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความขัดแย้งในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน					
ข้อ	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
<b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
1.	ท่านมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	✓			
2.	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้				
3.	ท่านสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	✓			
4.	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นหรือเสนอแนะในการทำงาน	✓			
5.	ท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกๆ เรื่อง	✓			
6.	ท่านมีความรักใคร่ เป็นมิตรที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	✓			
7.	ท่านสามารถหยอกล้อ คุยเล่นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสนิทใจ	✓			
8.	ท่านรู้สึกว่าจะไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกันในหน่วยงานของท่าน	✓			
9.	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความร่วมมือกันทำงานเป็นอย่างดี	✓			
10.	ท่านชอบที่จะทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	✓			
11.	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ยามมีปัญหา	✓			
12.	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับงานบ่อยครั้ง	✓			
<b>การเบี่ยงเบนในงาน</b>					
13.	ท่านมีความคิดที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดความผิดพลาด	✓			
14.	ท่านมีความคิดที่จะไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง	✓			

15.	ท่านมีความคิดที่จะให้ผู้อื่นมาปฏิบัติงานแทน หน้าที่ของตนเอง	✓			
16.	ท่านรู้สึกว่าการกำลังทำหน้าที่แทนผู้อื่นอยู่	✓			
17.	ท่านมีความรู้สึกที่ไม่มีความกระตือรือร้นที่จะ ทำงานให้เสร็จลุล่วงในทันที	✓			
18.	ท่านมีความรู้สึกว่าการที่ทำงานอยู่ยังขาด ประสิทธิภาพ	✓			
19.	ท่านมีความรู้สึกว่ามีความเหลื่อมล้ำในขอบเขต ของงาน	✓			
20.	ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจน	✓			
21.	ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจนงานใน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป	✓			
<b>การแข่งขัน</b>					
22.	การปฏิบัติงานของท่านเพื่อให้ได้เป็นที่หนึ่ง	✓			
23.	มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานของตนเองในแต่ละ วัน	✓			
24.	ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมช่วย ให้มีผลงานออกมามี	✓			
25.	ท่านมีความคิดว่ายากทำงานล่วงหน้าไปก่อน คนอื่น เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงก่อน	✓			
26.	เมื่อเห็นผู้อื่นปฏิบัติงานไม่ดี ท่านมีความคิดที่จะ ฟ้องหัวหน้า	✓			
<b>การสื่อสารและการรับรู้</b>					
27.	หน่วยงานของท่านมีการติดต่อประสานงานที่ไม่ ชัดเจน	✓			
28.	การกระจายข่าวสารในหน่วยงานไม่ทั่วถึงรู้ เฉพาะบางคนหรือบางกลุ่ม	✓			
29.	หน่วยงานมีระบบสื่อสารที่ทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน	✓			
30.	ท่านได้รับคำอธิบายงานที่ชัดเจนทุกครั้งทำงาน ร่วมกัน	✓			
31.	ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เมื่อ ติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน	✓			

32.	ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เมื่อติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก	√			
33.	เมื่อได้รับมอบหมายหน้าที่ ท่านสามารถปฏิบัติได้ตรงตามที่ได้รับคำสั่ง	√			
<b>ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน</b>					
ข้อ	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
<b>คำตอบแทน</b>					
1.	ท่านคิดว่าคำตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อรายจ่าย	√			
2.	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถ	√			
3.	ท่านได้รับความยุติธรรมต่อรายได้ที่ได้รับ	√			
4.	หน่วยงานมีโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจน	√			
5.	ท่านคิดว่าสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม	√			
6.	ท่านคิดว่าในองค์กรมีการบริหารจัดการในด้านคำตอบแทนหรือสวัสดิการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ	√			
7.	ท่านมีความพึงพอใจกับโบนัสที่ได้รับ	√			
8.	องค์กรของท่านมีการสนับสนุนงบประมาณให้มีโอกาสความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี	√			
9.	ท่านคิดว่าคำตอบแทนอื่น นอกเหนือจากเงินเดือนมีความเหมาะสม	√			
<b>ลักษณะงาน</b>					
10.	ท่านได้งานที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง	√			
11.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ	√			
12.	งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	√			

13.	ท่านมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเอง	✓			
14.	ท่านมีความชำนาญต่อน้ำที่รับผิดชอบ	✓			
15.	ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานและทำห้งานนั้นประสบความสำเร็จ	✓			
16.	ท่านมีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่สร้างสรรค์	✓			
17.	ท่านคิดว่างานที่เกิดประโยชน์และเป็นผลดีต่อตนเอง	✓			
18.	ท่านมีวิธีการจัดการในงานให้เกิดความสำเร็จ ลุ่ล่ว่ง	✓			
19.	ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายไม่ซ้ำซากจำเจ	✓			
20.	ท่านมีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่	✓			
<b>โอกาสก้าวหน้าในงาน</b>					
21.	ท่านคิดว่างานที่ทำอยู่มีโอกาสน้ำหนักกว่า ที่อื่น	✓			
22.	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเข้า รับการอบรม สัมมนา อย่างสม่ำเสมอ	✓			
23.	ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมสม่ำเสมอ	✓			
24.	ท่านคิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้น	✓			
25.	ท่านทำงานที่ช่วยส่งเสริมให้มีความรู้เพิ่มเติม	✓			
26.	หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มคุณวุฒิ	✓			
27.	หลักเกณฑ์ในการ โยกย้ายตำแหน่งหรือย้าย หน่วยงานมีความยุติธรรม	✓			
<b>ส่วนที่ 4 ระดับความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน</b>					
ข้อ	ข้อคำถามในระบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	
1.	ท่านคิดจะเปลี่ยนงาน แต่ไม่สามารถทำได้ใน ขณะนี้	✓			

2.	ท่านกำลังมองหางานใหม่	✓			
3.	ท่านมีการเปรียบเทียบอาชีพใหม่กับงานปัจจุบัน	✓			
4.	ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีชื่อเสียงเหนือกว่าคู่แข่ง	✓			
5.	ท่านคิดว่าผู้ที่ลาออกจากงานไปปฏิบัติที่อื่นมักประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม	✓			
6.	ท่านจะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่า	✓			
7.	ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงานอยู่บ่อยครั้ง	✓			
8.	ท่านคอยติดตามข่าวสารการรับสมัครงานอยู่บ่อยครั้ง	✓			
9.	ท่านเคยไปสัมภาษณ์งาน ขณะที่ยังปฏิบัติงานอยู่ที่เดิม	✓			
10.	ท่านพอใจที่จะปฏิบัติงานที่แห่งนี้ไปเรื่อย ๆ *	✓			

(...อาจารย์ ดร.วงศัลดดา วีระไพฑูย์.....)

ผู้ประเมิน

9/3/2564

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวรุ่งรวี ทรัพย์เกรียงไกร  
วัน เดือน ปี เกิด 1 สิงหาคม 2534  
สถานที่เกิด กรุงเทพฯ  
ที่อยู่ปัจจุบัน ที่อยู่ 125/58 ถ.ทางเข้าเมือง ต.แม่กลอง อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม 75000

