

ความพึงพอใจ และความคาดหวังในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออก
ของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง

Job Satisfaction and Expectation Influencing Turnover Intention of Finance and
Accounting Personnel of the Department of Provincial Administration

ศิวะบุต ฝิ่งอารมณ์ siwaboot252@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ (2) ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ (3) ระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการทำงานของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ (4) ระดับความคิดเห็นต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ (5) ความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงานและอายุงาน (6) ผลกระทบทางความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ (7) ผลกระทบทางความคาดหวังในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ในการศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ (สายงานการเงินและบัญชี) จำนวน 275 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test , One-Way ANOVA และค่าสถิติ Multiple Linear Regression (MLR) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46-50 ปี สถานภาพโสด วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ (นักวิชาการเงินและบัญชี ระดับชำนาญการ) และมีอายุงาน 10 ปี ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่ง เสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครองอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครองชายและหญิงมีความตั้งใจจะลาออกไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนอายุ วุฒิการศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงานและอายุงานที่ต่างกันมีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในการทำงานและความคาดหวังในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ความตั้งใจจะลาออก, ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ

ABSTRACT

The objective of this research were to examine (1) Demographics data of Finance and Accounting Personnel of the Department of Provincial Administration. (2) Level comments of the satisfaction in the work of Finance and Accounting Personnel of the Department of Provincial Administration. (3) Level comments of the expectation in the work of Finance and Accounting Personnel of the Department of Provincial Administration. (4) Level comments the turnover intention of Finance and Accounting Personnel of the Department of Provincial Administration. (5) Turnover intention of Finance and Accounting Personnel of the Department of Provincial Administration sort by demographic characteristics, gender, age, education, monthly income, status, position and working duration. (6) Job satisfaction Influencing Turnover Intention of Finance and Accounting Personnel of the Department of Provincial Administration.(7)Job Expectation Influencing Turnover Intention of Finance and Accounting Personnel of the Department of Provincial Administration.

The sample use in the study comprise 275 Finance and Accounting Personnel of the Department of Provincial Administration. The researcher utilized questionnaire to collect data from the respondents. The statistics used for the data analysis consisted of Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Sample t-test, One-Way ANOWA and Multiple Linear Regression (MLR) at .05 significance.

Result found that most of respondents were female, age between 46-50 years old, single, graduate degree, 30,001 up monthly income, Finance and Accounting Analyst Professional Level and working duration 10 years up. Job expectation at a most level. Job satisfaction and the turnover intention at high level.

Result found that male and female did not different levels of turnover intention. Respondents in different age, education, monthly income, status, position and working duration had different levels of turnover intention. The Multiple Regression Analysis revealed that Job Satisfaction and Expectation Influenced Turnover Intention of Finance and Accounting Personnel of the Department of Provincial Administration. All statistical analysis were perform at .05 significance.

Keywords : Turnover Intention, Expectation, Satisfaction

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อก้าวถึงทรัพยากรในการบริหารงานขององค์กรจำเป็นต้องมีปัจจัยพื้นฐานหรือทรัพยากรพื้นฐานซึ่งจะประกอบไปด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials) และวิธีการบริหารจัดการ (Management) ซึ่งองค์การไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ หากขาดทรัพยากรใดทรัพยากรหนึ่งได้แต่เมื่อต้องตอบคำถามว่าในทรัพยากรใดสำคัญที่สุด ก็คงเห็นพ้องในแนวทางเดียวกัน คือ ทรัพยากรมนุษย์หรือคนนั่นเอง เพราะมนุษย์มีความรู้ มีความสามารถ สติปัญญา และสามารถพัฒนาศักยภาพได้อย่างไม่มีข้อจำกัดและยังไม่มีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีใดที่สามารถมาทดแทนมนุษย์ได้อย่างแท้จริง (ศักดิ์พันธ์ ต้นวิมลรัตน. 2557)

ทรัพยากรมนุษย์ คือ สิ่งที่ช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรเปรียบเสมือนเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) กล่าวคือ องค์กรสามารถใช้ประโยชน์ได้จากความรู้ การกระทำรวมถึงทักษะที่สั่งสมมา ความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลในองค์กรได้ใช้ประโยชน์ตามศักยภาพของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยคุณภาพทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (พะยอม วงศ์สารศรี. 2538) และจากการศึกษาวิจัยของศาสตราจารย์ แกรี่ เบคเคอร์ (Gary Stanley Becker) ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงแนวทางในการลงทุนที่จะทำให้ เกิดผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจมากที่สุด ซึ่งพบว่าการลงทุนที่ดีและจะได้ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจที่ดีที่สุด คือ การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ที่ถือว่าเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital Investment) อันจะนำมาสร้างเป็นคุณค่าให้แก่องค์กรได้เพราะบุคคลากรที่ได้รับการพัฒนาจะนำเอาทุนที่อยู่ในตนเองกลับมาพัฒนาองค์กรหรือสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หากบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถลาออกจากองค์กรก็เหมือนองค์กรได้สูญเสียทุนหรือทรัพยากรที่มีคุณค่าไป

การบริหารราชการแผ่นดินของไทยต้องมีบุคลากรคือข้าราชการเป็นผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 (นายพยนต์ เอี่ยมสำอาง. 2557) ซึ่งในแต่ละหน่วยงาน ข้าราชการถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารงาน โดยกิจการงานจะดำเนินไปได้อย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยข้าราชการเป็นปัจจัยสำคัญและปัจจุบันข้าราชการที่มีความรู้ความสามารถได้มีการลาออกอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุผลต่างๆ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จากบทสรุปสำหรับผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) การสำรวจสถิติ/อัตราการลาออก และฐานข้อมูลข้าราชการสังกัดองค์การกลางบริหารงานบุคคลต่างๆ ในราชการพลเรือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2546 พบว่า ข้าราชการพลเรือนสามัญมีจำนวนผู้ลาออกมากที่สุดและส่วนใหญ่ลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพอื่น ดังนั้นการลาออกถือว่าเป็นอุปสรรคมากในการขับเคลื่อน (นางสาวกรรณิการ์ เกตทอง. 2559) โดยการลาออกของข้าราชการย่อมทำให้เกิดผลกระทบ การเสียประโยชน์และความเสียหายต่อระบบการบริหารงานเป็นอย่างมากตลอดจนหน่วยงานของรัฐก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในกระบวนการสรรหาและระยะเวลาในการฝึกฝนอบรมให้ข้าราชการมีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์เพื่อปฏิบัติงานราชการอีกด้วย

กรมการปกครองเป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทยที่จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2435 เดิมเรียก กรมมหาดไทยฝ่ายพลร่ม เป็นเจ้าหน้าที่แผนกปกครองท้องที่สำหรับการปกครองในส่วนภูมิภาคได้กำหนดรูปแบบการปกครองที่เรียกว่า "เทศาภิบาล" ขึ้นมาใช้และได้มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้รับผิดชอบดูแล โดยจัดแบ่งหัวเมืองออกเป็นมณฑลเมืองและอำเภอ โดยมีสมุหเทศาภิบาล ผู้ว่าราชการเมืองและนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการในเขตท้องที่นั้นๆ และมีกำนันผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ช่วยเหลือปฏิบัติงานในระดับตำบลและ

หมู่บ้าน กรมมหาดไทยฝ่ายพลำกัจึงเป็นต้นกำเนิดของกรมการปกครองซึ่งได้มีการเปลี่ยนแปลงชื่อและปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการภายตั้งแต่ พ.ศ.2548 เป็นต้นมา โดยหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตยได้เปลี่ยนชื่อเป็น กรมมหาดไทยและต่อมาในปี พ.ศ.2505 จึงเปลี่ยนมาใช้ชื่อ "กรมการปกครอง" จนถึงปัจจุบัน โดยมีสถานที่ตั้งอยู่บริเวณถนนอักษะวงศ์ แขวงวัดราชบพิตร เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร มีภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวก การปกครองท้องที่ การอาสา รักษาดินแดนและการทะเบียนเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัยได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน ตามคำนิยาม “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” (กรมการปกครอง. อ้างถึงในประวัติ และวิสัยทัศน์ กรมการปกครอง, 2558) ตลอดจนการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลไปสู่การบูรณาการบริหารราชการในระดับพื้นที่ทุกจังหวัดในประเทศไทยให้มีความเข้มแข็ง มั่นคงจนบังเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดโดยแบ่งการบริหารราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ประกอบกับกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2559 เป็นการบริหารราชการส่วนกลางและการบริหารราชการส่วนภูมิภาค (กระทรวงมหาดไทย, 100 ปีกระทรวงมหาดไทย, ศิริวัฒนาการพิมพ์ กรุงเทพฯ, 2535, หน้า 167.) ในระดับจังหวัด รวม 76 จังหวัดยกเว้นกรุงเทพมหานคร ซึ่งเรียกว่าที่ทำการปกครองจังหวัด มีสำนักงานตั้งอยู่ภายในศาลากลางจังหวัด โดยมี ปลัดจังหวัด (ผู้อำนวยการ ระดับสูง) เป็นหัวหน้าส่วนราชการ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารงานปกครอง มีเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ (จำจังหวัด) เป็นหัวหน้ากลุ่มงาน กลุ่มงานความมั่นคง มีเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ (ป้องกันจังหวัด) เป็นหัวหน้ากลุ่มงาน และกลุ่มงานการเงินและบัญชี มีนักวิชาการการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ (เสมียนตราจังหวัด) เป็นหัวหน้ากลุ่มงานส่วนในระดับ

อำเภอ รวม 878 อำเภอซึ่งเรียกว่าที่ทำการปกครองอำเภอมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอ โดยมีนายอำเภอ (ผู้อำนวยการระดับสูง/ระดับต้น) เป็นหัวหน้าส่วนราชการ (กรมการปกครอง, วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี, 20 ธันวาคม 2561.) โดยแบ่งโครงสร้างภายใน ออกเป็น 4 กลุ่มงาน/ฝ่าย 1 สำนักงาน 1 ศูนย์ ได้แก่ กลุ่มงานบริหารงานปกครองมีเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ (ปลัดอาวุโส) เป็นหัวหน้ากลุ่ม กลุ่มงาน/ฝ่าย ทะเบียนและบัตรมีเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษเป็นหัวหน้า กลุ่มงาน/ฝ่าย ความมั่นคง มีเจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ/ชำนาญการ (ป้องกันอำเภอ) เป็นหัวหน้า กลุ่มงานอำนวยความสะดวกหรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีเจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ/ชำนาญการ เป็นหัวหน้าและฝ่ายการเงินและบัญชีมีเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน/ชำนาญงานหรือนักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ/ชำนาญการ (เสมียนตราอำเภอ) เป็นหัวหน้าฝ่าย (คำสั่งกรมการปกครอง ที่ 1275/2559 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2559)

แต่เดิมเสมียนตราเป็นชื่อตำแหน่งขุนนางในสมัยโบราณทำหน้าที่เลขานุการหรือเรียกว่า “เลขานุการผู้ใช้ตรา” สารานุกรมการเมืองการปกครองไทย เล่มที่ 1 ฉบับราชบัณฑิตยสภา อธิบายว่า เสมียนตรามีหน้าที่เกี่ยวกับการเก็บรักษาดูแลและการประทับตราในเอกสารของทางราชการ ตำแหน่ง เสมียนตราเริ่มใช้ในสมัยที่มีกรมมหาดไทย สังกัดกรมปลัดบัญชี มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการเงินและพัสดุ ตลอดจนเก็บดวงตราประจำตำแหน่งของผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอ (ตราราชสีห์) (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. อารยา ธิรมงคลจิต. มปป.) ด้วยภาระหน้าที่ดังกล่าว กรมการปกครองจึงประสบปัญหาเกี่ยวกับการลาออกเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น โดยอย่างยิ่งในสายงานการเงินและบัญชีหรือสายเสมียนตราอำเภอที่เป็นสายงานสนับสนุนก็มีจำนวนไม่น้อยที่ลาออกด้วยเหตุต่างๆ ด้วยเพราะเสมียนตราอำเภอในแต่ละอำเภอมีเพียงคนเดียวไม่มีผู้ช่วยเหลือการปฏิบัติงานราชการมีหน้าที่รับผิดชอบทั้งในด้าน

การเงินและบัญชีและงานด้านพัสดุควบคู่กันไปประกอบกับในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 รัฐบาลมีนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจลงไปสู่ประชาชนในระดับพื้นที่มากขึ้น กรมการปกครองจึงมีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องต่อความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและประเทศชาติ อาทิเช่น โครงการตำบลละ 5 ล้านบาท โครงการหมู่บ้านละ 2 แสนบาท โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก (ไทยนิยม ยั่งยืน) โครงการตามมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้นรวมทั้งยังมีการปฏิบัติงานด้านพัสดุเพื่อการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงานอื่นๆ อาทิเช่น สำนักงานจังหวัด สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด ศูนย์อำนวยการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ล้วนแต่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่เสมือนตราอำเภอจะต้องปฏิบัติ ดังจะเห็นได้จากภาระงานที่มีเป็นจำนวนมากประกอบกับบางอำเภอมีเขตพื้นที่การปกครองขนาดใหญ่แต่ไม่ได้มีการแยกตำแหน่งของพัสดุออกจากงานการเงินและบัญชีโดยตรงจนเสมือนตราอำเภอเกิดภาวะงานล้นมือ งานค้างสะสม ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานหนัก ส่งผลให้งานที่ปฏิบัติออกมานั้นไม่น่าเป็นที่พอใจและเกิดการตำหนิของผู้บริหารยิ่งทำให้หมดกำลังใจในงานที่ปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถแม้กระทั่งในบางครั้งมีการแต่งตั้งข้าราชการรุ่นใหม่มาบรรจุโดยไม่มีประสบการณ์ให้มาทดลองปฏิบัติหน้าที่เสมือนตราอำเภอก็ทำให้เกิดปัญหาของการลาออกอยู่บ่อยครั้ง นั้นเป็นสาเหตุทำให้ข้าราชการรุ่นใหม่มีความสนใจต่ออาชีพรับราชการน้อยลง ความอดทนน้อยลงต่องานราชการที่ต้องปฏิบัติงานตามแบบแผนที่มีไม่ค่อยมีอิสระในการทำงานจึงมีการ โอนย้าย เปลี่ยนกรม หรือการลาออกเป็นจำนวนมาก (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต. 2553) รวมถึงข้าราชการที่บรรจุมานานหลายปีก็มีการลาออกขอเกษียณอายุราชการก่อนกำหนดหรือขอ โอนย้าย หรือสอบเปลี่ยนสายงานหรือ ไปเริ่มต้นสอบบรรจุเข้ารับราชการใหม่ในหน่วยงาน

ราชการอื่นแทนเช่นกัน ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าในสายงานก็ยังไม่ได้รับการส่งเสริมเท่าที่ควรซึ่งภาพรวมกรอบอัตรากำลังข้าราชการพลเรือนสามัญ เฉพาะในสายงานการเงินและบัญชีของกรมการปกครอง ซึ่งจำแนกตามชื่อในสายงาน ประเภท ตำแหน่ง และระดับตำแหน่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,668 อัตรา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน ระดับต้น (วิชาการเงินและบัญชี จำนวน 1 อัตรา นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ จำนวน 71 อัตรา นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ/ชำนาญการ จำนวน 693 อัตรา เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีอาวุโส จำนวน 7 อัตรา และเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน รวม 903 อัตรา (ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สถานภาพส่วนราชการ ภาพรวมกรอบอัตรากำลัง, 2558) โดยจะเห็นได้ว่าตำแหน่งที่สูงสุดในสายงานการเงินและบัญชี คือผู้อำนวยการเฉพาะด้านหรือผู้อำนวยการกองคลัง โดยมีเพียงตำแหน่งเดียวที่การบริหารราชการส่วนกลาง และในส่วนภูมิภาคก็ต้องสอบแข่งขันขึ้นให้ดำรงตำแหน่งเสมียนตราจังหวัดและก็มีเพียงตำแหน่งเดียวในแต่ละจังหวัดเท่านั้น ปัญหาเหล่านี้ล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อทั้งสิ้น

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและความคาดหวังที่จะเจริญก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติว่าส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหาร โดยตรงที่จะได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับนำไปปรับปรุงแก้ไขและหาวิธีการส่งเสริม เพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้คงอยู่ในระบบราชการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ และความคาดหวังในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง โดยผู้วิจัย กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการทำงานของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง
4. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง
5. เพื่อศึกษาความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครองจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และอายุงาน
6. เพื่อศึกษาผลกระทบทางความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง
7. เพื่อศึกษาผลกระทบทางความคาดหวังในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน 1 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน ได้แก่

สมมติฐาน 1.1 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง ชายและหญิง มีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน

สมมติฐาน 1.2 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง อายุต่างกันมีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน

สมมติฐาน 1.3 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง วุฒิกการศึกษาต่างกันมีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน

สมมติฐาน 1.4 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง รายได้ต่างกันมีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน

สมมติฐาน 1.5 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง สถานภาพต่างกันมีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน

สมมติฐาน 1.6 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง ตำแหน่งงานต่างกันมีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน

สมมติฐาน 1.7 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง อายุงานต่างกันมีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน

สมมติฐาน 2 ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครองต่างกันมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกต่างกัน โดยแบ่งเป็นรายละเอียดดังนี้

สมมติฐาน 2.1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติต่างกันมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกต่างกัน

สมมติฐาน 2.2 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานต่างกันมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกต่างกัน

สมมติฐาน 2.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างกันมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกต่างกัน

สมมติฐาน 3 ความคาดหวังในการทำงานของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตรา
อำเภอ ในสังกัดกรมการปกครองต่างกัันมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกต่างกััน
โดยแบ่งเป็นรายละเอียดดังนี้

สมมติฐาน 3.1 ความคาดหวังในการทำงานด้านความสำเร็จของงาน
ต่างกัันมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกต่างกััน

สมมติฐาน 3.2 ความคาดหวังในการทำงานด้านความก้าวหน้าและพัฒนา
ในสายงานต่างกัันมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกต่างกััน

สมมติฐาน 3.3 ความคาดหวังในการทำงานด้านผลตอบแทนและ
สวัสดิการต่างกัันมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกต่างกััน

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงานที่มีผลต่อความ
ตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง โดย
มีรายละเอียดดังนี้

1. หน่วยงานที่ใช้ในการวิจัย คือ ที่ทำการปกครองอำเภอ ทั้ง 76 จังหวัด รวม 878
อำเภอในสังกัดกรมการปกครอง
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัด
กรมการปกครองเฉพาะการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ทั้ง 76 จังหวัด รวม 878 อำเภอ
3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ
(เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน หรือนักวิชาการการเงินและบัญชี
ปฏิบัติการ/ชำนาญการ) ในสังกัดกรมการปกครองโดยผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่ม
ตัวอย่างจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างถึงใน กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์, 2559, หน้า
185) มีจำนวนเท่ากับ 275 คน
4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
 - 4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 4.2 ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิกการศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และอายุงาน
- 4.3 ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 4.4 ความคาดหวังในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาในสายงานและด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
5. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง
6. ระยะเวลาที่ศึกษาวิจัย เริ่มจากเดือน พฤษภาคม ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ.2562

ประโยชน์ของงานวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ เพื่อช่วยปรับปรุง แก้ไข และมีแนวทางในการส่งเสริมให้แก่ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครองเพื่อลดการลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอมากขึ้น ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังต่อไปนี้

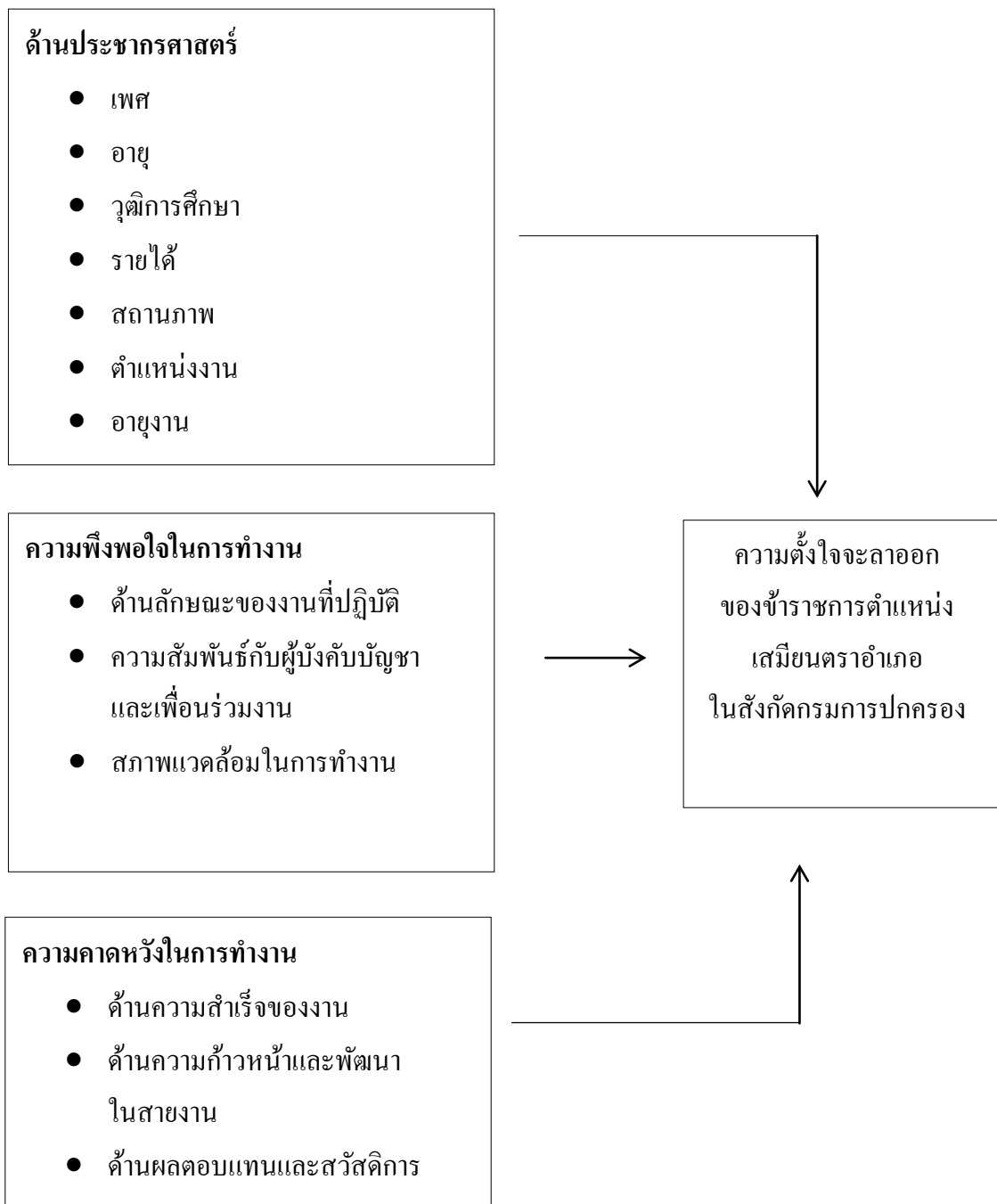
1. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาได้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง สำหรับหาวิธีการช่วยเหลือและสนับสนุนให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อป้องกันและลดปัญหาการลาออกไม่ให้เกิดขึ้น
2. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาได้ทราบถึงความคาดหวังที่จะเจริญก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติหรือภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง เพื่อหาวิธีที่จะส่งเสริม สนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการคงอยู่ต่อไปในอนาคต

3. ผลของการวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดวิธีแก้ไขปัญหา เพื่อลดการลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (closed-ended question) และคำถามปลายเปิด (open-ended question) ซึ่งมี 5 ส่วนใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ให้เลือกตอบจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงาน อายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีเนื้อหา จำนวน 13 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ข้อ 1-4
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ข้อ 5-9
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้อ 10-13

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงาน โดยมีเนื้อหา จำนวน 14 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านความสำเร็จของงาน ข้อ 14-17
2. ด้านความก้าวหน้า และพัฒนาในสายงาน ข้อ 18-22
3. ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ข้อ 23-27

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจจะลาออก โดยมีเนื้อหา จำนวน 4 ข้อ คือ

1. ความคิดบ่อยบ่อยครั้งในการลาออกจากงาน
2. ศึกษาข้อมูล และมองหางานใหม่
3. ความคิดจะลาออกภายใน 1 – 2 ปีข้างหน้า
4. จะลาออกจากงานทันทีเมื่อได้งานใหม่

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของ Likert ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามความคิดเห็น โดยเกณฑ์การให้คะแนนของ Likert มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจในการทำงาน และความคาดหวังในการทำงาน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวัตถุประสงค์ข้อที่ 1-3

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ขนาดของข้อมูล ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิกการศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และอายุงาน
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) เพื่อวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดลักษณะการกระจายข้อมูลของความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวังในการทำงาน และความตั้งใจจะลาออก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ตามสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐาน 1.1 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครองเพศชายและหญิง มีความตั้งใจจะลาออกแตกต่างกัน

ผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าสถิติ t-test (independent sample t test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคิดการลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง ชายและหญิง

สมมติฐาน 1.2 - 1.7 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง ที่มีอายุ วุฒิการศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และอายุงานมีผลต่อความตั้งใจจะออกแตกต่างกัน

ผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง ที่มีอายุ วุฒิการศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงานและอายุงานส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกแตกต่างกัน ซึ่งในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ (Post-hoc analysis) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างนั้นเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มใด โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's test)

สมมติฐาน 2.1-2.3 ความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง

ผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าสถิติ Multiple Linear Regression Analysis (MLR) เพื่อวิเคราะห์ผลของความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง

สมมติฐาน 3.1-3.3 ความคาดหวังในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาในสายงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง

ผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าสถิติ Multiple Linear Regression Analysis (MLR) เพื่อวิเคราะห์ผลของความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 93.80 มีอายุระหว่าง 46-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.70 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.20 วุฒิกศีกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.50 มีรายได้ 30,0001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.50 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ (นักวิชาการเงินและบัญชี ระดับชำนาญการ) คิดเป็นร้อยละ 30.50 และมีอายุงาน 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.50

2. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานรองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่วนด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในการทำงานในรายละเอียดแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.34, SD = 0.37$) พบว่า งานที่ทำมีความสำคัญต่อหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.63, SD = 0.57$) และปริมาณงานที่ทำอยู่ มีจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M = 1.05, SD = 0.22$)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($M = 3.64, SD = 0.58$) พบว่า เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน มีสภาพดี เพียงพอ และเหมาะสมต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 3.70, SD = 0.67$) และมีการจัดกิจกรรมสันทนาการร่วมกันในสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($M = 3.40, SD = 0.73$)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ($M = 3.55, SD = 0.53$) พบว่า ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับและไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 3.79, SD = 0.69$) และเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานมีความสมัครสมานสามัคคีมีค่าเฉลี่ย ($M = 3.51, SD = 0.68$)

3. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการทำงานทำงานระดับมากที่สุด ในด้าน

ผลตอบแทนและสวัสดิการรองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงานและด้านความก้าวหน้า และพัฒนาในสายงาน เมื่อพิจารณาถึงความคาดหวังในการทำงาน รายละเอียดแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาในสายงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.42, SD=0.56$) พบว่า มีนโยบายกำหนดส่งเสริมความก้าวหน้าอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M=4.54, SD=0.59$) และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=4.20, SD=0.77$)

ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.52, SD=0.47$) พบว่า งานที่ได้ทำสำเร็จจะไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M=4.75, SD=0.49$) และหวังได้รับการยกย่องและชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในผลงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=4.30, SD=0.67$)

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.53, SD=0.61$) พบว่า การเลื่อนอัตราเงินเดือน จะต้องเป็นไปอย่างเหมาะสมจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M=4.64, SD=0.64$) และได้รับค่าตอบแทนอื่นนอกเหนือจาก เงินเดือน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M=4.44, SD=0.85$)

4. ความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่ง เสมียนตราอำเภอในสังกัด กรมการปกครอง จำนวน 275 คน พบว่ามีคะแนน เฉลี่ย เท่ากับ 3.66 และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน เท่ากับ 0.94 รายละเอียดแต่ละข้อปรากฏผลดังนี้

คะแนนการประเมินต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่ง เสมียนตราอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง จำแนกรายข้อตามอันดับที่มีการประเมินสูง ได้แก่ อันดับที่ 1 มีความคิดบ่อยครั้งในการลาออกอยู่ในระดับมาก ($M=3.92, SD=0.94$) อันดับที่ 2 จะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่าอยู่ในระดับมาก ($M=3.73, SD=1.27$) อันดับที่ 3 เคยศึกษาข้อมูลและมองหางานใหม่อยู่ในระดับมาก ($M=3.56, SD=1.06$) และอันดับที่ 4 มีความคิดจะลาออกภายใน 1-2 ปีข้างหน้า ($M=3.34, SD=1.12$)

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความตั้งใจจะลาออกผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1.1 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง ชายและหญิง มีความตั้งใจจะลาออกไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.2 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง ที่มีอายุต่างกัน มีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.3 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง ที่มีรายได้ต่างกัน มีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.6 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.7 ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง ที่อายุงานต่างกัน มีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน มีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจจะลาออก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายความตั้งใจจะลาออก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Unstandardized Coefficients Beta = -.342)

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังในการทำงาน มีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจจะลาออก เมื่อจำแนก

เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายความตั้งใจจะลาออก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Unstandardized Coefficients Beta = -.342)

การอภิปรายผล

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอโดยส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายซึ่งอัตราส่วนความแตกต่างค่อนข้างมากเนื่องจากงานในตำแหน่งเสมียนตราอำเภอเปิดรับบุคคลที่จบการศึกษาทางด้านบริหารธุรกิจและด้านบัญชีซึ่งส่วนใหญ่ผู้ที่จบการศึกษาด้านนี้จะเป็นเพศหญิงและงานด้านการเงินและบัญชีผู้ชายก็ไม่นิยมมาทำและอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีจำนวนค่อนข้างมากและทำให้ด้านอื่นๆคือ อายุ อัตราเงินเดือนมากตามไปด้วยซึ่งบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ส่วนด้านการศึกษา สถานภาพและตำแหน่งงานจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน กรณีการ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรม

ของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล

2. จากการศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ เป็นความรู้สึกในทางบวกซึ่งทำให้รู้สึกพอใจที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจในปัจจัยด้านต่างๆ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือกระตุ้นในการปฏิบัติงานจนเกิดความสุข มีกำลังใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้สำเร็จลุล่วงในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปริญา สัตยธรรม (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีประเด็นอภิปราย ดังนี้

2.1 ด้านลักษณะงาน บุคลากรมีความพึงพอใจในลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากบุคลากรมีความรู้สึกว่างานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ไม่ตรงกับตำแหน่งงาน เสมียนตราอำเภอเป็นตำแหน่งทางด้านการเงินและบัญชีแต่ต้องมารับผิดชอบงานด้านพัสดุด้วยซึ่งไม่ตรงกับสายงานและต้องรับผิดชอบงานมากเกินไปบุคลากรไม่เพียงต่อภาระงานดังจะเห็นได้จากคำถามปลายเปิดที่ผู้วิจัยได้ส่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีความคิดเห็นในด้านนี้เป็นจำนวนค่อนข้างมาก นางสาว ประพาฬรัศม์ ลิ้มสุคนธ์ (2553 หน้า 58) กล่าวว่า บุคลากรทางบัญชีจะมีความพึงพอใจในการทำงานหากงานที่ทำนั้นมีความน่าสนใจท้าทายความสามารถ มีประโยชน์ มีคุณค่า มีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กร มีโอกาสในการควบคุมผลงานตั้งแต่ต้นจนจบ มีอิสระและเสรีภาพในการเลือกวิธีปฏิบัติงาน มีอำนาจ

ในการตัดสินใจในงานในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบได้รับความรู้ความสามารถที่พัฒนาขึ้นจากการทำงานนอกจากนี้ระยะเวลาที่กำหนดและจำนวนผู้ร่วมงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับก็ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชีเช่นกัน รวมไปถึงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของ องค์กรอีกด้วยและขงยุทธ เกษสาคร (2544 : 161) กล่าวว่า ลักษณะงานที่ทำ (Work itself) เป็นลักษณะงานที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจคือความหลากหลายและการควบคุมวิธีการทำงานและความสอดคล้องของงาน โดยทั่วไปลักษณะงานที่น่าพอใจจะต้องมีปริมาณความหลากหลายไม่น้อยเกินไปเพราะจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายส่วนงานที่มากเกินไปก็จะทำให้เกิดความเครียดของอารมณ์

2.2 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า

ข้าราชการเสียนตราอำเภอกรมการปกครองมีทัศนคติในเชิงบวกต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ และให้ความสำคัญ ตลอดจนตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรมีการติดต่อประสานงาน มีปฏิสัมพันธ์ มีการแสดงออกต่อกันด้วยสัมพันธ์อันดี สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชามีการกำกับดูแลการทำงาน มีความยุติธรรมในการบริหารงานส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา สอดคล้องกับ นางสาวศุภานัน พุฒตาล (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีแนวโน้มการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ หัวหน้าภาควิชามีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรมไม่ลำเอียงและหัวหน้าภาควิชามีส่วนรับผิดชอบกรณีงานผิดพลาดไม่ได้มาตรฐาน รองลงมาคือหัวหน้าภาควิชาเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม มีการประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานดี

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สภาพแวดล้อม

ทั่วไป เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง ห้องทำงาน ห้องอาหาร สภาพบรรยากาศในการทำงาน วัสดุ อุปกรณ์ อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงและเสียง ตารางการทำงานและความสะอาดของที่ทำงานซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ทั้งหมดมีผลต่อความพึง

พอใจของงานทั้งสิ้น สถานที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค คือที่ว่าการอำเภอและศาลากลาง ซึ่งมีสถานที่เป็นส่วน สะอาดและกว้างขวางเนื่องจากเป็นสถานที่ประชาชนต้องมาติดต่อราชการจึงต้องดูแลอยู่เสมอ มีการจัดบ้านพักที่อยู่ใกล้สถานที่ทำงานเดินทาง สะดวกส่งผลให้เกิดความรู้สึกด้านบวกทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ นางสาว ประพาพรศรี ลิ้มสุคนธ์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชีกรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชีเครือเจริญโภคภัณฑ์ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของงานและการมีส่วนร่วมในองค์กร ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนา และความก้าวหน้าและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. จากการศึกษาระดับความคาดหวังในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิดของบุคคลที่ได้ทำการคาดคะเน การทำนายไว้ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่าง หรือเหตุการณ์บางอย่างโดยปรารถนาที่จะให้เกิดขึ้นในอนาคตโดยอิงจากประสบการณ์ของตนเอง ข้าราชการเสมียนตราอำเภอ โดยส่วนมากจะมีความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากอีกทั้งภาระงานและหน้าที่รับผิดชอบที่มากดังนั้นย่อมต้องมีความคาดหวังในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

3.1 ด้านความสำเร็จของงาน บุคลากรมีความคาดหวังระดับมากที่สุดมีความต้องการการยอมรับในผลงานที่ปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยกย่องและชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ในผลงานที่ปฏิบัติหวังให้งานเสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนดเนื่องจากงานที่มีปริมาณมากต้องเบิกจ่ายงบประมาณทั้งงบประมาณที่เป็นของหน่วยงานและหน่วยงานอื่นๆ งานด้านการเงินบัญชีเป็นงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานแต่ขาดการดูแลและปัจจุบันเสมียนตราอำเภอเกิดความรู้สึกไม่เชิงลบต่อองค์กร มีทัศนคติว่าองค์กรไม่ให้ความสำคัญ ขาดการสนับสนุนจึงมีความต้องการให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานยอมรับในผลงานมีการยกย่องชมเชยและยังมีความคาดหวังให้งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลาเพื่อให้องค์กรเกิด

ประสิทธิผลการซึ่งการที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบในแต่ละสถานการณ์ โดยมีความคาดหวังเป็นแรงผลักดันว่าตนเองควรจะทำประพฤติดังไรในบรรดาเป้าหมายในสถานการณ์หรืองานที่รับผิดชอบอยู่ สอดคล้องกับ นางสาว ประพาพรศรี ลิ้มสุคนธ์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชีกรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในงานเนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมและต้องการการยอมรับ(ตามทฤษฎีของมาสโลว์) นักบัญชี ก็เช่นกันการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรทางบัญชีเกิดความพึงพอใจในการทำงานยิ่งไปกว่านั้นหากผู้ร่วมงานเป็นคนที่ไว้วางใจ มีความรู้ความสามารถและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดก็จะยิ่งเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานเพราะจะทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดียิ่งขึ้น เกิดผลดีแก่ส่วนรวมนอกจากนี้ความมั่นคงในหน้าที่การงานและความมั่นคงและยั่งยืนในการเป็นพนักงานขององค์กรก็เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเช่นกัน

3.2 ด้านความก้าวหน้าและพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด ดังที่ ฌ็อง-ฌัก ฟันซ์ เฮอร์นันท์ (2545, หน้า 176) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการที่จะก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในชีวิตนอกจากการทำงานเพื่อให้ได้เงินมาใช้จ่ายสำหรับซื้อปัจจัยพื้นฐานในชีวิตโดยบุคคลจะร่วมกับองค์กรเพื่อการยอมรับของสังคมและความก้าวหน้าในชีวิต การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งจึงเป็นสิ่งที่บุคลากรหลายคนต้องการ และองค์กรควรให้โอกาสในการศึกษาต่อ ฝึกอบรมและเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอในการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมาย องค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองและใช้ทักษะต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นมีโอกาสเจริญก้าวหน้าทั้งในตำแหน่งและรายได้ในอนาคตและการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ควรพิจารณาอย่างเหมาะสม มีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงมีโอกาสปรับตำแหน่งงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ผู้บริหารควรมี

หลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานอย่างเป็นทางการเป็นธรรมดาด้วย สอดคล้องกับนางสาว ประพาฬศรี ลีมสุคนธ์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชีกรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนาและความก้าวหน้าบุคลากรทางบัญชีจะมีความพึงพอใจในการทำงาน หากอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถมีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในเวลาที่เหมาะสมเพราะจะทำให้พวกเขาเกิดกำลังใจในการทำงาน นอกจากนี้ การได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องและเท่าเทียมกันกับเพื่อนร่วมงาน สามารถนำความรู้มาใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานด้วยเช่นกัน

3.3 ผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานว่า การที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อนโดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับการคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงานและการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและ การให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะ

เป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน สอดคล้องกับเรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือน และสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

4. ระดับความคิดเห็นต่อความตั้งใจจะลาออก จากการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความตั้งใจจะลาออกอยู่ในระดับมาก ความตั้งใจจะลาออกหมายถึง ความต้องการที่จะทำการเปลี่ยนแปลงหรือออกจากการปฏิบัติงานที่ทำในปัจจุบัน โดยเหตุผลในการลาออกคือมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานการไม่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนในสายอาชีพและไม่ต้องการที่จะอยู่กับหน่วยงานต่อไป ซึ่งการลาออกจากงานนั้นยังไม่ได้เกิดขึ้นจริงแต่มีแนวโน้มที่นำไปสู่พฤติกรรมลาออกในอนาคต การลาออกเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีการตัดสินใจและส่งผลกระทบโดยตรงในอนาคตทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อตัวบุคคลเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กรที่ปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานคนหนึ่งคนใดลาออกย่อมส่งผลกระทบต่องานในความรับผิดชอบของบุคคลอื่นทำให้ประสิทธิภาพโดยรวมลดลง Steer and Mowday (1981) อ้างอิงใน Hom and Griffeth (1994, p.71) ได้ให้ทรรศนะว่า ระบบในองค์กรที่พนักงานให้คุณค่ามีผลต่อความคาดหวังในด้านต่างๆ เช่น ลักษณะการทำงาน โดยทั่วไปและรางวัลได้รับผลปฏิบัติงานที่น่าพึงพอใจนอกจากนี้คุณสมบัติส่วนบุคคล เช่น อายุ อายุงานและความรับผิดชอบต่อครอบครัวจะเสริมให้พนักงานมีความคาดหวังในการทำงานและข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานและองค์กรที่ทำให้ความคาดหวังเบื้องต้นบรรลุผลก็จะลดการลาออก สอดคล้องกับ จิตภา เสน่ห์นุช (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์กรเภสัชกรรม ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ความชัดเจนของงาน ความรู้สึกถึงการเมืองภายในองค์กร และการเปรียบเทียบกับตลาดแรงงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์กรเภสัชกรรมนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความชัดเจนของงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกร ส่วนความรู้สึกถึงการเมืองภายในองค์กรและการเปรียบเทียบกับ

ตลาดแรงงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเกสซ์กร ดังนั้น องค์การเกสซ์กรควรทำให้เกิดความชัดเจนของงาน โดยมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนและในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงควรชี้แจงถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในขอบเขตของงานที่รับผิดชอบนอกจากนี้ควรทำให้เกิดความเท่าเทียมในการทำงาน สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธา มีบรรทัดฐานการทำงานเดียวกันทั้งองค์กร และควรปรับปรุงรูปแบบของสิทธิประโยชน์แก่เกสซ์กรให้เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นการชดเชยความรู้สึกว่าตนเองเสียเปรียบซึ่งอาจช่วยลดระดับการเปรียบเทียบกับตลาดแรงงานลง และเพื่อที่จะรักษาเกสซ์กรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้อยู่กับองค์กร ซึ่งจะเป็นการลดต้นทุนขององค์กรอีกทางหนึ่งด้วย

5. ความตั้งใจจะลาออกตามลักษณะประชากรศาสตร์ อภิปรายได้ดังนี้

5.1 จากการศึกษาพบว่าความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครองที่มีอายุต่างกันมีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน เนื่องจากอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวังมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่อายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหน้าๆ มากกว่าความบันเทิง สอดคล้องกับ นางสาวพรพริตา ธรรมชาติ (2560) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์ พบว่าพนักงานอายุในช่วง Gen Y อายุ 22 - 37 ปี จะมีความตั้งใจในการลาออกจากงานมากกว่าพนักงานอายุในช่วง Gen X อายุ 38 - 52 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากกว่าเป็นบุคคลที่มีวุฒิภาวะและประสบการณ์ในการทำงานมีความคิดและตัดสินใจที่รอบคอบไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงยึดติดกับสิ่งเดิมๆ และยึดติดกับองค์กรเป็นส่วนใหญ่ซึ่งแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุน้อยซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นพนักงานรุ่นใหม่ที่มีความกระตือรือร้นและความทะเยอทะยานในการทำงาน มีความอดทนอดกลั้นต่ำและมีความพยายามที่จะหา

โอกาสใหม่ๆ ให้กับตนเองอยู่เสมอซึ่งเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ หรือเกิดความผิดหวังจากการทำงาน มักส่งผลทำให้ให้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีความตั้งใจลาออกจากงานมากกว่าพนักงานในช่วงอายุอื่นๆ

5.2 จากการศึกษาพบว่าเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครอง ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความตั้งใจจะลาออกต่างกันเพราะการศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ สอดคล้องกับนางสาวเมธาวิ สายัญ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของบริษัท ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ด้านเพศ อายุ และด้านประสบการณ์ทำงานว่ามีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกจากการทำงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ในอนาคตหรือไม่ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้วัดค่าตัวแปรโดยใช้ Independent-Sample T Test สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่แยกตามเพศและใช้วิธี One-way ANOVA สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และด้านประสบการณ์การทำงาน ผลการวิจัยพบว่าทั้งปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุและด้านประสบการณ์ทำงานล้วนส่งผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกจากการทำงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ในอนาคตทั้งสิ้น

5.3 จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครองที่มีรายได้ต่างกันมีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทักษะคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน แฮร์เรล (Harrell; อ้างอิงจาก ปรียาพร. 2535:132; วรรัตน์. 2532:56-57) ที่กล่าวว่า บุคคลจะให้ความสำคัญในเรื่องรายได้หรือค่าจ้างที่ได้รับและบุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่สูงขึ้นเมื่อได้ค่าจ้างมากขึ้น สอดคล้องกับ นางสาวศุภานัน พุฒตาล (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีแนวโน้มการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจำแนกในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ใน

ระดับมากและพบว่าอายุ รายได้ ตำแหน่งงาน อายุงานและสังกัด มีผลต่อปัจจัยแนวโน้ม
การลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี

5.4 จากการศึกษาพบว่าข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัด
กรมการปกครองที่มีสถานภาพต่างกัน มีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน กรรณิการ์ เหมือน
ประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรใน
ระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะ
พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ
เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงาน
ของบุคคลซึ่งสถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance)
พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานและมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่
เป็นโสดนอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ เป็นโสดตลอดจนมีความรับผิดชอบ
เห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย สอดคล้องกับ นางสาวพรพิ
ธา ธรรมชาติ (2560 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความ
พึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนชายระดับบังคับบัญชา
ของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ตัวแปรกำกับลักษณะ
ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และ
อายุการทำงานเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อความ
ตั้งใจในการลาออกของผู้แทนชาย พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ
สมรสและอัตราเงินเดือนเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานที่มี
ต่อความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนชายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

5.5 จากการศึกษาพบว่าข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัด
กรมการปกครองที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน สอดคล้องกับ
จิตภา เสน่ห์นุช (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจาก
งานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์กรเภสัชกรรม เรื่องประเภทของเภสัชกร จากการ
วิจัยพบว่า เภสัชกรที่ดำรงตำแหน่งนักการตลาดสังกัดฝ่ายการตลาดและการขาย

เป็นเกษตรกรส่วนใหญ่ที่มีความรู้ดีกว่าความชัดเจนของงานที่ทำ ค่าความรู้ถึงการเมืองภายในองค์กรมีสูง เกิดการเปรียบกับตลาดแรงงานสูงและมีความตั้งใจจะลาออกจากงานสูงกว่าเกษตรกรประเภทอื่น

5.6 จากการศึกษาพบว่าข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอในสังกัดกรมการปกครองที่มีอายุงานต่างกันมีความตั้งใจจะลาออกต่างกัน ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน, 2533: 112) สอดคล้องกับนางสาวสุกานัน พุฒตาล (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีแนวโน้มการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าอายุ รายได้ ตำแหน่งงาน อายุงานและสังกัด มีผลต่อปัจจัยแนวโน้มการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยตำแหน่งงาน อายุงาน สังกัด มีผลต่อปัจจัยสูง

6. ความพึงพอใจมีผลต่อความตั้งใจจะลาออก จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอสังกัดกรมการปกครอง สมพงษ์ เกษมสิน (2526:320-321) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่เป็นเงิน (Financial incentive) ได้แก่ ค่าจ้าง ค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จบำนาญและสวัสดิการ เป็นต้น
2. ปัจจัยที่ไม่ใช่เงิน (Nonfinancial incentive) ได้แก่ สิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่อง ชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่เท่าเทียมกัน เป็นต้น

มอเบิลย์ (Mobley : 1982) ได้สร้างแบบจำลองที่อธิบายถึงกระบวนการของการลาออก ที่มุ่งเน้นที่ความพึงพอใจในงานที่จะนำไปสู่การลาออกในที่สุด โดย Mobley ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าความไม่พึงพอใจจะก่อให้เกิดความคิดที่จะลาออก ความตั้งใจที่จะ

คั้นหารวมทั้งลักษณะส่วนบุคคล องค์กร และปัจจัยทางเศรษฐกิจนอกจากนี้ยังคำนึงถึงบทบาทของการรับรู้ ความคาดหวังและความสามารถในการหาทางเลือกใหม่ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจลาออกนอกจากนี้ยังมีแบบจำลองกระบวนการลาออกของอีริกและคนอื่นๆ (Eric; et al : 2001) ซึ่งเริ่มต้นมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกจากงานจนถึงพฤติกรรมการลาออกจากงานโดยสมัครใจ องค์กรประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจคือผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญตลอดจนตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร ทางด้านความมั่นคง ความปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าจ้าง ผลตอบแทน การสื่อสาร การบังคับบัญชา สภาพบรรยากาศในการทำงาน และเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองตามความพึงพอใจแล้วก็จะส่งผลให้องค์กรนั้นได้รับผลผลิตและบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนางสาวพรพริดา ธรรมชาติ (2560) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางบวก และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาในทิศทางลบ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด 3 ระดับ คือ 1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความครบครันการอภิบาลนันทนาการ เสริมสร้างความสุขให้แก่พนักงาน 2. ด้านภาวะอิสระจากงาน ปัจจัยท่านสามารถใช้เวลาในวันหยุดหรือลาพักร้อนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ 3. ด้านภาวะอิสระจากงาน ปัจจัยท่านสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นภายในเวลาทำงาน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ไม่เป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความพึงพอใจในการทำงาน แต่พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อายุ สถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือน เป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

7. ความคาดหวังในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง ซึ่งลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกันเพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกันการที่บุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นๆมาก่อน ก็จะกำหนดความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้นและใกล้เคียงกับความสามารถจริงมากขึ้นแต่ในทางตรงกันข้ามระดับความคาดหวังต่ำลงมาเพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกล้มเหลวจากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง เกทเซลและคณะ (Getzels ;et al 1974 : 132) ได้กล่าวไว้ว่า "ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน" วูม (Vroom1964 : 103) ได้มีมติฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกระหว่างทางเลือกต่างๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตใจได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ ศรีนิตย์ (2521 : 10) ได้กล่าวไว้ว่าพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกันตามที่บุคคลได้กำหนดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้นๆ ประเมินโดยมาตรฐานของ ตนเองเป็นเครื่องวัดความคาดการณ์ของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับ นางสาว ประพาฬศรี ลิมสุคนธ์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชีกรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของบุคลากรทางบัญชีที่มีต่อบริษัทนั้น พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการ การเพิ่มขึ้นของอัตราเงินเดือน/โบนัส มากที่สุด รองลงมา คือ ความต้องการด้านสวัสดิการ การจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีค่าล่วงเวลา มีวันลาพักร้อนเพิ่มขึ้น มีหุ้นปันผลให้พนักงาน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงนโยบายบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการเงินและบัญชีเพื่อให้บุคลากรทางบัญชีเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้ดังต่อไปนี้

1. ปรับเปลี่ยนนโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติงานโดยให้โอกาสข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแผนการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา มีอิสระในการเลือกวิธีการ ปฏิบัติงานด้วยตนเอง มีโอกาสในควบคุมการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ มอบอำนาจในการตัดสินใจในขอบเขตงานที่เขารับผิดชอบ กำหนดระยะเวลาการทำงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานและจัดให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอกับปริมาณงาน ไม่ให้งานล้นมือมากเกินไปเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

2. กำหนดนโยบายด้านการประเมินผลงานและการพิจารณาความก้าวหน้าให้ชัดเจน มีการเลื่อนตำแหน่งให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีการเติบโตในสายงานที่ชัดเจน วางแผนการจัดฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ความสามารถให้มากยิ่งขึ้น

3. ค่าตอบแทนควรเหมาะสมกับงานที่ได้รับและความรู้ความสามารถและควรจัดให้มีสวัสดิการเพิ่มเติมเช่น เงินประจำตำแหน่ง ค่าล่วงเวลา เนื่องจากงานของเสมียนตราอำเภอมีค่อนข้างมาก ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับตำแหน่งเสมียนตราอำเภอให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการสายงานสนับสนุน นอกจากนั้นยังลดปัญหาการลาออกของตำแหน่งงานการเงินและบัญชีด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายหรือเฉพาะเจาะจงและได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น

2. ควรขยายผลศึกษานุเคราะห์สายงานอื่นในองค์กร โดยแยกออกเป็นแต่ละฝ่ายด้วยเพื่อเป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังและความพึงพอใจของแต่ละสายงานให้มีความชัดเจนมากขึ้น

3. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออก นุเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีเพิ่มเติมในด้านอื่นๆเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการทำงานและการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการเงินและบัญชีต่อไป

บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย 100 ปี. (2535). กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนาการพิมพ์ 2535.
- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติมา ปรีดิถก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ชนะการพิมพ์.
- กุดญา ชำนาญคำ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชียมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกรียงไกร เจริญพาณิชย์. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรมการปกครอง. (2558). ประวัติและวิสัยทัศน์กรมการปกครอง

กรณีการ์ เกตุทอง. (2559). สาเหตุและแนวโน้มการลาออก โอนย้ายของข้าราชการใน
หน่วยงานวิชาการ กรณีศึกษาคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร).
วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กรณีการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตรเลียม
(ประเทศไทย) จำกัด.

กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์. (2559). วิธีการวิจัยทางธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร :
แคเน็กซ์ อินเตอร์คอร์पोเรชั่น.

จิตภา เสน่หนู. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของ
เภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์การเภสัชกรรม. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเภสัชกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

โชคดี รักทอง. (2523). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัย
รามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชิษณุกรณ์ ภรพานุวิชญ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา
จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสุขภาพภิบาลริมใต้
จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการเมืองการ
ปกครอง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธनिया ปัญญาแก้ว. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครู
ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ชนัตชัย ปินธุ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานบัญชีระดับปฏิบัติการของบริษัทมหาชนในภาคอุตสาหกรรมพัฒนาอสังหาริมทรัพย์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2529). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นิกร ช่วยศรี. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานฝ่ายผลิต : กรณีศึกษาบริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). ความคาดหวังของผู้เรียนต่อ โครงการยกระดับความรู้พื้นฐานสำหรับผู้ใหญ่บ้านและผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพรัตน์ ผลากพิบูลย์และคณะ. (2527). ความคาดหวังของนักศึกษาต่อการศึกษาในหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (การพยาบาลและผดุงครรภ์). กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพาฬศรี ลิมสุคนธ์ (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภาศ เกตุแก้ว. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการของฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซต
- พรพริดา ธรรมชาติ. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่ม

บริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เมธาวิ สายัญ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของบริษัท.

การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).

พยอม วงศ์สารศรี. (2538). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร

พยนต์ เอี่ยมสำอางค์. (2557). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร.

เพชร หาลาภ. (2538). ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีบทบาทต่อการ

ปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์

พลาสติก. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไพศาล อุ่นโรจน์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ

สำนักงานบริการ โทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี.สารนิพนธ์การศึกษา

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภิญโญ สาธร. (2517). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์.

ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : 3K Booknet929-6719.

ลินดา วรธนะกุลกิจ. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการลาออกของพนักงานบริษัท

หลักทรัพย์จัดการกองทุนทีสโก้ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วรรษยา ทองสิมา. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล

แอนด์เซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วาณี ทองเสวต. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อ

การุณย์. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.

วิเชียร วิทยอุดม. (2550). การพัฒนาองค์กร . นนทบุรี : ธนัชชการพิมพ์.

- วิทย์ เทียงบุรณธรรม. (2541). ความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วงเดือน ผ่องแผ้ว. (2545). ความพึงพอใจในการเรียนสาขาวิชาการบัญชีของนักศึกษา ระดับปวส. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณิ วิริยะกึ่งสานนท์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารพยาบาล, มหาวิทยาลัยคริสเตียน
- ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับ บัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต. (2553). คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุข (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมดาเพลส.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสาร จำกัด.
- ศุภานันท์ พุฒตาล. (2560). ปัจจัยที่มีแนวโน้มการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย สาย วิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงาน กพ. (2558). สถานภาพส่วนราชการ ภาพรวมกรอบอัตรากำลัง.
- ศักดิ์พันธ์ ต้นวิมลรัตน์. (2557). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและบทบัญญัติทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง. วารสารวิชาการ *Veridian-E Journal* ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2557
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). ความคาดหวังในการเรียนการศึกษาสายสามัญวิธีเรียน ทางไกลของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์

การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

สิริวรรณ อัสวกุล. (2528). ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนด
ของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ. วิทยานิพนธ์ กศม.(จิตวิทยา),
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพรรณษา พุ่มทอง. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานโรงพยาบาล
เอกชนแห่งหนึ่ง เขตราชวัตรบูรณะ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ วิทยาลัย
นวัตกรรมการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

สุภา จันแอม. (2528). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: อักษรบัณฑิต.

สุริย์ กาญจนวงศ์. (2541). จิตวิทยาการจูงใจเพื่อการบริหาร. ความคิดพื้นฐานและความ
ต้องการของมนุษย์.

อานนท์ ผกากรอง. (2529). ความคาดหวังของเกษตรกรในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์
การเกษตรในจังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อารยา ถิระมงคลจิต. (มปป). สำนักงานราชบัณฑิตสภา.