

ผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกจากงานของ  
พนักงานเอกชนในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

**The Influent of Job Satisfaction on Employee Turnover Intention: a case study of  
private sector in Mueang Nakhonratchasima, Nakhonratchasima.**

นายจรศักดิ์ เลิศบุญชู

**บทคัดย่อ**

การค้นคว้าวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic job satisfaction) ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic job satisfaction) ความตั้งใจลาออกจากงาน (Turnover Intention) และผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด

ผลวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้งความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอก สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจลาออกจากงานในทิศทางตรงกันข้ามได้ ร้อยละ 58.8 ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ความตั้งใจลาออกจากงานได้ดังนี้  $Y = 8.166 - 0.306 X_1 - 0.502 X_2$  โดยที่  $Y =$  ความความตั้งใจลาออกจากงาน  $X_1 =$  ความพึงพอใจในการทำงานภายในและ  $X_2 =$  ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานภายในมีค่า p - value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานภายในมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน และเมื่อดูจากค่า Standardized Coefficients  $\beta$  มีค่าเท่ากับ -0.306 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานภายในมีผลในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากงาน นั่นคือ เมื่อความพึงพอใจในการทำงานภายในเพิ่มขึ้นจะมีผลทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานลดลงหรือเมื่อความพึงพอใจในการทำงานภายในลดลงจะมีผลทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานเพิ่มขึ้น สำหรับความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีค่า p - value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน และเมื่อดูจากค่า Standardized Coefficients  $\beta$  มีค่าเท่ากับ -0.502 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีผลในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากงาน นั่นคือ เมื่อความพึงพอใจในการทำงานภายนอกเพิ่มขึ้นจะมีผลทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานลดลงหรือความพึงพอใจในการทำงานภายนอกลดลงจะมีผลทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานเพิ่มขึ้น โดยความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานมากกว่าความพึงพอใจในการทำงานภายใน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจในการทำงานภายใน ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก ความตั้งใจลาออกจากงาน

## 1. บทนำ

เป็นที่ทราบกันว่าทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อการดำเนินงานและการเติบโตของธุรกิจ เพราะธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นล้วนต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ อีกทั้งการสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่แต่ละองค์กรต้องการนั้นต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายที่สูง เมื่อบุคลากรเหล่านี้เข้ามาทำงานที่องค์กรและสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ต่างๆขององค์กรได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องรักษาบุคลากรเหล่านี้ไว้โดยมีวิธีการต่างๆที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ เช่น บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวนงานที่ได้รับมอบหมาย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและการเติบโตในสายงาน นโยบายบริษัท ระยะเวลาในการทำงาน เงินเดือน โบนัส ค่าคอมมิชชั่น และความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่แตกต่างกัน เป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ โดยความพึงพอใจในการทำงานยังส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน เช่น การที่พนักงานมาทำงานไม่ตรงเวลา ขาดความกระตือรือร้น และไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจะต้องวิเคราะห์วินิจฉัยปัญหาเพื่อที่ปรับปรุงแก้ไข รวมถึงผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์ในการทำงานและเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน และผู้บริหารจะต้องมีวิธีการโน้มน้าวใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีในการทำงาน เพื่อให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความมุ่งมั่นในการทำงาน เกิดความสุข และการเติบโตในสายงาน (นฤมล มณีสว่างวงศ์, 2549)

ในปัจจุบันสาเหตุที่ทำให้พนักงานลาออกจากองค์กรนั้นเกิดจากหลายปัจจัย เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน โอกาสในการแสดงศักยภาพในการทำงาน และค่าตอบแทนในการทำงาน เป็นต้น (Viar L, Eikenberg D, Lenihan M, & Smith D. 2016) จากปัญหาข้างต้นเกี่ยวกับการลาออกของพนักงาน ทำให้องค์กรจะต้องมีการสรรหาบุคลากรใหม่ที่มีศักยภาพ ความสามารถเข้ามาทำงานและทดแทนตำแหน่งที่ต้องการนั้น ต้องใช้ระยะเวลาในการคัดเลือก อบรม และประเมินผล ใช้งบประมาณและค่าใช้จ่ายที่สูงซึ่งถือเป็นต้นทุนขององค์กร เพื่อที่จะได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติในแต่ละตำแหน่งตามที่องค์กรต้องการ (Gilmer, 1971, P.265)

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานกับองค์กรด้วยความเต็มใจ เพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายต่างๆที่องค์กรได้ตั้งไว้ ทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่เขตอำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา”

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอกของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่เขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอกต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

## 3. สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการทำงานภายในของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
2. ความพึงพอใจในการทำงานภายนอกของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

## 4.ขอบเขตของการวิจัย

### 4.1.ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนจึงมีขอบเขตเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีด้านความพึงพอใจแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอกของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) สำหรับการศึกษานี้ คือ ความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

### 4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือพนักงานบริษัทเอกชน ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นหาจำนวนประชากรที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไปในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งนำมาจากข้อมูลสถิติทางการทะเบียนปี พ.ศ.2561 จำนวน 142,112 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผู้วิจัยคำนวณได้ 398.88 ผู้วิจัยจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการทำการวิจัยทั้งหมด 400 ชุด โดยผู้วิจัยมีการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) ให้มีค่ามากกว่า 0.80 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการทำการวิจัยต่อไปได้ และมีการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

### 4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่ศึกษาที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล และห้างสรรพสินค้าเทอร์มินอล 21 เนื่องจากเป็นห้างสรรพสินค้าแหล่งใหญ่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา และมีจำนวนประชากรมาใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าทั้ง 3 แห่งนี้เป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงเลือกเป็นสถานที่ในการศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้

### 4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ระหว่างวันที่ 14 – 31 มกราคม พ.ศ. 2562

## 5.การทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกภายในของพนักงานในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในทางที่ดี ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในทางที่ดี ได้รับความไว้วางใจในการทำงาน ความก้าวหน้าในสายงาน หน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงาน Beer et al (1985) นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานสามารถทำให้พนักงานลดความเครียดในการทำงาน ทำให้พนักงานลดความรู้สึกที่ไม่พอใจต่องานน้อยลง มีความสบายใจและมีความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยความเครียดเป็นผลมาจากการไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ถ้ามีความเครียดมากจะส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าได้รับการตอบสนองตาม

ความต้องการอย่างเพียงพอแล้วนั้น จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและลดความตั้งใจลาออกจากงาน (Morse, 1958: 19)

โดยผู้วิจัยใช้การวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของ (Warr, 2007 อ้างถึงใน ปพิชญา วรรณสุข, 2552) ซึ่งได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความสุขในการทำงานซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของพนักงาน ที่ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและทำงานด้วยความเต็มใจ มีผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งความพึงพอใจในการทำงานเป็น 2 ประเภทได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานที่เกิดจากภายใน (Intrinsic Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการทำงานที่เกิดจากภายนอก (Extrinsic Job Satisfaction) ซึ่งสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic Job Satisfaction) เป็นการตอบสนองภายในต่อความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานที่ทำในทางบวก ได้แก่ อิสระในการเลือกวิธีการทำงาน การยอมรับเมื่อคุณทำผลงานออกมาได้ดี ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย โอกาสที่จะสามารถแสดงศักยภาพในการทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน และการยอมรับข้อคิดเห็น

2. ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในทางบวกได้แก่ สภาพการทำงานด้านกายภาพ เช่น ที่จอดรถ สถานที่ตั้งของสำนักงาน แสง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน อัตราค่าตอบแทนที่ได้รับ วิธีการบริหารงานในบริษัท อายุงาน และความมั่นคงในงาน

การลาออก (Turnover) หมายถึง การที่พนักงานพ้นสภาพการเป็นพนักงานของบริษัท ซึ่งเป็นผลทำให้บริษัทต้องมีการรับพนักงานเข้ามาแทนที่ โดยเป็นการที่พนักงานเกิดความคิดที่จะออกจากบริษัท โดยพนักงานอาจมีเหตุผลในการลาออกที่แตกต่างกันออกไป เช่น การเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การเติบโตในสายงาน การไม่ได้รับความไว้วางใจและไม่มีความเสมอภาคในที่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งการที่พนักงานต้องการลาออกนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะเมื่อมีการลาออกของพนักงานเกิดขึ้นบริษัทเองต้องมีการสรรหาพนักงานใหม่หรือต้องมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานภายใน ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่สูง ทั้งยังทำให้บริษัทเกิดปัญหาในการดำเนินงานและยังอาจทำให้เสียพนักงานที่มีความสามารถไป (ณัฐพันธ์ เขจรนนทน, 2545, น. 186-187)

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยและวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ดังนี้

Solomon (2013) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศไนจีเรีย จำนวนตัวอย่าง 233 คน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่เกิดจากหลากหลายปัจจัยส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ที่ตรงข้ามกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน พนักงานจะมีความตั้งใจลาออกจากบริษัทที่ทำอยู่เนื่องจากหลายสาเหตุ เช่น มีโอกาสในการทำงานในบริษัทใหม่ที่ให้ผลตอบแทนที่ดีกว่าหรือบริษัทไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานที่คาดหวังได้ โดยสรุปได้ว่าพนักงานห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศไนจีเรียมีความต้องการที่จะลาออกจากงานที่ทำสูง เนื่องจากพนักงานมีไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างที่คาดหวัง

Johnny (2018) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกของผู้บริหารโรงเรียนในเมืองเท็กซัส ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวนตัวอย่าง 234 คน พบว่า จำนวน 43.1% ของกลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยความพึงพอใจในงานอิทธิพลอย่างมากในทางลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน และสามารถสรุปได้ว่า เมื่อพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานมีผลทำให้ประสิทธิภาพและผลผลิตในการทำงานลดลง ในทางตรงกันข้ามพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานจะทำความตั้งใจลาออกจากงานลดลง

Nazir Haider Shah (2015) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจลาออกของครูโรงเรียนเอกชนระดับมัธยมศึกษาในเมืองอิสลามบัดและเมืองราวัลปินดีประเทศปากีสถาน จำนวนตัวอย่าง 160 คน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความตั้งใจลาออกจากงานของครู โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง ภาระงาน และหัวหน้างาน ส่วนค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นปัจจัยที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานมากที่สุด

Toccara (2017) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงานภายใน ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก และความตั้งใจลาออกจากงาน ของผู้ตรวจสอบบัญชีภายในที่เป็นสมาชิกของ CFIAA ที่ทำงานอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 96 คน พบว่า ความพึงพอใจเป็นสาเหตุหลักของการลาออกของพนักงาน โดยมีปัจจัยหลักมาจากค่าตอบแทน รางวัลที่ได้ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน โอกาสในการทำงาน ความก้าวหน้าในสายงาน และเวลางานที่ยืดหยุ่น จากการศึกษาผู้ตรวจสอบบัญชีภายในไม่มีความพึงพอใจในการทำงานซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานมากกว่าความพึงพอใจในการทำงานภายใน และพบว่าหัวหน้าหรือผู้บริหารต้องเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องของประเภทของพนักงานและสิ่งจูงใจที่ทำพนักงานมีความมั่นใจและแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานน้อยลง เนื่องจากเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่ามีงานวิจัยที่สอดคล้องและสนับสนุนผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งจากงานวิจัยต่าง ๆ ได้มีการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป ทุกองค์กรต้องการรักษาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน โดยทุกองค์กรจะต้องมีการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้เพื่อที่ลดความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน เพราะถ้าองค์กรสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานจะทำให้องค์กรต้องมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการสรรหาพนักงาน และต้องใช้เวลาในการดำเนินการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงาน มีความสามารถตามที่องค์กรต้องการ และสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน นั่นคือเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจการทำงาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยมากมายในการทำงาน ส่งผลทำให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกจากงานลดน้อยลง เนื่องจากพนักงานมีความสุขและแรงจูงใจในการทำงานทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้พนักงานไม่มีแรงจูงใจและเกิดความเครียดในการทำงาน และมีผลทำให้เกิดความตั้งใจลาออกจากงานในที่สุด

## 6. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่เขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่จำนวนประชากร 142,112 คนและใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ 400 คน โดยวิธีการคำนวณของทาโรยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งผู้วิจัยนำมาจากข้อคำถามของ Ilhami Yucel (2012) จำนวน 3 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับเป็นความพึงพอใจในการทำงานจำนวน 15 ข้อ ซึ่งวิจัยได้นำข้อคำถาม

ของ Warr-Cook-Wall (1979) โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการทำงานภายใน มีคำถามจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 และด้านความพึงพอใจในการทำงานภายนอก มีคำถามจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15 ซึ่งมีลักษณะเป็นการให้คะแนนแบบ Likert Scale โดยผู้วิจัยทำการแปลข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามเป็นภาษาไทย และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาตรวจสอบความถูกต้องและความเข้าใจของข้อคำถาม

จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 4 ชุด ไปทำการทดสอบ (Pre-test) เพื่อสอบถามความคิดเห็นถึงการแปลแบบสอบถามของผู้วิจัยว่ามีความเข้าใจได้ง่ายหรือยากมากน้อยเพียงใด และทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเข้าใจง่ายยิ่งขึ้น เมื่อแก้ไขแล้วผู้วิจัยได้ทำการนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไป (Pilot-test) ทดลองแจกแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด โดยคิดเป็น 10% ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ชุด แล้วนำข้อมูลมาตรวจสอบวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ทางคอมพิวเตอร์

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด 400 ชุด ผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกตามส่วนของแบบสอบถามดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีคำนวณโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอก โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
4. การวิเคราะห์สมมติฐาน ความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอกที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## 7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด โดยกลุ่มตัวอย่างทุกคนเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีรายได้ระหว่าง 10,000 - 20,000 และมีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานจากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานภายนอกอยู่ในระดับพึงพอใจ ที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจในการทำงานภายในที่อยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความตั้งใจลาออกจากงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความตั้งใจลาออกเฉลี่ยเท่ากับ 2.64

การทดสอบและวิเคราะห์สมมติฐาน ความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือค่าที่ยอมรับความคาดเคลื่อนได้เท่ากับ 5% หรือมีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 พบว่า ค่า p-value จากการวิเคราะห์ผลทางสถิติได้เท่ากับ 0.000 ดังนั้นยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  (ความพึงพอใจในการทำงานภายในมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานเอกชนในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา)

และ  $H_2$  (ความพึงพอใจในการทำงานภายในมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานเอกชนในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยทั้งความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอก สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจลาออกจากงานในทิศทางตรงกันข้ามได้ ร้อยละ 58.8 ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ความตั้งใจลาออกจากงานได้ดังนี้  $Y = 8.166 - 0.306 X_1 - 0.502 X_2$  โดยที่  $Y =$  ความความตั้งใจลาออกจากงาน  $X_1 =$  ความพึงพอใจในการทำงานภายในและ  $X_2 =$  ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานภายในมีค่า  $p$ -value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานภายในมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน และเมื่อดูจากค่า Standardized Coefficients  $\beta$  มีค่าเท่ากับ -0.306 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานภายในมีผลในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากงาน นั่นคือ เมื่อความพึงพอใจในการทำงานภายในเพิ่มขึ้นจะมีผลทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานลดลงหรือเมื่อความพึงพอใจในการทำงานภายในลดลงจะมีผลทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานเพิ่มขึ้น สำหรับความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีค่า  $p$ -value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน และเมื่อดูจากค่า Standardized Coefficients  $\beta$  มีค่าเท่ากับ -0.502 สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีผลในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากงาน นั่นคือ เมื่อความพึงพอใจในการทำงานภายนอกเพิ่มขึ้นจะมีผลทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานลดลงหรือความพึงพอใจในการทำงานภายนอกลดลงจะมีผลทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานเพิ่มขึ้น โดยความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานมากกว่าความพึงพอใจในการทำงานภายใน

## 8. อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Johnny (2018), Nazir Haider Shah (2015) และ Toccara (2017) ที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สำหรับผลการศึกษารั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานมากกว่าความพึงพอใจในการทำงานภายในของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

## 9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานในทิศทางตรงกันข้าม ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้องค์กรใช้ผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการในองค์กรเพื่อทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานทั้งด้านความพึงพอใจในการทำงานภายในและภายนอก โดยจากผลการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานมากกว่าความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมากกว่า ซึ่งได้แก่ สภาพการทำงานด้านกายภาพ เช่น ที่จอดรถ สถานที่ตั้งของสำนักงาน แสง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน อัตราค่าตอบแทนที่ได้รับ วิธีการบริหารงานในบริษัท อายุงาน และความมั่นคงในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานภายใน ได้แก่ อิสระในการเลือกวิธีการทำงาน การยอมรับเมื่อคุณทำผลงานออกมาได้ดี ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย โอกาสที่จะสามารถแสดงศักยภาพในการทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน และการยอมรับ เมื่อองค์กรสามารถทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้พนักงานมี

ความสุขและเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลทำให้พนักงานอยากที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปและสามารถลดความตั้งใจลาออกจากองค์กรได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาเท่านั้น ผู้ที่ต้องการศึกษาต่อควรมีการทำการวิจัยในลักษณะนี้โดยขยายไปยังจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเพิ่มขนาดประชากร

2. ผู้ที่ต้องการศึกษาต่อควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเชิงลึก โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และการสังเกต ทำให้ผลการศึกษาที่ได้มีประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือมากกว่าขึ้น

3. การศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานที่ต่อความตั้งใจลาออกจากงานครั้งนี้มีกรอบการวิจัย โดยมีตัวแปรต้นเพียงตัวแปรเดียวในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ที่ต้องการศึกษาต่อสามารถใส่ตัวแปรต้นเพิ่มเติมเพื่อทราบถึงปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานได้

## 10. เอกสารอ้างอิง

- Beer, Michael, Bert Spector, Paul R. Lawrence, D. Quinn Mills and Richard E. Walton. 1985. Human Resource Management. New York: Free Press.
- Gilmer, B.V.(1971). Applied Psychology. New York: McGraw-Hill Book Company. P. 279-283.
- Johnny O.C. (2018). The Impact of Job Satisfaction on the Turnover Intent of Executive Level Central Office Administrators in Texas Public School Districts: A Quantitative Study of Work Related Constructs. Lamar University.
- Ilhami, Yucel. (2012). Lance, 1988; Khatri, Fern, and Budhwar, 2001
- Morse, N. C. (1958).Satisfacion in the White Collar Job. Ann Arbor : University of Michigan.
- Solomon O.O. (2013). Influence of Job Satisfaction on Turnover Intentions of Library Personnel in Selected Univerisities in South West Nigeria. University of Nebraska - Lincoln
- Toccaro J.L. (2017). Relationship Between Intrinsic Job Satisfaction, Extrinsic Job Satisfaction, and Turnover Intentions Among Internal Auditors. Walden University.
- Viar, L., D. Eikenberg, M. D. Lenihan and D. Smith. (2016). Why people quit their jobs: Interaction. Harvard Business Review (November): 18-19.
- Warr, P., Cook, J. and Wall, T. (1979). Scales for the Measurement of Social Work Attitudes and Aspects of Psychological. Journal of Occupational Psychology. Intl 52: 129-148.
- Warr, Peter. (2007). Work, Happiness, and Unhappiness. New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น., 186-187.
- นฤมลมณี สว่างวงศ์. (2549). เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการจัดการและพฤติกรรมองค์กร.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคาแหง.