

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด
Factors influencing Employees' Intention to Resign at
PTT Retail Management Company Limited

กันยากร ชันโมลี¹, นรินทร สมทอง²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ทั้งที่เป็นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด จำนวน 250 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท ปัจจัยนโยบายและการบริหารงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.63$) ปัจจัยโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.46$) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านนโยบายการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเหมาะสม ปัจจัยผลักดัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.98$) และปัจจัยดึงดูด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X}=3.84$)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) พนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่มีอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีผลต่อการตั้งใจลาออกจากงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยนโยบายและการบริหารงาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด (4) ปัจจัยผลักดัน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) ปัจจัยดึงดูด มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความตั้งใจลาออก

Abstract

The objective of this study was to study factors influencing employees' intention to resign at PTT Retail Management Company Limited in terms of policy and administration, work opportunity and progress, push factors and pull factors. The sample of this study was 250 employees at PTT Retail Management Company Limited. A questionnaire was used as a research

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ประจำหลักสูตรโครงการพิเศษระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง

instrument. Data collected were analyzed using descriptive statistics including frequency, mean, percentage, and standard deviation. Hypothesis testing was conducted using t-test, One-Way ANOVA and Multiple Regression Analysis.

The results of this research indicated that most of the respondents were female, between 31-40 years old, graduated with a bachelor's degree, worked in a staff position, have 1-5 years of working experience, earned monthly income of 30,001-45,000 baht. Overall policy and administration was at a high level ($\bar{x}=3.58$). When individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was performance evaluation ($\bar{X}=3.63$). Overall work opportunity and progress was at a high level ($\bar{X}=3.46$). When individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was fair and suitable promotion policy. Overall push factor was at a high level ($\bar{X}=3.78$). When individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was co-workers ($\bar{X}=3.98$). Overall pull factor was at a high level ($\bar{X}=3.50$). When individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was work nature ($\bar{X}=3.84$).

The results of testing hypotheses indicated that (1) the respondents with different age and years of working experience had different intention to resign with a statistical significance level of 0.05, (2) policy and administration influenced the sample's intention to resign with a statistical significance level of 0.05, (3) work opportunity and progress did not influence the sample's intention to resign, (4) push factors influenced the sample's intention to resign with a statistical significance level of 0.05, and (5) pull factors influenced the sample's intention to resign with a statistical significance level of 0.05.

Keyword: Intention to resign

บทนำ

ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้นหลายองค์กรหันมาให้ความสำคัญด้านบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์เนื่องจากองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจรวมทั้งภาคเอกชนหลายแห่งพบปัญหาเรื่องการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถสูงไว้ในองค์กร ส่งผลให้ผลิตภาพ (Productivity) ขององค์กรลดลง ดังนั้น ประสิทธิภาพ ในการผลิตและความสามารถในการบริหารธุรกิจจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จของธุรกิจการแข่งขันที่รุนแรงและปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ “ทรัพยากรบุคคล”

บุคลากร นับว่าเป็นทรัพยากรที่เปรียบเสมือนหัวใจในการขับเคลื่อนองค์กรที่สำคัญอย่างหนึ่ง กล่าวคือ องค์กรจะสามารถดำเนินการได้หรือไม่ได้นั้น ขึ้นอยู่กับบุคลากรที่จะดำเนินกิจกรรมและสร้างสรรค์งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร ดังนั้น องค์กรจะดำเนินไปในทิศทางใด บุคลากรจึงเป็นส่วนที่สำคัญ องค์กรต้องใส่ใจและให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร สิ่งที่สำคัญคือการให้ความสุขในการทำงานแก่บุคลากร ให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งและมีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และพร้อมที่จะมุ่งมั่นทุ่มเทให้การปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่และเต็มความสามารถอย่างเต็มที่ (กรรณิการ์ เกตทอง, 2559)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2562) ได้สำรวจภาวะการทำงานของประชากรไทย เมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2562 พบว่า มีจำนวนผู้ว่างงานในเดือน กรกฎาคมที่ผ่านมา จำนวน 4.36 แสนคน เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี 2561 มีจำนวนผู้ว่างงานเพิ่มขึ้น 5.4 หมื่นคน หรือคิดเป็นอัตราการว่างงาน ร้อยละ 1.1 และจากข้อมูลวารสารตลาดแรงงานไตรมาสที่ 1 ปี พ.ศ. 2562 (เดือนมกราคม-มีนาคม) พบว่า มีความต้องการแรงงานจำนวน 39,494 อัตรา และสาขาอุตสาหกรรมที่มีความต้องการแรงงานมาก คือ การขายปลีก การขายส่ง การบริการด้านอาหาร และเครื่องดื่ม

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับบุคคล ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรพร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษา และพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีโดยมีการกิจหลัก ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์การกำหนดงานหรือออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การประเมินผลพนักงาน การอบรม และพัฒนา ค่าตอบแทน สุขภาพและความปลอดภัย การพ้นจากงานของพนักงาน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Novabizz, 2015)

องค์กรจะก้าวไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเกิดจากบุคลากรที่มีศักยภาพ ฉะนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นพันธกิจสำคัญที่องค์กรควรใส่ใจ และพัฒนาศักยภาพ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน เพื่อรักษาพนักงานที่ทำงานดี มีศักยภาพให้ทำงานร่วมกับองค์กรได้ระยะยาว รวมถึงช่วยสร้างความภักดีให้กับองค์กร ตลอดจนร่วมพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ ต่อไป

การลาออกจากการงานที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดจากสาเหตุใดก็ตาม ย่อมส่งผลกระทบต่อในหลายๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบต่อองค์กร ซึ่งได้ลงทุนในทรัพยากรบุคคลจำนวนมาก ทั้งงบประมาณค่าใช้จ่าย อุปกรณ์เครื่องมือ เวลา และบุคลากร เพื่อมุ่งหวังให้บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด โดยเริ่มตั้งแต่ การสรรหา คัดเลือก ว่าจ้าง ฝึกอบรม พัฒนาเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่างๆ รวมทั้งลงทุนไปโดยเสียเปล่าจากการลา การขาดงาน ความล่าช้า และปฏิบัติงานที่ไม่เต็มความสามารถของบุคคล (Bartol& Martim, 1983; Karatepe&Uludag, 2007)

การรักษาพนักงานคนเก่ง หรือคนที่มีความสามารถสูงในองค์กร เป็นเรื่องที่ผู้บริหารจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญอย่างมาก จากการศึกษาทบทวนพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กรได้นั้น (Sears, 2003) ศึกษาพบว่าคนเก่งได้ให้ความสำคัญในเรื่องความสมดุลกับชีวิต ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และค่าตอบแทน ในขณะที่ อีริค (Eric, 2003) ได้สรุปปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการธำรงรักษาคนเก่ง 5 ประการ ได้แก่ 1) วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Culture and Work Environment) หมายถึง ระบบการสื่อสารภายในองค์กร การไว้วางใจและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2) ค่าตอบแทน (Compensation)หมายถึงการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเมื่อเทียบกับผลงาน และความตั้งใจทุ่มเทในการทำงาน 3) การฝึกอบรมและ พัฒนา (Training and Development) ซึ่งครอบคลุมถึงการ ฝึกอบรม ระบบพี่เลี้ยง การศึกษา และการพัฒนาในสายอาชีพ 4) บทบาทของหัวหน้างาน (Supervisor Role) หมายถึง รูปแบบการทำงานและความสัมพันธ์ของหัวหน้างานที่มีต่อคนเก่ง 5)โอกาส ความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ (Growth andEarning Potential) หมายถึง โอกาสในการ ได้รับการพัฒนาทักษะ การเลื่อนตำแหน่ง และการมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น

เนื่องจาก อัตราการลาออกของพนักงานเป็นตัวชี้วัดต้นทุนที่สำคัญตัวหนึ่งของการประกอบธุรกิจ ดังนั้น บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ในฐานะองค์กรที่มุ่งสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเครือข่ายธุรกิจค้าปลีก จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีศักยภาพ ในการศึกษาศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมถึงสาเหตุอื่นๆ และนำเสนอผู้บริหารเพื่อให้ปัญหาได้รับการตอบสนองและแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งส่งผลให้อัตราการลาออกลดลงและสามารถรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงาน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีกจำกัด ทั้งที่เป็นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ปัจจัยผลักดัน และปัจจัยดึงดูด ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากการงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีกจำกัด แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด
3. ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด
4. ปัจจัยผลักดัน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด
5. ปัจจัยดึงดูด มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด โดยแบ่งเป็นปัจจัย ด้านนโยบายการบริหารงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ปัจจัยผลักดัน อันได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน รวมถึงปัจจัยดึงดูด อันได้แก่ ลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงานและด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 250 คน คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด สำนักงานใหญ่ ระดับเจ้าหน้าที่ขึ้นไปในสายงานบริหารและปฏิบัติการ ซึ่งใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กันยายนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย 2 เดือน นอกจากนี้ยังศึกษาถึงความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความตั้งใจลาออก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำไปพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด
2. เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด
3. เพื่อลดค่าใช้จ่ายของบริษัทที่เกิดผลกระทบจากการลาออกของพนักงานบริษัทปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด
4. เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการคงอยู่กับบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด อย่างยาวนาน
5. เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของพนักงานบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ในด้านต่างๆ เพื่อช่วยให้มีอัตราการลาออกน้อยลง
6. เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในการวางแผนอัตรากำลังคนที่มีต่อความตั้งใจลาออก
7. เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน ในด้านการส่งเสริมมีความพร้อมความสามารถและการพัฒนา เพื่อทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่ ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดเกี่ยวกับการลาออก

การลาออกจากงานเกิดขึ้นทั้งที่พนักงานสมัครใจและไม่สมัครใจ ซึ่งสาเหตุที่ลาออกจากงานอาจเกิดได้จากหลายๆปัจจัย ซึ่งบางปัจจัยอาจจะมาจากตัวผู้ปฏิบัติงานเอง จากเพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่ตัวผู้บังคับบัญชา ซึ่งไม่ว่าการลาออกจะเกิดจากปัจจัยใดก็จะส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและโดยทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรนั้นทั้งสิ้น (Sayles and Strauss; 1977, Mobley ; 1982, Price ; 1997, Mathis and Jackson ; 2002 ,ณัฐพันธ์ ; 2545)

2. แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

Gaertner and Nollen (1992, p.448) ให้แนวคิดที่ว่า ความตั้งใจลาออก หมายถึง ความตั้งใจทางพฤติกรรมที่เป็นผลจากนโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังจะจากองค์กรไป เนื่องจากเชื่อว่าตนเองจะได้รับสิ่งที่ดีขึ้นจากการลาออก

Ferris et al. (1996) กล่าวว่า การตั้งใจลาออก หมายถึง ความต้องการที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงาน โดยยังไม่ได้ลาออกจริง แต่เมื่อรู้สึกเช่นนั้นแล้วก็อาจส่งผลให้ลาออกจริงได้ในอนาคต

Karatepe and Uludag (2007) ให้ความหมายถึงความต้องการจะเปลี่ยนสถานที่ทำงานเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งในงานและชีวิตครอบครัว ในขณะที่ Cho (2009) ให้ความหมายถึงความน่าจะเป็น ในระยะเวลาอันใกล้ที่พนักงานจะตัดสินใจลาออกจากการทำอยู่หรือความตั้งใจที่จะค้นหางานใหม่ ซึ่งน่าจะมีผลผูกพันต่อองค์กรมากกว่างานที่ทำอยู่สอดคล้องกับ Nadiri & TanoVa (2010)

ในการนี้ ผู้วิจัยขอให้ความหมายของการตั้งใจลาออกจากการงาน ซึ่งเป็นความคิดที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรม การลาออกจากการงานไว้ว่า เป็นการที่คิดหรือไตร่ตรองที่จะเลิกทำงานกับองค์กร โดยมีความคิดที่จะขอลาออกหรือโยกย้ายออกจากองค์กร และอาจมีพฤติกรรมในการหาทางเลือกในงานใหม่และเตรียมการเพื่อการลาออกจากการงานร่วมด้วย ทั้งนี้ความตั้งใจลาออกจากการงานเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของตน แต่อาจยังไม่มีเจตนาเด็ดขาดเรื่องนี้ ปัจจุบันที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก

Mowday, et al. (1981) และคณะ ได้กล่าวว่า การที่พนักงานมีความตั้งใจลาออกจากการงาน เป็นผลมาจาก 2 ปัจจัยใหญ่ๆ ดังนี้ 1) ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน (Affective Responses to the Job) สามารถนำไปสู่พฤติกรรมที่คิดที่จะลาออก และก่อให้เกิดพฤติกรรมลาออกได้ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ความผูกพันต่องาน เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกัน ความรู้สึกเหล่านี้สามารถเพิ่มหรือลดการตั้งใจที่จะลาออก หรือคงอยู่ในองค์กรของพนักงานได้ 2) ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Non-Work) เช่น การทดลองงาน ความต้องการแรงงาน ความจำเป็นในชีวิตสมรส ความผูกพันในครอบครัว การฝึกงาน เป็นสิ่งที่สามารถเพิ่มหรือลดการตั้งใจลาออก หรือคงอยู่ในองค์กรของพนักงานได้

3. แนวทางการศึกษาเกี่ยวกับการลาออก

(Lawer,1971) ได้กล่าวถึงการลาออก คือการไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน มักจะก่อให้เกิดผลที่ตามมาหลายด้านด้วยกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึก 2 อย่างด้วยกัน ได้แก่ 1) ความต้องการค่าตอบแทนสูงขึ้น จะทำให้พนักงานขององค์กรมีพฤติกรรมต่างๆ ได้แก่ ปฏิบัติงานไม่ดี ผลการปฏิบัติต่ำ มีการนัดหยุดงาน การร้องทุกข์ และแสวงหางานใหม่ที่ค่าตอบแทน และผลประโยชน์สูงหรือมากกว่า ซึ่งจะก่อให้เกิดการขาดงาน และการลาออก

2) ความตั้งใจในการทำงานต่ำลง หากเกิดความรู้สึกเช่นนี้ขึ้น จะทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความไม่พอใจในงาน จะมีผลให้เกิดความผิดปกติด้านจิตใจ และสุขภาพจิตไม่ดี เป็นผลให้พนักงานขาดงาน และลาออกจากการงานในที่สุด

แนวทางการศึกษาด้านปัจจัยที่เป็นแรงผลักดัน และปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูด (Push and Pull Approach) แนวทางการศึกษานี้ นับว่าเป็นแนวทางการศึกษาที่ผสมผสานแนวความคิดทางด้านพฤติกรรม และแนวทางด้านเศรษฐศาสตร์เข้าไว้ด้วยกัน โดยกล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลลาออกจากการงานมี 2 ปัจจัยด้วยกัน จากการศึกษาของ (Shiliar & Freudenberg ,1982) คือ 1) ปัจจัยผลักดัน (Push Factors) หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการสร้างความไม่พอใจให้กับบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลลาออกในที่สุด เช่น ค่าจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ขนาดขององค์กร การสื่อสาร เป็นต้น และ 2) ปัจจัยดึงดูด (Pull Factors) หมายถึง ปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ดึงดูดให้บุคคลมีการเคลื่อนย้าย หรือลาออกจากการเดิมไปสู่องค์กรใหม่ เช่น ตลาดแรงงาน ค่าตอบแทนสูงกว่า โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

ปัจจัยข้างต้นที่กล่าวมาแล้วนั้น Mobley, (1977) ได้เสนอว่า ปัจจัยผลักดันนั้นเป็นปัจจัยรองที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ทำให้บุคคลคิดลาออกจากการงานหาทางเลือก หาทางเลือกหรือเปรียบเทียบระหว่างงานในขณะเดียวกัน ปัจจัยดึงดูดถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และมีส่วนไม่น้อยต่อการตัดสินใจ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้งานที่ดีกว่าเดิม และมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งโดยปกติแล้ว พนักงานมักจะลาออกจากการงานเมื่อเขาได้งานใหม่ที่จ่ายค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนสูงกว่าเดิม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

จำนวนประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่ปฏิบัติงานในส่วนของสำนักงานใหญ่ มีจำนวนทั้งสิ้น 250 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่ปฏิบัติงานในส่วนของสำนักงานใหญ่ ตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่จนถึงระดับหัวหน้าฝ่ายขึ้นไป รวมจำนวน 250 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด โดยให้ครอบคลุมตัวแปรที่ต้องการศึกษา ทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและองค์กร มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Question) จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ปัจจัยผลักดัน ปัจจัยดึงดูด ซึ่งลักษณะข้อความเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert เป็นมาตราวัดที่ให้เลือกราคาตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงานมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Question) จำนวน 7 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert โดยลักษณะข้อมูลเป็นแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scal)

ส่วนที่ 4 คำถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question)

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร ความตั้งใจลาออก
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

2. การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยทำการวัดค่าความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (1974, p. 161) (Cronbach's Alpha) ด้วยคอมพิวเตอร์ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานภาพรวมมีค่าความเชื่อมั่น 0.852 ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานภาพรวม 0.859 ปัจจัยผลักดัน 0.926 ปัจจัยดึงดูด 0.818 ความตั้งใจลาออกจางาน 0.878 และนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อคำถามและวัดความสอดคล้องภายใน (internal consistency model) โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟายอมรับที่ค่า α มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถเชื่อถือได้ (Cortina, 1993, Nunnally, 1978)

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. จัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. นำแบบสอบถามไปแจกด้วยตนเอง จำนวน 250 ชุด พร้อมอธิบายแนวทางในการตอบแบบสอบถาม

3. รวบรวมแบบสอบถามที่กรอกเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน 250 ชุด นำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกฉบับ ก่อนดำเนินการประมวลผลในโปรแกรม SPSS ตามลำดับถัดไป

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และความถี่ร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่วนค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ตามความกว้างของอันตรภาคชั้น (วารุ เฟิงส์วีสต์, 2551 :282-283)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ T Test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระต่อกัน (Independent-Sample)

2.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรในแต่ละปัจจัยที่ทำการศึกษา

2.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี (LSD)

2.4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป ทำให้สามารถทราบถึงอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ปัจจัยผลักดัน และปัจจัยดึงดูด ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยเรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยผลักดัน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยดึงดูด ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด โดยภาพรวมพบว่า มีความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านพร้อมที่จะลาออกไปสู่องค์กรใหม่เมื่อได้รับข้อเสนอที่ดีกว่า ท่านต้องการบรรยากาศในการทำงานใหม่ๆ ท่านมีความคิดอยากจะเปลี่ยนไปทำงานที่อื่น ท่านคิดว่าถ้ามีโอกาสอยากจะเปลี่ยนสายงาน ท่านรู้สึกไม่มีแรงจูงใจในการไปทำงาน ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมาท่าน มีความคิดที่จะลาออก และท่านติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานเพื่อจะหางานใหม่เสมอ

ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้ พนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่มีอายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน และพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยนโยบายและการบริหารงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้ ปัจจัยนโยบายและการบริหารงานด้านหน้าที่ขอบเขต ความรับผิดชอบและการกระจายมอบหมายงาน มีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้ ปัจจัยโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยผลักดันมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้ ปัจจัยผลักดันด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยดึงดูดมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้ ปัจจัยดึงดูดด้านลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด และปัจจัยดึงดูดด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออก ของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

1.1 พนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างก็มีพฤติกรรมในการค้นหาทางเลือก ยิ่งเมื่อมีโอกาสที่ดีเข้ามา งานที่ทำอยู่ไม่ทำหาย หรือแม้แต่การไม่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวัง อาจเป็นเหตุผลของการลาออก ซึ่ง

สอดคล้องกับการศึกษาของ สุเบญญา ขวัญทอง และทวิศักดิ์ ฤกษ์เจริญ (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน พร้อมทั้งให้คำอธิบายว่า ในปัจจุบันไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่การงานด้วยเพศ ไม่ว่าจะเพศหญิงหรือชายก็ได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ต่างกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ วรนาฏ เวณุอาธร (2555) ซึ่งศึกษา การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างาน ความผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการองค์กรภายใต้การดูแลของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

1.2 พนักงานบริษัทปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี มีความตั้งใจลาออกจากงานมากกว่าตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ถูกแบ่งเป็นช่วงอายุชัดเจน ซึ่งสามารถเข้าใจได้ว่า พนักงานที่มีอายุและวุฒิภาวะมากกว่าย่อมมีประสบการณ์และมีความอดทนในการทำงานสูงกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ตรีญาภรณ์ พรหมน้อย (2555) ทำการศึกษา การถูกขูขบขืนนินทาในองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด พบว่าพนักงาน ที่มีอายุต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานต่างกัน โดยผลการศึกษาอธิบายว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีความรอบคอบในการตัดสินใจ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง มักยึดติดกับองค์กรและการทำงานแบบเดิมๆ (Mobley, 1982) ส่วนพนักงานที่มีอายุน้อยกว่านั้น มักเป็นพนักงานรุ่นใหม่ที่มีความกระตือรือร้น และมีความทะเยอทะยานในการทำงานสูง มีความอดทนอดกลั้น และมีความพยายามที่หาโอกาสใหม่ๆ ให้กับตนเองอยู่เสมอ ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาต่างๆ หรือเกิดความผิดหวังจากการทำงาน มักทำให้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีความตั้งใจลาออกจากงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า

1.3 พนักงานบริษัทปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะ บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก มีนโยบายพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งงานตามระดับการศึกษาที่เหมาะสมอยู่แล้ว ทำให้พนักงานไม่ได้รับรู้ถึงความไม่เป็นธรรม จึงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด มหาชน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา ที่สังกัดบัญชีสำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด มหาชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุพรรณ ศรีกาญจนโกวิท (2560) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจตามแนวคิดของ Herzberg บรรยากาศองค์กร กับการตัดสินใจลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาต่างกัน มีการตัดสินใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ไม่นำเรื่องการศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือปรับเงินเดือน แต่จะพิจารณาจากการปฏิบัติงานและผลงานเป็นหลัก

1.4 พนักงานบริษัทปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มคน Gen Y จะมีความตั้งใจลาออกจากงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานยาวนานกว่า ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า กลุ่มคนรุ่นใหม่มีความกระตือรือร้น เชื่อมั่นในศักยภาพของตัวเอง อีกทั้งสภาวะการแข่งขันในตลาดงานที่สูงขึ้น เป็นสาเหตุสำคัญของการเปลี่ยนงานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตรีญาภรณ์ พรหมน้อย (2555) ทำการศึกษาการถูกขูขบขืนนินทาในองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี มีความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานสูงกว่า 5 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานมากกว่าเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะ มีหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่มากกว่า

นอกจากนี้ยังมีความรอบคอบในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆได้ดี และยอมได้รับความไว้วางใจ ยอมรับจากองค์กร ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานมีความรักความผูกพันต่อองค์กรตามมา จึงทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานย่อมน้อยกว่า ส่วนพนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามักเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีความกระตือรือร้น และความทะเยอทะยาน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองไปเรื่อยๆจนกว่าจะถูกใจ ดังนั้นจึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า

1.5 พนักงานบริษัทปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจ ค้าปลีก มีนโยบายในการเลื่อนตำแหน่งงานตามความสามารถ และคุณภาพของผลงาน ดังนั้น พนักงานจึงไม่รู้สึกถึงความแตกต่าง และไม่ได้ใช้เหตุผลในเรื่องตำแหน่งงานมาเป็นปัจจัยในการตัดสินใจลาออกจากงาน จึงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิดา คิวานนท์ (2555) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงาน กับความตั้งใจเปลี่ยนงานของบุคลากร สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความตั้งใจเปลี่ยนงานไปองค์กรใหม่ของบุคลากร สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.6 พนักงานบริษัทปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกันเนื่องจาก บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก เป็นองค์กรที่มอบเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงานเป็นอย่างดี จึงเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยากร่วมงานกับองค์กรในระยะยาว ดังนั้น รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จึงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด มหาชน พบว่า ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา ที่สังกัดบัญชีสำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด มหาชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยนโยบายและการบริหารงาน มีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อทิพย์ อรรถชัยศิริ (2556) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจ กับ ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานในธุรกิจบริการกรณีศึกษา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขาในสำนักงานเขตพื้นที่ชิดลม พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับความตั้งใจลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นั่นคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจในด้านนโยบายและการบริหารงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกจากงานน้อยลงผู้วิจัยเห็นว่าที่เป็นเช่นนี้เพราะ พนักงานของบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด มีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานขององค์กร จึงทำให้ มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานลดลง สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Frederick Herzberg ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล โดยได้ศึกษาว่า คนเราต้องการอะไรจากงาน ซึ่งคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งความสุขจากการทำงานนั้นไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม ซึ่งปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ถือเป็นหนึ่งปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา จากคำอธิบายข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปว่า เมื่อพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ได้รับการตอบสนองที่พึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารงานจะส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำมาซึ่งความไม่ตั้งใจลาออกจากงาน

2.2 ปัจจัยโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจ ค้าปลีก จำกัด ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจตีความได้ว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งของบริษัทมีความยุติธรรมเหมาะสม อีกทั้งการทำงานที่ บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น ตลอดจนพนักงานมีโอกาสรับผิดชอบงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีโอกาสพัฒนาทักษะความรู้เพิ่มเติม

จากผลการวิจัย จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานต่างๆข้างต้น ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน เนื่องด้วยการที่องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร กล่าวคือ องค์กรได้จัดหลักสูตรการอบรม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานในทุกตำแหน่งหน้าที่ มีความรู้ความสามารถเพิ่มเติม เป็นการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและลดอัตราการลาออกของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด มหาชน พบว่า ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด มหาชน

2.3 ปัจจัยผลักดัน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ปัจจัยผลักดันในงานวิจัยนี้ หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดความไม่พอใจมีผลให้บุคคลนั้นตัดสินใจลาออกจากงาน ซึ่งจากผลจากการวิจัย ทำให้ทราบว่าปัจจัยผลักดันที่กระตุ้นให้เกิดความตั้งใจลาออก คือ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เพราะ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงานมีผลทำให้พนักงานรู้สึก ถึงความยั่งยืนของอาชีพ สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ (Maslow' hierarchy of Need)) ที่กล่าวว่าความต้องการของบุคคลจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆไม่มีที่สิ้นสุด โดย Maslow ได้ตั้งสมมติฐานว่า สิ่งจูงใจเกิดจากความต้องการของคนเรา ความต้องการนี้เกิดขึ้นได้เสมอ ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการอื่นเข้ามาแทน และความต้องการด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ถือเป็นความต้องการขั้นที่สองที่ทุกคนปรารถนา ดังนั้น หากบุคคลเกิดความไม่พอใจ หรือรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน ย่อมส่งผลต่อความตั้งใจลาออกในที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเบญญา ขวัญทอง และทวีศักดิ์ กลุขเจริญ (2558) ที่พบว่า ปัจจัยผลักดันมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ปัจจัยดึงดูด มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด โดยปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกในงานวิจัยนี้ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อด้านลักษณะงาน หมายความว่า หากพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด เกิดความพึงพอใจต่อด้านลักษณะงานของปัจจัยดึงดูดแล้ว จะส่งผลให้มีความตั้งใจลาออกจากงานลดลง ในทางตรงกันข้าม เมื่อพนักงานไม่พึงพอใจต่อด้านลักษณะงาน ย่อมเป็นสาเหตุของการตัดสินใจลาออก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเบญญา ขวัญทอง และ ทวีศักดิ์ กลุขเจริญ (2558) ที่พบว่า ปัจจัยดึงดูดมีผลต่อความตั้งใจออกจากงานของพนักงาน Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการศึกษพบว่า ปัจจัยดึงดูดด้านลักษณะงานมีผลต่อการดึงดูดให้เกิดความตั้งใจลาออกจากงานมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมลภรณ์ พุฒิปิพัฒน์ (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่กดดัน มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์มากที่สุด เนื่องจากลักษณะงานมีความซ้ำซากจำเจ รวมทั้งลักษณะการปฏิบัติงานต้องแข่งกับเวลา และต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าหลากหลายรูปแบบ จึงเสี่ยงที่จะเกิดความเครียดและความกดดันขึ้นจากการทำงาน เช่นเดียวกับพนักงานของบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก ที่บางตำแหน่งงานต้องรับผิดชอบหรือเผชิญสถานการณ์ที่กดดัน อาทิเช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อน้ำมัน ที่ต้องมีทักษะในการบริหารและวางแผนที่ดี เป็นงานที่จะต้องรับแรงกดดันสูงจากสิ่งรอบข้าง โดยงานจัดซื้อนอกจากจะแข่งกับเวลาแล้วยังต้องติดต่อประสานงานกับภายนอกองค์กรด้วย ถือเป็นตำแหน่งงานที่มีอัตราเข้าออกเป็นลำดับต้นๆของบริษัท นอกจากนี้ด้านลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจ ค้าปลีก จำกัด แล้ว ยังพบว่าด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานเช่นกัน จากการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานมีความพึงพอใจที่ไม่ดีต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร จะทำให้พนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจ ค้าปลีก จำกัด มีความตั้งใจลาออกจากงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิสา ดำรงสกุลวงษ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมฟอกหนังกรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ไฮค์ จำกัด (มหาชน) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงาน และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ พิมลภรณ์ พุฒิปิพัฒน์ (2557) ที่กล่าวว่า

ปัจจัยด้านโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศขององค์กรที่ไม่เหมาะสม ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่พนักงานไม่สามารถควบคุมได้ด้วยตนเอง ทำให้พนักงานไม่มีแรงผลักดันในการทำงาน ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในที่สุด จากข้อค้นพบเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ในที่นี้ผู้วิจัย หมายถึงรวมถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก มีความต้องการบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีการสื่อสารภายในองค์กร ตลอดจนมีความปลอดภัยและสุขอนามัยต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยคิดเห็นว่าหากสภาพแวดล้อมในองค์กรไม่ดีย่อมส่งผลให้พนักงานเลือกที่จะไปอยู่กับองค์กรที่พร้อมกว่าเป็นได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด เฉพาะในส่วนสำนักงานใหญ่เท่านั้น จึงทำให้ผลการศึกษายังไม่ครอบคลุมพนักงานทุกส่วนงานเท่าที่ควร ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงควรขยายขอบเขตของการศึกษาให้ทั่วถึง เช่น เจ้าหน้าที่สถานีบริการน้ำมัน พนักงานชงกาแฟร้าน Café Amazon พนักงานประจำร้านจิวพี เพื่อเป็นประโยชน์ในการค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งอาจจะมีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันได้

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่านั้น เพื่อให้ผลการวิจัยที่ชัดเจน ถูกต้อง และได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยควรทำการวิจัยในเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตบันทึกตัวอย่าง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตติมา พันธุ์พุทธิรัตน์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายการบริการและการขาย1 เขตการบริการและการขาย 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- จารุพรธรณ์ ศิริกาญจนโกวิท. (2560). ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจตามแนวคิดของ Herzberg บรรยากาศองค์กรกับการตัดสินใจลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษา : บริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) วารสารบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง 1-16. สืบค้นจาก <http://www.edujournal.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/2070.ru>
- ช่อทิพย์ อรรถชัยศิริ. (2556). ปัจจัยจูงใจกับความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานในธุรกิจบริการ กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาในสำนักงานเขตพื้นที่เขตชล. การศึกษาด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ตรีญาภรณ์ พรหมน้อย. (2554). การถูกขูขบขืนในองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรสโลจิสติกส์ จำกัด
- วรนาฏ เวนุอาธร. (2555). การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานความผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการองค์กรภายใต้การดูแลของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วรรณวิสา ดำรงสกุลวงษ์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมฟอกหนัง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์โฮค จำกัด (มหาชน). บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเนชั่น
- ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุธิดา คิวานนท์. (2555). สัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงาน กับความตั้งใจเปลี่ยนงานของบุคลากร สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุเบญญา ขวัญทอง และ ทวีศักดิ์ ฤกษ์เจริญ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y.

วารสารสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (18) 265-281. สืบค้นจาก
[file:///C:/Users/Admin/Downloads/7038-21444-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/7038-21444-1-PB%20(1).pdf)

- Gaertner, K. N., & Nollen, S. D. (1992). *Turnover intentions and desire among executives*. *Human Relations*, 45(5), 447-465.
- Heneman, H. G., & Judge, T. A. (2000). *Compensation attitudes*. In S. L. Rynes & B. Karatepe, O. M., & Uludag, O. (2007). *Conflict, Exhaustion, and Motivation: A Study of Frontline Employees in Northern Cyprus Hotels*. *International Journal of Hospitality Management*, 26, 645-665.
- Landy, F. J. (1985). *Psychology of Work Behavior*. 3rd ed. Homewood : The Dorsey Press.
- Mowday, R. T; Porter, L. W; Steers, R. M. (1982). *Employee Organization Linkages*. New York: Academics Press, Inc. Mobley, R. H. 1977. Immediately linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology* pp. 62: 238.
- Mathis, R. L. and Jackson, J. H. (2002) *Human Resource Management : Essential Perspectives*, 2nd, South Western, a division of Thomson Learning Cincinnati, OH Mobley, W. H. *Employee Turnover : Causes, Consequences and Control*. New York : Addison - Wesley Publishing Company Limited, 1982.
- Mobley, William. H. (1977). *Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover*. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), pp.237-240. Mowday, R. T., Porter, L. W. and Steers, R. M. *Employee-organization Linkages the Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York : Academic Press, 1982.
- Price, J.L. and Mueller, C.W. (1981). *Professional Turnover*. Bridgeport, CT: Luce
- Sears, D. (2003). *Successful talent strategies: Achieving superior business result through market-focused staffing*. New York: American Management Association.
- Spector, P. E. *Industrial and Organizational Psychology : Research and Practice*. New York : John Wiley & Sons Inc., 1996.
- Steer, R. M. "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment." *Administrative Science Quarterly*. 22 (1977) : 46-56.
- Vandenberg, R. J., & Nelson, J. B. (1999). *Disaggregating the Motives Underlying Turnover Intentions: When Do Intentions Predict Turnover Behavior?* *Human Relations*, 52(10), 1313-1336
- Vroom, V.H. (1984). *Work and Motivation*. Florida: Robert E. Krieger Publishing Company
- Zaini, A. & Dennis, T. (2009). *Commitment to independence by internal auditors: the effects of ambiguity and role conflict*. *Management Auditing Journal*, 9(24), 899-925.