

อิทธิพลของความเครียดจากงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในค่าจ้างมีผลต่อความตั้งใจ  
ลาออกของพนักงาน บริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่  
Influence of Job Stress Job Burnout and Wage Satisfaction Affect Intention to Resign of  
Employees of Thai Parcel Public Company Limited, Head Office

ณัฐสินี วงษ์อารี

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Natthasinee Wongcharee

E-mail: 6314155029@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา อิทธิพลของความเครียดจากงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในค่าจ้าง มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดจากงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในค่าจ้าง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 179 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31- 40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ความเครียดจากงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.98$ ) ความเหนื่อยหน่ายในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการลดความเป็นบุคคล ( $\bar{X} = 3.91$ ) ความพึงพอใจในค่าจ้างโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) โดยภาพรวมความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่รวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ )เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการใช้ความรู้สึก ( $\bar{X} = 3.80$ )

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) พนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ต่างกันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ความเครียดจากงาน ด้านความเครียดจากเวลาการทำงาน ความเครียดจากความวิตก

กังวล และความสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความสำเร็จส่วนบุคคล และการลดความเป็นบุคคล รวมถึง) ความพึงพอใจในค่าจ้าง มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความตั้งใจลาออกจากงาน

### Abstract

The purpose of this study is to examine influence of job stress job burnout and wage satisfaction affect intention to resign of employees of Thai Parcel Public Company Limited, head office, factors include demographic factors, job stress, job burnout, wage satisfaction. The 179 sample were drawn from employees of Thai Parcel Public Company Limited, head office. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most employees of Thai Parcel Public Company Limited, head office of the respondents were female, aged 31-40 years, single, received Bachelor's Degree, received monthly income of 10,001 – 20,000 bath and worked less than or equal to 3 years. Job stress were at high level ( $\bar{X} = 3.72$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were the support from colleagues ( $\bar{X} = 3.98$ ). Job burnout were at high level ( $\bar{X} = 3.76$ ). When each aspect, it was found that the aspect has depersonalization ( $\bar{X} = 3.81$ ). Wage satisfaction were at moderate level ( $\bar{X} = 3.00$ ). Intention to resign of employees of Thai Parcel Public Company Limited, head office was rated at a high level ( $\bar{X} = 3.73$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was the feeling ( $\bar{X} = 3.80$ ).

The results of hypothesis test show that (1) employees of Thai Parcel Public Company Limited, head office with different age, education, income and working periods had different overall intention to resign at statistical significance of 0.05 level.(2) Job stress; stress from work time, anxiety stress, support from colleagues had effect the intention to resign of employees of Thai Parcel Public Company Limited, head office at statistical significance of 0.05 level.(3) Job burnout ; emotional exhaustion, reducing personal achievements, depersonalization, include wage satisfaction had effect the intention to resign of employees of Thai Parcel Public Company Limited, head office at statistical significance of 0.05 level.

**Keyword:** Intention to Resign

### บทนำ

ภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นทั้งต่างประเทศและในประเทศ ความต้องการของลูกค้ามีมากขึ้น แต่ละองค์กรต่างให้ความสำคัญต่อการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นไม่เว้นแม้ภาครัฐ รวมถึงการเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบ การสื่อสารที่รวดเร็วในหลายช่องทาง ส่งผลให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสังคมมนุษย์ทั้งในด้านบรรยากาศในการทำงานและการใช้ชีวิตความเร่งรีบความตื่นตระหนกต่อการปรับตัวของบุคลากรในองค์กรรวมถึงภาวะเครียดที่ออกมาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง มีความเข้มงวดมากขึ้นส่งผลให้เกิดภาวะความเครียด

ความเครียด (stress) เป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ และทำให้รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เมื่อเกิดความเครียดบุคคลจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และอารมณ์ รวมทั้งด้านพฤติกรรม แต่เมื่อเวลาผ่านไปความเครียดเหล่านั้นคลายลง ร่างกายจะกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง ถ้าความเครียดอยู่ในระดับไม่มากจะช่วยจูงใจให้บุคคลแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้สำเร็จ แต่ถ้าปัญหานั้นทำให้เกิดความเครียดมากจนเกินไปบุคคลจำเป็นต้องปรับตัวมากขึ้นตามไปด้วย หากความเครียดทวีความรุนแรงขึ้น การทำงานของระบบประสาทก็จะมีปฏิกิริยารุนแรงขึ้นตามไปด้วย บางครั้งอาจรุนแรงจนทำให้ร่างกายเกิดอาการเจ็บป่วย และเป็นผลสืบเนื่องต่อพฤติกรรมผิดปกติทั้งหลาย (กรมสุขภาพจิต, 2541)

ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Burnout) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทีละน้อยเป็นการสะสมของความอ่อนเพลียซึ่งนำไปสู่ความอ่อนล้าทางอารมณ์ หากไม่เอาใจใส่และปล่อยทิ้งไว้จะทำให้มีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ความเหนื่อยหน่ายเป็นความรู้สึกเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงาน จนก่อให้เกิดการขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยเกิดจากความเครียดที่สะสมไว้เป็นระยะเวลานาน จนกระทั่งไม่เอาใจใส่ในการทำงาน ล้มเหลวในด้านการทำงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคคลไม่เห็นคุณค่าความสามารถของตนเอง มีเจตคติในเชิงลบกับบุคคลอื่น การไม่ต้องการทำงานกับบุคคลอื่น การขาดสัมพันธ์ภาพที่ดีกับส่วนรวม โดยความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Wu, 2010) เมื่อพนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานย่อมทำให้พนักงานไม่อยากทำงาน จึงส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน การลาออกจากงานเป็นความรู้สึกของพนักงานที่ไม่ต้องการทำงานกับองค์กรนั้น ๆ อีกต่อไป และเชื่อว่าจะมีอนาคตที่ดีกว่าเมื่อได้ลาออกจากองค์กรและทำงานที่ใหม่ โดยไม่ต้องการเหตุผลมากนักในการยื่นใบลาออก (ชลภััสสรณ์ ศรีวรรณีตรภากร และประสพชัย พสุนนท์, 2558) แต่สิ่งที่ทำให้พนักงานมีกำลังใจ และมีความรู้สึกอยากจะทำงานกับองค์กรต่อไปจะเป็นเรื่องของค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ถือว่าเป็นกลไกที่มีพลังในการใช้จูงใจกับพนักงานภายในองค์กร เพื่อจูงใจให้ผู้ที่ทำงานให้กับองค์กรได้รับความพึงพอใจอย่างทั่วถึง ตลอดจน เป็นกลไกในการสนับสนุนให้พนักงานขององค์กรมีความพยายามและความคิดสร้างสรรค์พร้อมกับการปฏิบัติงานให้กับองค์กร สร้างความพึงพอใจ และทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด (จรรยาศักดิ์ สุนทรเดชา, 2561)

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของความเครียดจากงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในค่าจ้าง ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยมีความเชื่อว่าเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดีก็จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจลาออกของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบในการเสริมสร้างและปรับปรุงการพัฒนาการบริหารงานในองค์กรส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น และลดการขาดงานหรือลาออกจากงาน อีกทั้งยังส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ และทำให้บริษัทบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. เพื่อศึกษาความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตาม ปัจจัยบุคคล

3. เพื่อศึกษาความเครียดจากงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และ ความพึงพอใจในค่าจ้าง ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดจากงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในค่าจ้างมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

### ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ. 2565 จำนวนทั้งสิ้น 324 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 174 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง อิทธิพลของความเครียดจากงานความเหนื่อยหน่ายในงานและความพึงพอใจในค่าจ้างมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึง ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความเครียดจากงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความพึงพอใจในค่าจ้าง ตัวแปรตาม (dependent Variable) คือ ความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับอิทธิพลความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. ทำให้ทราบถึงความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดจากงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในค่าจ้าง

3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการปรับปรุงบริหารงานพนักงาน ตลอดจนการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาการบริหารงานในองค์กร ตลอดจนส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

### แนวคิดและทฤษฎี

#### 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

Steers (1991) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจลาออกว่า เป็นความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมการลาออกจากงานในอนาคตเป็นความปรารถนาหรือเจตนาของบุคคลที่จะออกจากองค์กร โดยได้รับอิทธิพลจากความรู้สึกที่ไม่เกี่ยวข้อง

กับงาน ส่วน Vandenberg and Nelson (1999) กล่าวว่าความตั้งใจลาออกหมายถึงการที่บุคคลมีการประเมินความเป็นไปได้ที่จะลาออกไปจากองค์กรอย่างถาวรในเวลาหนึ่งในอนาคตอันใกล้

Vroom. (1964) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคคลไว้ในทฤษฎีองค์ประกอบและความคาดหวัง (Expectancy and Valence Theory) ว่า การลาออกของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากความแตกต่างระหว่างพลังที่ตรงข้ามสองอย่างคือ ปัจจัยเกื้อหนุนให้คงอยู่ (Forces to remain) และปัจจัยผลักดันให้ลาออก (Forces to leave) โดยความคาดหวังเป็นแรงกระตุ้นให้คนเกิดความพยายามกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้ตนสมหวัง ถ้าความหวังของบุคคลไม่ได้รับผลตอบแทนในความเป็นจริง ก็เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลลาออกจากงานได้ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพลังให้บุคคลคงอยู่ คือความพอใจในงาน ส่วนสิ่งที่ก่อให้เกิดการลาออกไปได้แก่ ความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลนั้นไม่ได้รับผลตอบแทนตามที่ตนคาดหวังไว้ จากการเข้ามาทำงานหรือถือครองตำแหน่งนั้น บุคคลจึงลาออกโดยหวังว่าจะได้รับโอกาสและผลตอบแทนที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น ๆ

## **2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดจากงาน**

Lazarus and Folkman, (1984) กล่าวว่าความเครียดจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการประเมินเหตุการณ์นั้นว่ามีผลกระทบต่อสวัสดิภาพของตนเองหรือไม่ และตนต้องใช้แหล่งประโยชน์ที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลังในการปรับตัวหรือไม่ ส่วนการเผชิญความเครียด (coping) เป็นความพยายามที่จะจัดการกับความเครียด บุคคลที่เผชิญความเครียดได้ดีคือบุคคลที่รู้จักเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในการเผชิญความเครียดซึ่งอาจแสดงออกได้หลายรูปแบบโดยแบ่งรูปแบบการเผชิญความเครียดของบุคคลออกเป็น 2 รูปแบบ คือ (1) การเผชิญความเครียดโดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-Focused Coping) (2) อารมณ์ (Emotional-Focused Coping) เป็นความพยายามในการลด บรรเทาความไม่สบายใจที่เกิดจากความเครียดในทางที่เหมาะสม

Hobfoll (2011) กล่าวว่า การอนุรักษ์ทรัพยากร (Conservation of Resources Theory-COR) เป็นทฤษฎีความเครียดทั่วไป (General Stress Theory) ที่อธิบายว่า ความเครียดจะเกิดขึ้นก็เนื่องมาจาก บุคคลที่อยู่ในสภาวะปกติจะมีความพยายามที่จะรักษา ทำให้เกิดขึ้นใหม่ และเพิ่มพูนทรัพยากรต่างๆ ในตัวเอง แต่เมื่อใดที่พวกเขาเหล่านั้นไม่สามารถดำรงรักษาสภาวะเช่นนั้นเอาไว้ได้ ก็เกิดความเครียดขึ้น หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อทรัพยากรทั้งหลาย ในตัวเอานั้นเกิดสภาวะที่ไม่เสถียรเกิดความสับสนเสี่ยง หรือเกิดการสูญหายหรือเมื่อบุคคลใด ๆ ไม่สามารถที่จะเข้าถึงหรือรักษาทรัพยากรของตนเองได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่มีอยู่ ทฤษฎีอนุรักษ์ทรัพยากรจึงได้รับการยกย่องว่าเป็นทฤษฎีความเครียดแบบบูรณาการ

## **3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน**

Schaufeli and Enzmann (1998) กล่าวว่ารากฐานที่แท้จริงของทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยหลัก ๆ แล้วมาจาก ทฤษฎีความเครียดโดยทั่วไป (General Stress Theory) ซึ่งมุ่งเน้นถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะของงาน (Work Characteristics) กับพนักงาน มี ทฤษฎีดั้งเดิมเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานจำนวนมาก ที่ไม่เคยได้รับการทดสอบในเชิงประจักษ์ ในทางตรงกันข้ามการทดสอบในเชิงประจักษ์นั้น กลับได้มาจากทฤษฎีอื่น ๆ ในสาขาอื่นของการวิจัยทฤษฎีหนึ่งที่มีบทบาทมากที่สุดในการศึกษา คือ ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม (Person Environment-Fit Theory)

Maslach and Jackson (1986) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout) หมายถึงความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นและการลดความสำเร็จของตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่ต้องเผชิญกับความเครียดจากการทำงานอย่างต่อเนื่องและไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นระยะ

เวลานาน ทำให้ส่งผลกระทบต่อทางลบทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน นอกจากนี้ ยังส่งผลกระทบต่อไปยังคนรอบข้างและต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) (2) การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) (3) ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Reduced personal accomplishment)

#### **4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าจ้าง**

Huang, et al (2016) กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินนั้นมีผลเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่อยู่ในระดับต่ำ แต่อย่างไรก็ตามสามารถกล่าวได้ว่า ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งหากผู้จัดการต้องการจะเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงาน การเพิ่มค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินนี้อาจจะไม่ได้ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานเท่าใดนัก นอกจากนั้นยังพบว่า สิ่งที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานนั้น คือ ต้องทำให้พนักงานรู้คุณค่าของตนเองในการทำงานนั้นๆ รวมไปถึงต้องทำให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ตนเองทำ เพราะหากมีความเข้าใจทั้งในตัวงานและคุณค่าของตนเองที่ได้ทำงาน ก็จะทำให้พนักงาน เกิดความตระหนักรู้ถึงคุณค่าของตนเอง และเกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมา

Mehta (2014) กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินนั้นมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมี ความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงบวก และค่อนข้างมีผลต่อความพึงพอใจ ในระดับสูง แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินนั้น ส่วนมากจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล และแต่ละสถานะของแต่ละบุคคล ว่ามีความต้องการในส่วนนี้มากน้อยเพียงใด

#### **วิธีดำเนินการวิจัย**

##### **1. การออกแบบการวิจัย**

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

##### **2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัทไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 324 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 179 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประเทศ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามกลุ่มฝ่ายงาน

##### **3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย**

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เอกสารทางวิชาการรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษาซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องโดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดโดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Check list) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดจากงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงาน ได้แก่ ความเครียดจากเวลาการทำงาน ความเครียดจากความวิตกกังวล ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคาดหวัง ความสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน และความสมดุลของชีวิตและงาน มีคำถามทั้งหมด 21 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีคำถามทั้งหมด 26 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าจ้าง เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในค่าจ้าง มีคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 5 ความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีทั้งหมด 2 ด้าน ประกอบด้วย การใช้ความรู้สึก และการใช้เหตุผล มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

#### 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

#### 5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) ของความเครียดจากงานโดยรวม เท่ากับ 0.920 ความเครียดจากเวลาการทำงานเท่ากับ 0.841 ความเครียดจากการวิตกกังวลเท่ากับ 0.932 ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคาดหวังเท่ากับ 0.945 ความสนับสนุนจากผู้ร่วมงานเท่ากับ 0.879 และความสมดุลของชีวิตและงานเท่ากับ 0.880 ความเหนื่อยหน่ายในงานโดยภาพรวมเท่ากับ 0.918 ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์เท่ากับ 0.837 การลดความเป็นบุคคลเท่ากับ 0.728 และการลดความสำเร็จส่วนบุคคลเท่ากับ 0.773 ความพึงพอใจในค่าจ้างเท่ากับ 0.980

และค่าความเชื่อมั่นของความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม 0.842 การใช้ความรู้สึกเท่ากับ 0.760 และการใช้เหตุผล เท่ากับ 0.777

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

## 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 179 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ.2565 โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามฝ่ายงาน หลังจากได้ตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิแล้ว ผู้ศึกษาจึงทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อของพนักงานทั้งหมด โดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมด หลังจากนั้นส่งแบบสอบถามให้บุคลากรที่ถูกสุ่มได้ในแต่ละกลุ่มงาน ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 179 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

## 7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดดังนี้

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความเครียดจากงาน พลาความเหนื่อยหน่ายในงาน ความพึงพอใจในค่าจ้าง และความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

### 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test

2.2 ความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาความเครียดจากงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในค่าจ้าง ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis



## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องอิทธิพลของความเครียดจากงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในค่าจ้าง ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

ผลการวิเคราะห์ความเครียดจากงาน ของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ความสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน ความเครียดจากเวลาการทำงาน ความเครียดจากความวิตกกังวล ความสมดุลของชีวิตและงาน และความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในงาน ของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ การลดความเป็นบุคคล การลดความสำเร็จส่วนบุคคล และความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในค่าจ้าง โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ การใช้ความรู้สึก และการใช้เหตุผล

ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ พนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศ และสถานภาพต่างกัน ทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานโดยภาพรวมไม่ต่างกันและพนักงาน ที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความเครียดจากงาน ซึ่งประกอบด้วย ความเครียดจากเวลาการทำงาน ความเครียดจากความวิตกกังวล ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคาดหวัง ความสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน และความสมดุลของชีวิตและงาน ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

ความเครียดจากงาน ความเครียดจากเวลาการทำงาน ความเครียดจากความวิตกกังวล และความสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมและความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคาดหวัง และความสมดุลของชีวิตและงาน ไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยภาพรวม

ความเครียดจากเวลาการทำงาน มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการใช้ความรู้สึก และความสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน มีผลต่อความตั้งใจลาออกของ ด้านการใช้เหตุผล

ผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความสำเร็จส่วนบุคคล และการลดความเป็นบุคคล มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม

ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการใช้ความรู้สึกและการลดความเป็นบุคคล การลดความสำเร็จส่วนบุคคล และความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ด้านการใช้เหตุผล

ผลความพึงพอใจในค่าจ้าง มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

ความพึงพอใจในค่าจ้าง มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในค่าจ้าง มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการใช้ความรู้สึก และไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ด้านการใช้เหตุผล

### **บทสรุปและอภิปรายผล**

ผลการวิจัยอิทธิพลของความเครียดจากงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในค่าจ้าง ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านการใช้เหตุผล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงาน มีความคาดหวังกับองค์กรน้อยอยู่แล้ว ด้วย สภาพแวดล้อม วัฒนธรรมขององค์กรจึงทำให้ อาจจะไม่มีความตั้งใจลาออกของพนักงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการใช้ความรู้สึก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาโย อัครรุ่งเรือง (2561) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของแพทย์จากสถานพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานครผลการศึกษา โดยพบว่า การตัดสินใจลาออกของแพทย์ มีการตัดสินใจลาออกลดลง

2. ผลการศึกษาความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานบริษัทไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่มีเพศต่างกัน ความตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ไพศาล บุญสุวรรณ (2562) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า เพศไม่มีผลต่อการตัดสินใจหรือความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของพนักงานเพศหญิงและเพศชายไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 พนักงานบริษัท ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานโดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ เมธาวี สายัญ (2560) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลาออกจากการทำงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ในอนาคตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 พนักงานบริษัท ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานโดยภาพรวม ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุพรรณษา พุ่มพวง (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้ม

การลาออกของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพต่างกันทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.4 พนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานโดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธยาน์ อำไพพงษ์ (2559) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออก (เปลี่ยนนายจ้าง) ของพนักงานขับรถขนส่งในเขตนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด และนิคมอมตะซิตี้จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและ ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกันมีการตัดสินใจลาออก (เปลี่ยนนายจ้าง) ของพนักงานขับรถขนส่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด และนิคมอมตะซิตี้จังหวัดระยอง ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์ความเครียดจากงาน มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ความเครียดจากงาน ด้านความเครียดจากเวลาการทำงาน มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาโย อัครรุ่งเรือง (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของแพทย์จากสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความเครียดจากงาน ด้านความเครียดจากเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกของแพทย์จากสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ความเครียดจากงาน ด้านความเครียดจากการวิตกกังวล มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาโย อัครรุ่งเรือง (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของแพทย์จากสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความเครียดจากงาน ด้าน ความเครียดจากความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกของแพทย์จากสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ความเครียดจากงาน ด้านความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคาดหวัง ไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hobfoll (2011) กล่าวว่าการอนุรักษ์ทรัพยากร (Conservation of Resources Theory-COR) เป็นทฤษฎี ความเครียดทั่วไป (General Stress Theory) ที่อธิบายว่า ความเครียดจะเกิดขึ้นก็เนื่องมาจาก บุคคลที่อยู่ในสภาวะปกติจะมีความพยายามที่จะรักษา ทำให้เกิดขึ้นใหม่ และเพิ่มพูนทรัพยากรต่างๆ ในตัวเอง และความเครียดนั้นอาจเกิดจากความคาดหวังที่มีมากเกินไป

3.4 ความเครียดจากงาน ด้านความสนับสนุนจากผู้ร่วมงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความเครียดจากงาน ด้านความสนับสนุนจากผู้ร่วมงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วาโย อัครรุ่งเรือง (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของแพทย์จากสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความเครียดจากงาน ด้าน ความสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกของแพทย์จากสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 อิทธิพลความเครียดจากงาน ด้านความสมดุลของชีวิตและงาน ไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hobfoll (2011) กล่าวว่าการอนุรักษ์

ทรัพยากร (Conservation of Resources Theory-COR) เป็นทฤษฎี ความเครียดทั่วไป (General Stress Theory) ที่อธิบายว่า ความเครียดจะเกิดขึ้นก็เนื่องมาจาก บุคคลที่อยู่ในสภาวะปกติจะมีความพยายามที่จะรักษา ทำให้เกิดขึ้นใหม่ และเพิ่มพูนทรัพยากรต่างๆ ในตัวเอง และความเครียดนั้นอาจเกิดจากความไม่สมดุลของชีวิตและงาน

4. ผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในงาน มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล พงษ์โหมต (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งผลการวิจัยพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2 ความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านการลดความเป็นบุคคล มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล พงษ์โหมต (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งผลการวิจัยพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้าน การลดความเป็นบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.3 ความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล พงษ์โหมต (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งผลการวิจัยพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ความพึงพอใจในค่าจ้าง มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 อิทธิพลด้านความพึงพอใจในค่าจ้าง มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาโย อัครรุ่งเรือง (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของแพทย์จากสถานพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในค่าจ้าง มีผลต่อความตั้งใจลาออกของแพทย์จากสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและวางแผนพัฒนาการบริหารงานให้กับ บริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังต่อไปนี้

### **ความเครียดจากงาน**

1.ด้านความเครียดจากเวลาการทำงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเครียดจากงานด้านความเครียดจากเวลาการทำงาน มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการแบ่งเวลาการทำงานและกำหนดหน้าที่ตำแหน่งอย่างชัดเจนเพื่อลดการทำงานหนักและไม่มีประสิทธิภาพ ของตัวพนักงานเองเนื่องจากไม่มีการแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจนทำให้พนักงานไม่เข้าใจใน

งานที่ทำอย่างลึกซึ้ง เพราะต้องย้ายไปทำหลายตำแหน่งเกิดผลให้ตัวพนักงานต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจและงานก็ขาดประสิทธิภาพเพราะขาดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

2. ความเครียดจากความวิตกกังวล จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเครียดจากงานด้านความเครียดจากความวิตกกังวล มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ตั้งนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญของงานของพนักงาน เนื่องจาก พนักงานไม่ได้รับการแบ่งงานและหน้าที่อย่างชัดเจนทำให้ต้องทำงานหลายหน้าที่ซึ่งบางอย่างตัวพนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญเรื่องนั้นอย่างแท้จริงทำให้เกิดความวิตกกังวลในการทำงานในระดับที่สูง ต้องจัดแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจนและจัดหาคนให้เหมาะสมกับงานในแต่ละฝ่าย

3. ด้านความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคาดหวัง จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเครียดจากงานด้านความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคาดหวัง ไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ตั้งนั้น องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญด้านความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคาดหวัง เนื่องจากไม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

4. ด้านความสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเครียดจากงานด้านความสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เนื่องด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทที่มีความขัดแย้งกันและขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในระดับที่สูงมาก ทำให้ตัวพนักงานเองรู้สึกว่าเป็นปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านความสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน เนื่องจากส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

5. ด้านความสมดุลของชีวิตและงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเครียดจากงานด้านความสมดุลของชีวิตและงาน ไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตั้งนั้น องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญด้านความสมดุลของชีวิตและงาน เนื่องจากไม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

#### ความเหนื่อยหน่ายในงาน

1. ด้านความรู้สึก่อนล้ำทางอารมณ์ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความรู้สึก่อนล้ำทางอารมณ์ มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ตั้งนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านความรู้สึกของพนักงานเป็นอย่างมาก เนื่องการทำงานที่หนักและหลายหน้าที่อาจทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวล เครียด ทั้งต้องรับแรงกดดันจากภายในและภายนอกองค์กร ควรจัดกิจกรรมให้พนักงานได้ระบายอารมณ์และเกิดการผ่อนคลายในขณะปฏิบัติหน้าที่

2. ด้านการลดความเป็นบุคคล จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นบุคคล มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตั้งนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านการลดความเป็นบุคคลเป็นอย่างมาก เนื่องจากพนักงานไม่เข้าใจนโยบายของบริษัท มีผลทำให้พนักงานไม่เกิดการยอมรับเมื่อไม่มีการขึ้นเงินเดือนหรือตำแหน่งให้จึงทำให้เกิดอารมณ์ทางลบกับตัวเองมากขึ้นส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

3. ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตั้งนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล เนื่องจากนโยบายและวัฒนธรรมขององค์กร ไม่เอื้อต่อการเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคล เช่น การไม่ขึ้นตำแหน่ง เงินเดือน โบนัส และไม่มีสวัสดิการ ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

## อิทธิพลของความพึงพอใจในค่าจ้าง

1. ด้านความพึงพอใจในค่าจ้าง จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในค่าจ้าง มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน บริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านความพึงพอใจในค่าจ้าง เนื่องจากค่าจ้างเป็นค่าตอบแทนที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยตรง ถ้าองค์กรไม่มีการขึ้นค่าจ้างเลยอาจส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจในการลาออกที่สูง

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากความตั้งใจลาออก เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานบุคคล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่เท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาพนักงานทั้งหมดในบริษัท ไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ทราบถึงระดับความตั้งใจลาออกของพนักงานในภาพรวมทั้งบริษัท

### เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต. (2541). *คู่มือคลายเครียด*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์สยามเอ็มแอนด์ปีพลีลิซซิ่ง.  
จรรยาศักดิ์ สุนทรเดชา. (2561). เทคนิคการบริหารค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ. *วารสารสถาบันวิจัยพินลธรรม*, 5(1), 43-54.

ชลภัศรธรรม ศรีวรรณตราธร และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานแผนกช่างซ่อมอุปกรณ์:กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยศิลปากร*, 8(1), 185-200.

ณัฐธยาน์ อำไพพงษ์, (2559) *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานขับรถขนส่ง ในเขต นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด และนิคมอมตะซิตี้จังหวัดระยอง*.วิทยานิพนธ์หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

พรพิมล พงษ์โหมด. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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

เมธาวี สายัญ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย*.สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วาโย อัครรุ่งเรือง. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของแพทย์จากสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- สุพรรณษา พุ่มพวง. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งเขตราชบุรี*  
*บูรณะ กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
รัตนโกสินทร์.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Hobfoll, S. E. (2011). *Conservation of resources theory: Its implication for stress, health, and resilience*. In S. Folkman (Ed.), *The Oxford handbook of stress, health, and coping*. 127–147. Oxford University Press.
- Hung, W. L., Lee, Y. J., & Huang, P. H. (2016). Creative experiences, memorability and revisit intention in creative tourism. *Current Issues in Tourism, 19(8)*, 763-770.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981) The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior, 2*, 99-113.
- Mehta, C., & Gupta, P. (2014). Sculpting. Future Leaders: An Intrapreneurial Approach. *Global Journal of Finance and Management, 6(4)*, 313-320.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to Organizational Behavior*. New York: Harper Collin.
- Vandenberg, J.R. & Nelson, J.B. (1999). Disaggregates the Motives Underlying Turnover Intentions: When Do Intentions Predict Turnover Behavior. *Human Relations, 52*, 1340-1352.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley,
- Wu, W. (2010). Student on College Student's Learning Burnout. *Asian Social Science, 6(3)*: 132-134.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3<sup>rd</sup> Ed). New York: Harper and Row Publications.