อิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในจังหวัดภูเก็ต

The Influence of Job Satisfaction on Turnover Intention among Security Guards in Phuket.

นารีรัตน์ อัครสิริรัตน์[1]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 36-45 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 3 ปี ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenient) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression)ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ตมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานสูงที่สุด ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุพบว่า ความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ตร้อยละ19.80 ซึ่งความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกมากที่สุด (β = 0. 393, $p < .01$) ตามด้วยด้านค่าตอบแทน (β = -0.187, $p < .05$) และด้านโอกาสก้าวหน้า (β = 0. 150, $p < .05$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในงาน, การตั้งใจลาออก

[1] นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Graduate student, Master of Business Administration program, Ramkhamhaeng University; Email: nidpristina@gmail.com

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ทำงานที่ใจรักเพราะถ้าเราทำงานที่ใจรักทุกๆวันจะเป็นวันแห่งความสุข ในสภาพความเป็นจริงนั้น คนส่วนใหญ่จะทำงานเพื่อค่าตอบแทน ส่วนทำงานด้วยใจรักนั้นมีน้อยมากหรืออาจกล่าวได้ว่าการไม่ได้ทำในงานที่รักทำให้ไม่เกิดความรักในงานนั้น ในกระบวนการทำงานของฝ่ายบุคคลหนึ่งในสถานการณ์ที่หลีกเลี่ยงได้ยากก็คือ การลาออกของพนักงาน การลาออกของพนักงานเป็นอีกปัญหาที่สำคัญของฝ่ายบุคคลในแต่ละองค์กร การลาออกทำให้กระบวนการทำงานหยุดชะงัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพนักงานคนนั้นเป็นพนักงานทรงคุณค่า เป็นผู้เชี่ยวชาญหรือมีทักษะเฉพาะทางที่หาคนแทนได้ยาก

การลาออกของพนักงานถือเป็นสิ่งที่อยู่เหนือการควบคุม แม้แต่องค์กรที่ดีที่สุด เจ้านายเก่งสวัสดิการดีก็อาจไม่สามารถเหนี่ยวรั้งให้พนักงานทำงานกับเราได้ตลอดชีวิต เพราะสาเหตุที่ทำให้พนักงานคนหนึ่งลาออกนั้นมีหลายเหตุผล ทั้งนี้เหตุผลของการลาออกของพนักงานส่วนใหญ่สามารถสรุปได้ คือ ประเด็นแรกงานหรือที่ทำงานไม่เป็นไปตามที่วาดภาพไว้ ประเด็นที่สองงานกับคนไม่เหมาะกัน ความรู้ความสามารถของพนักงานไม่เหมาะสมกับงานโดยอาจเกิดจากการรีบว่าจ้างเข้าทำงานเพื่อเติมตำแหน่งที่ว่างลง ประเด็นที่สามไม่มีการสอนงานและไม่มีการป้อนกลับผลการทำงาน ประเด็นที่สี่ไม่ค่อยมีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงาน ประเด็นที่ห้ารู้สึกถูกตีค่าต่ำไป และผลงานที่ดีไม่ได้การตอบสนอง และประเด็นสุดท้ายคือหมดศรัทธาและความเชื่อมั่นในผู้บริหารระดับสูง (Business Plus ,2563)

ปัจจุบันปัญหาอาชญากรรมต่างๆและอุบัติภัยนั้น นับวันจะมีเพิ่มมากขึ้นและมีหลายรูปแบบ จึงทำให้เกิดบริษัทรักษาความปลอดภัยใหม่ขึ้นมามากมาย ซึ่งแต่ละบริษัทก็จะมีการคัดเลือก อบรม ควบคุมดูแลพนักงานรักษาความปลอดภัยต่างกัน ในการคัดกรองเบื้องต้น ส่งผลให้ในธุรกิจบริษัทรักษาความปลอดภัยมีการแข่งขันที่สูง บุคลากรที่อยู่ในสายอาชีพนี้มีทางเลือกมากมายในการเข้าทำงานในบริษัทหรือหน่วยงานต่างๆ จากสาเหตุต่างๆที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานและจำนวนบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีใหม่ๆเพิ่มขึ้น และทางผู้วิจัยได้คลุกคลีในธุรกิจบริษัทด้านรักษาความปลอดภัย ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในประเด็นด้านการลาออกของพนักงาน และจากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เคยศึกษาในเรื่องการลาออกของพนักงานยังไม่มีงานวิจัยในส่วนของอิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัย ทางผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงข้อเท็จจริงของอิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อการตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยทางผู้วิจัยเลือกทำการศึกษาเฉพาะในเขตจังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นพื้นที่ๆผู้ทำการวิจัยมีความเชี่ยวชาญและสนใจ โดยในสภาพแวดล้อมที่ต่างกันของแต่ละองค์นั้น จะมีรายละเอียดการตั้งใจการลาออกที่แตกต่างกันอยู่ หากเราทำการศึกษาถึงลักษณะเฉพาะแต่ละองค์กรจะทำให้เราทราบถึงรายละเอียดที่แท้จริง และเราสามารถนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้ลดอัตราการลาออกของพนักงาน และส่งผลต่อการพัฒนาระบบการทำงานให้ดีขึ้นได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ทำการศึกษาระหว่างช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2565 - เดือนเมษายน 2565

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกดีหรือมีเจตคติทางบวกต่อการทำงานอันเนื่องมาจากการที่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ภายใต้สภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกใจ โดยมีสิ่งตอบแทนทางวัตถุและจิตใจภายใต้ภาวะแวดล้อมที่เป็นตัวจูงใจ มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์การ โดยความพึงพอใจในงานสามารถวัดได้จากองค์ประกอบทางด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน

การตั้งใจลาออก (Turnover Intention) เป็นความคิดสมัครใจต้องการที่จะลาออกจากการเป็นบุคลากรขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่เมื่อมีโอกาส เพื่อไปทำงานที่องค์กรแห่งใหม่ หรือเปลี่ยนอาชีพและรวมถึงความตั้งใจในการที่จะลาออกยังเป็นปัจจัยสำคัญในการพยากรณ์การลาออกจากงานได้เป็นอย่างดี Steer and Mowday (อ้างถึงใน มนิศรา โอมะคุปต, 2535, หน้า 18) กล่าวว่าความตั้งใจจะลาออกมีอิทธิพล 2 ลักษณะคือ

1. ทำให้เกิดการลาออกจากงานโดยตรง โดยที่บุคคลนั้นจะตัดสินใจลาออกจากงานได้ทันทีในช่วงเวลานั้นถึงแม้ว่าจะยังไม่มีงานหรือทางเลือกอื่น

2. เป็นสาเหตุของพฤติกรรมนำไปสู่การค้นหาและพิจารณาทางเลือกอื่นที่เป็นไปได้ เพื่อพิจารณาแล้วพบว่าโอกาสหรือทางเลือกนั้นมีน้อยบุคคลนั้นอาจจะไม่ลาออกจากงานก็เป็นได้ แต่จะมีพฤติกรรมลักษณะอื่นๆที่เกิดขึ้นแทน เพื่อลดความเครียดและความวิตกกังวล รวมถึงความขับข้องใจจากการที่บุคคลนั้นไม่สามารถลาออกจากองค์การนั้นได้ เช่น การขาดงาน การทำงานเฉื่อยชา การใช้ยาเสพติดหรือเครื่องดื่ม

แอลกอฮอล์ และมีการใช้กลไกในการป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) เมื่อบุคคลตั้งใจจะลาออกและมีทางเลือกกจะเกิดพฤติกรรมการลาออกขึ้น

Mowday, Porter and Steers (อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ สนย้อย, 2557, หน้า 12) กล่าวว่า การที่พนักงานจะมีความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกจากองค์กร มีสาเหตุหลักมาจาก 2 ปัจจัย คือ

1.ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน (Affective responses to the job) โดยที่สามารถนำไปสู่พฤติกรรมของความตั้งใจที่จะลาออกต่อไป และก่อให้เกิดพฤติกรรมอื่นๆที่เกี่ยวกับการลาออกได้ ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ เป็นต้น ซึ่งความรู้สึกที่เกิดขึ้นเหล่านี้สามารถช่วยลดความรู้สึกต่อการตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานได้

2.ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงาน (Nonwork) เช่น การทดลองงาน การฝึกงาน การต้องการแรงงานความผูกพันในครอบครัว เป็นสิ่งที่กระตุ้นการเพิ่มหรือลดความตั้งใจที่จะลาออกหรืออยู่ต่อในองค์กรของพนักงานได้

ลักษณะของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ดี โดยคุณสมบัติที่ต้องมีคือ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความอดทน การเตรียมพร้อม ความกระตือรือร้น ความพร้อมของร่างกาย ทักษะการสื่อสาร และทักษะการให้บริการ หากพนักงานที่มีอาชีพรักษาความปลอดภัยคนใดมีคุณลักษณะทั้งหมดนี้แล้ว พนักงานคนนั้นจะเป็นที่ต้องการของบริษัทรักษาความปลอดภัย และหน่วยงานที่ว่าจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัย มีผลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจต่องานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือสามารถเลือกงานได้

สมมติฐานการวิจัย

H_1: ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต

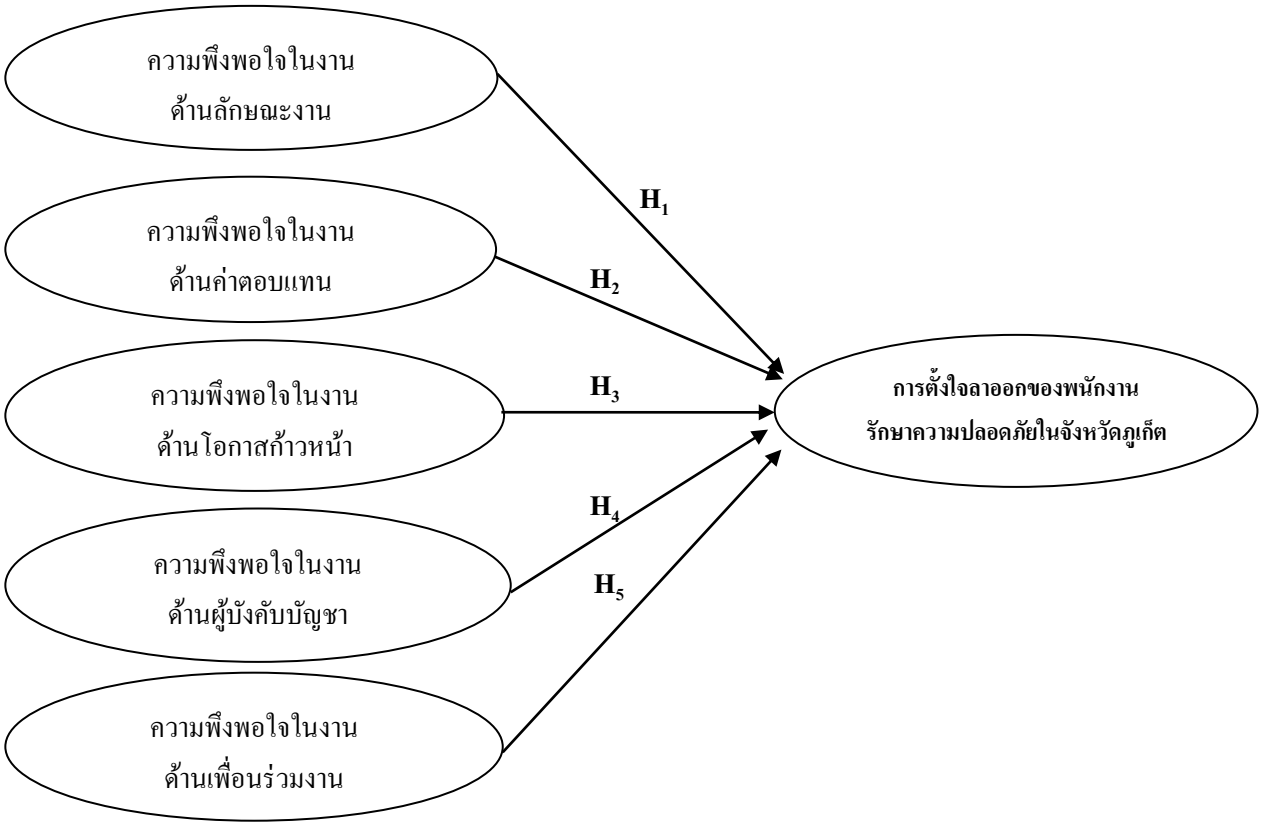
H_2: ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต

H_3: ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต

H_4: ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต

H_5: ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่างทำการคำนวณจากประชากรพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากประชากรพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต มีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นการคำนวณขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรของ W.G. Cochran ซึ่งเป็นการคำนวณแบบไม่ทราบขนาดตัวอยาง โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยล่ะ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) จากการคำนวณได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คน เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ทำการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenient) แจกแบบสอบถามตามความสะดวกแก่พนักงานรักษาความปลอดภัยด้วยตัวเองจนครบจำนวนทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 1)ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจในงาน 5 ระดับ โดยใช้การวัดแบบ Likert-type 5 ระดับ โดย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง แบบสอบถามสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมของ Tan Teck-Hong and Amna Waheed. (2011) และ 3) การตั้งใจลาออกแบบสอบถามสร้างขึ้นจากการปรับมาจากงานวิจัยของ Anders Dysvik and Bard Kuvaas. (2008) ใช้การวัดแบบ 5 ระดับ โดย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) นำแบบสอบถามที่สร้างและตรวจสอบแล้วมาทำการทดลองเก็บข้อมูล (Pre-test) จากนั้นทำการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยการนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มย่อย ๆ เพื่อหาข้อบกพร่องและฝึกการแก้ปัญหา(Pilot study) กับกลุ่มประชากรจำนวน 40 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach' s alpha coefficient) กับตัวแปรความพึงพอใจในงาน และตัวแปรการตั้งใจลาออกซึ่งเป็นตัวแปรสะท้อน (reflective variable) ได้ค่าความสอดคล้องภายในอยู่ในช่วง 0.802 - 0.945

การวิเคราะห์ข้อมูล 1)ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานใช้ตัวสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3)การทดสอบอิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อการตั้งใจลาออกใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 47.8 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.0

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในงานและการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต

ความพึงพอใจในงาน	**Mean**	**S.D.**	**ระดับ**
ด้านลักษณะงาน	3.20	0.96	พอใจปานกลาง
ด้านค่าตอบแทน	3.51	0.74	พอใจมาก
ด้านโอกาสก้าวหน้า	3.53	0.69	พอใจมาก
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.61	0.66	พอใจมาก
ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.00	0.71	พอใจมาก
รวมทุกด้าน	3.57	0.56	พอใจมาก
การตั้งใจลาออก	**2.73**	**0.89**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ตโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก (M = 3.57, SD = 0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด (M= 4.00, SD = 0.65) รองลงมาคือด้านผู้บังคับบัญชา

(M = 3.61, SD = 0.66) ด้านโอกาสก้าวหน้า (M = 3.53, SD = 0.69) ด้านค่าตอบแทน (M = 3.51, SD = 0.74) และด้านลักษณะงาน (M = 3.20, SD = 0.96) ตามลำดับ ส่วนการตั้งใจลาออกของกลุ่มตัวอย่างพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ตมีความตั้งใจลาออกปานกลาง (M = 2.73, SD = 0.89)

ตาราง 2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างความพึงพอใจในงาน กับการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE(B)	Beta	t	Sig
(Constant)	1.659	.285		5.823	.000
ด้านลักษณะงาน	.368	.056	.390	6.626	.000*
ด้านค่าตอบแทน	-.216	.065	-.182	-3.320	.001*
ด้านโอกาสก้าวหน้า	.217	.086	.170	2.526	.012*
ด้านผู้บังคับบัญชา	-.037	.083	-.028	-.443	.658
ด้านเพื่อนร่วมงาน	.005	.063	.004	.072	.943
R^2 =.194	Adjusted R^2 =.184	F =18.989	Sig =.000**		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ตร้อยละ 19.40 หมายถึงส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 80.60 เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยอื่นนอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน (β = 0. 390, p < .01) มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกมากที่สุด รองลงมาคือด้านค่าตอบแทน (β = -0.182, p < .05) และด้านโอกาสก้าวหน้า (β = 0.170, p < .05) ตามลำดับ โดยด้านลักษณะงานและด้านโอกาสก้าวหน้า มีอิทธิพลในทิศทางเดียวกับการตั้งใจลาออก หมายถึงหากด้านลักษณะงานและด้านโอกาสก้าวหน้าเพิ่มขึ้นจะทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ตตั้งใจลาออกมากขึ้น ส่วนด้านค่าตอบแทนมีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามต่อการตั้งใจลาออก หมายถึงหากค่าตอบแทนลดลงจะทำให้จะทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ตตั้งใจลาออกมากขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

การทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกมากที่สุดและมีอิทธิพลในทิศทางเดียวกัน หมายถึง หากมีความพอใจในลักษณะงานเพิ่มการตั้งใจลาออกจะเพิ่มขึ้นเช่นกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล บุญสุวรรณ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจ

ลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ พบว่า ลักษณะของงานไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการลาออกจากองค์กร และไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของ (Robbins & Timothy, 2013) ที่สรุปว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานจะส่งผลต่อการขาดงานและลาออกจากงานต่ำไปด้วย แต่หากมีความไม่พึงพอใจก็จะส่งผลต่อการขาดงานและการลาออกในที่สุด เมื่อเทียบระหว่างผลการวิจัยกับทฤษฎีและการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา แสดงให้เห็นถึงผลการวิจัยที่มีความผิดปกติในด้านลักษณะงาน อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย มีความสับสนในเรื่องของการให้ข้อมูลระหว่างหน่วยงานต้นสังกัดของตนหรือหน่วยงานที่ว่าจ้าง ทำให้มีการให้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน รวมถึงการขาดความเข้าใจในบางคำถามของแบบสอบถาม ซึ่งระยะเวลาในการเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามสั้นทำให้ทางผู้วิจัยไม่สามารถอธิบายเกี่ยวกับข้อคำถามในแบบสอบถามอย่างละเอียดได้กับทุกคนที่ตอบแบบสอบถาม และการไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามโดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ค่อยอยากตอบ เนื่องจากการไม่ให้ความสำคัญกับการตอบ รวมถึงการไม่กล้าให้ข้อมูลในส่วนของความตั้งใจลาออกเพราะกลัวส่งผลต่อการทำงาน

การทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ตในทิศทางตรงกันข้าม หมายถึงเมื่อค่าตอบแทนลดลงพนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตั้งใจลาออกเพิ่มขึ้น อาจเนื่องจากลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 3 ปี ซึ่งจากระยะเวลาในการทำงานมีระยะสั้นความผูกพันกับองค์กรไม่มาก ค่าตอบแทนจึงเป็นปัจจัยสำคัญให้มองหางานที่อื่นที่มีค่าตอบแทนสูงกว่า อีกทั้งในจังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีค่าครองชีพสูง รายได้จึงเป็นตัวแปรสำคัญในการเลือกที่จะทำงานในแต่ละองค์กร รวมถึงงานด้านการรักษาความปลอดภัยเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะและความรู้มากมาย พนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีลักษณะการประกอบอาชีพแบบหาเช้ากินค่ำ องค์กรไหนที่มีค่าตอบแทนที่ดีกว่าก็จะลาออกและไปทำงานที่นั้นทันที ทำให้การตั้งใจลาออกจึงมีสูงด้วย เช่นเดียวกับ Lawler (อ้างถึงใน ลออจิต อิงเจริญสุนทร, 2545) กล่าวถึงการลาออกว่า คือการไม่พอใจในค่าตอบแทนที่ได้ ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกและมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลงานหรือผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพลดลง การขาดงาน การหยุดงาน รวมถึงการแสวงหางานใหม่ที่ได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ดีกว่า

การทดสอบสมมติฐานข้อ 3 ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต ในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล บุญสุวรรณ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน มีอิทธิพลในทิศทางเดียวต่อความตั้งใจลาออก โดยได้ผลสรุปว่าการที่บริษัทที่สังกัดหรือร่วมงานนี้จะทำให้มีก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น เป็นเรื่องที่พนักงานรักษาความปลอดภัยกังวลมากที่สุด เนื่องจากพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่จะทำงานรับค่าตอบแทนเป็นรายวัน จึงอาจมีความคิดว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถทำให้เติบโตในตำแหน่งหน้าที่การทำงานได้ อาจมีความคิดที่จะลาออกหรือมีความตั้งใจในการลาออกเพื่อไปสมัครงานที่อื่น หรืออาจเป็นไปได้ว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่ไม่ต้องการความก้าวหน้ามากนัก เพราะความก้าวหน้ามากก็จะทำให้ภาระความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นตามมา และผู้วิจัยได้สุ่มสอบถามค่าจ้างของพนักงานรักษาความปลอดภัยบางคน พบว่า ค่าตอบแทนของพนักงานรักษาความปลอดภัยได้ค่าจ้างเป็นรายวัน โดยหัวหน้างานจะได้ค่าจ้างมากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยทั่วไปไม่มากรวมถึงสวัสดิการต่างๆเท่ากัน แต่ความรับผิดชอบจะสูงกว่า จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้โอกาสก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกในทิศทางเดียวกัน แต่ถ้าเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ดีมีคุณสมบัติที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ก็จะมีแนวความคิดในการตั้งใจลาออกเพื่อไปหาความก้าวหน้าในอาชีพที่หน่วยงานอื่นหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือสามารถเลือกงานได้

การทดสอบสมมติฐานข้อ 4 และ 5 ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานไม่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากวิจัย การศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านโอกาสก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1) **ด้านลักษณะงาน** ควรมีการพิจารณามอบหมายงานให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านสภาพแวดล้อมและปริมาณงาน รวมถึงต้องมีการสอบถามพูดคุยถึงความพึงพอใจในลักษณะงาน แล้วนำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาโยกย้ายประจำการของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้มีความเหมาะสม

2) **ด้านค่าตอบแทน** ควรมีการพิจารณาปรับฐานเงินเดือนให้เหมาะสมโดยเฉพาะในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีค่าครองชีพสูง และค่าแรงขั้นพื้นฐานสูงมีตลาดแรงงานมากมาย คนสามารถเลือกงานได้ ค่าตอบแทนจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้คนอยู่ในองค์กรได้นาน

3) **ด้านโอกาสก้าวหน้า** ควรมีการพิจารณาปรับตำแหน่งให้กับผู้ปฏิบัติงานเมื่อมีอายุงานถึงแก่สมควร และเพิ่มค่าแรง ค่าตอบแทนเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้อยู่ปฏิบัติงานในองค์กรนานยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรที่จะมีการเปลี่ยนตัวแปรอิสระตัวอื่น เพื่อใช้วัดอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้มีความแม่นยำยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้มีระยะเวลาจำกัดในการเก็บข้อมูล อาจทำให้มีความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูล ฉะนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มระยะเวลาในการศึกษาเพื่อลดข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย.* กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพศาล บุญสุวรรณ. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย).* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มนิศรา โอมะคุปต์. (2535). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพฯ.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลออจิต อิงเจริญสุนทร. (2545). *การลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม:ศึกษาเฉพาะ กรณี โรงแรม อมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริลักษณ์ สนย้อย. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันติ่งค์การ และความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Anders Dysvik and Bård Kuvaas. (2008). The relationship between perceived training opportunities, work motivation and employee outcomes. *International Journal of Training and Development*, 12(3),152-153.

Business Plus. (2563). *เหตุผลที่พนักงานลาออก.* ค้นเมื่อ 24 เมษายน 2565, จาก https://www.businessplus.co.th/Activities/%E0%B8%82%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3-hrm-c021/7-%E0%B9%80%E0%B8%AB%E0%B8%95%E0%B8%B8%E0%B8%9C%E0%B8%A5%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%9E%E0%B8%99%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%A5%E0%B8%B2%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%81-v1034

Tan Teck-Hong and Amna Waheed. (2011). Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the malaysian retail sector: The mediating effect of love of money. *Asian Academy of Management Journal,* 16(1), 73–94.