

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด
FACTORS AFFECTING THE RESIGNATION OF EMPLOYEE
IN KERRY EXPRESS (THAILAND) CO.,LTD

สังวาลย์ บัวอิน
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Sungwan Buain
Faculty Of Business Administration Program In Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน แผนกงาน ประชากร ในงานวิจัยนี้คือ พนักงานบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 255 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 255 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และ เพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ส่วนใหญ่ มีอายุ 25 – 30 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 อายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานะภาพโสดจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 30,001-40,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และ 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการงาน 1 – 2 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 3 – 4 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และมากกว่า 4 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อยู่แผนกธุรการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมาคือ แผนกซ่อมบำรุง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 แผนกการเงินและ

บัญชี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 แผนกการตลาด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 แผนกขาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 แผนกตรวจสอบกระบวนการทำงาน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 แผนกขนส่ง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 แผนกบุคคล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และ แผนกสารสนเทศ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานตามลำดับ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

คำสำคัญ : การลาออก , พนักงาน , บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

ABSTRACT

The purpose of this research was to investigate the factors affect to influencing the resignation of employees companies in Kerry Express (Thailand) Co .,Ltd include 5 aspects job type occupational promotion salary and fringe benefits relationships with the supervisor and relationships with co-workers by classification sex age status level of education salary income duration of employee and departments. The sample consisted of 255 respondents. The instrument used to collect the date were analyzed using computer programs for frequency percentage frequency value (\bar{X}) standard deviation (SD)

The research found that 1) The customers all respondents 255 peoples. Most are female 195 peoples representing 76.5% are male 60 peoples representing 23.5%. Most aged 25-30 years old 99 peoples representing 38.8% followed by the 31 40 years old 87 peoples representing 34.1% less than 25 years old 56 peoples representing 22.0% 41-50 years old 11 peoples representing 4.3% and over than 51 years old 2 peoples representing 0.8% respectively. Most are single 195 peoples representing 76.5% followed by the marriage 58 peoples representing 22.7% and widowed /divorced 2 peoples representing 0.8% respectively. Most are bachelor's degree level 50 peoples representing 19.6% and over than bachelor' degree level 5 peoples representing 2.0% respectively. Most have average income per month 15,001-20,000 baht 87 peoples representing 34.1% followed by 20,001-30,000 baht 72 peoples representing 28.2% less than or equal to 15,000 baht 68 peoples representing 26.7% 30,001-40,000 baht 21 peoples representing 8.2% and last 40,000 baht up have 7 peoples representing 2.8% respectively. Most an administration department 44 peoples representing 17.3% followed by the maintenance & repair department 39 peoples representing 15.3% finance and account department 38 peoples representing 14.9% marketing department 33 peoples representing 12.9 % sale department 29 peoples representing 11.4% system analyst department 28 peoples representing 11.0% logistics department 22 peoples representing 8.6% customer service department 11 peoples representing 4.3% human resources department 9 peoples representing 3.5% and IT department 2 peoples representing 0.8% respectively.

Factors affecting the resignation of employee in Kerry Express (Thailand) Co.,Ltd. Overall high level, the overall level considering each side, then that side is the high level of salary and fringe benefits job type and occupational promotion respectively and then that side is the average level of relationships with the supervisor and relationships with co-workers respectively.

Keyword : resignation , employees , Kerry Express (Thailand) Co .,Ltd

บทนำ

ด้วยการแข่งขันที่สูงขึ้นทำให้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) และ Kerry Express ต้องหากลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยเฉพาะด้านการบริการ โดยที่ Kerry express เชื่อว่าพฤติกรรมการส่งพัสดุของคนไทยทั่วประเทศ ก็ไม่ต่างจากพฤติกรรมกรเข้าร้านสะดวกซื้อ หากมีสาขาที่ครอบคลุมมากขึ้นก็เปรียบเสมือนมี“แม่เหล็ก” ดึงลูกค้ามาจากมือ“ไปรษณีย์ไทย” ให้มาเป็นลูกค้าตัวเองได้ไม่ยาก สุดท้ายคือการเพิ่มจำนวนพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการขยายธุรกิจที่กว้างมากขึ้น เพื่อให้ทัดเทียมกับการให้บริการ ไปรษณีย์ไทย คือ ต้องมีการเพิ่มจำนวนสาขาตัวแทนรับฝากส่งพัสดุ หากลูกค้าไม่อยากเดินทาง ก็มีบริการส่งพนักงานไปรับถึงหน้าบ้านเลย นอกจากนี้ทาง Kerry ยังให้บริการในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ธุรกิจในยุคที่มีการแข่งขันกันสูงอย่างทุกวันนี้ Kerry Express ก็แสดงให้เห็นแล้วว่าได้มีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการขนส่ง จนกลายเป็นธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในด้านโลจิสติกส์ และ การขนส่งสินค้า แต่องค์ประกอบความสำเร็จไม่ได้มีเพียงแต่กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หรือมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการลูกค้า แต่ยังมีองค์ประกอบอีกด้านหนึ่งที่มีความสำคัญไม่แพ้กัน ที่ทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จและเติบโต นั่นก็คือบุคลากร ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นเป็นแรงขับเคลื่อนที่ทำให้กระบวนการมีประสิทธิภาพและสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์และแสดงผลเป็นรูปธรรม ดังนั้นจึงมีความต้องการด้าน บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และพร้อมที่จะพัฒนาห้องค์กรเติบโตยิ่งขึ้นไป ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ก็จะมีทางเลือกในการทำงานกับองค์กรที่ให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า รวมถึงสวัสดิการด้านต่างๆด้วย ดังนั้นหากผู้บริหารจึงต้องการบุคลากรที่มีความสามารถ และพร้อมที่จะทำงานให้องค์กรด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรมีการขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จนั้น และด้วยบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีการดำเนินธุรกิจที่ประเทศไทยไม่นานมากนัก พนักงานในออฟฟิศส่วนใหญ่จึงเป็น Young Generation ที่มีอายุเฉลี่ยประมาณ 28 ปี ถึงแม้พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นคนรุ่นเดียวกัน แต่อาจจะมามีชีวิตคิดในเรื่องของงานบริการไม่เหมือนกัน พนักงานเหล่านั้นอาจจะยังมีอายุไม่ถึง 30 ปี ซึ่งพนักงานอาจยังมีประสบการณ์ในการทำงานที่ยังไม่มาก แต่หากเกิดการเรียนรู้และมีการถ่ายทอดจากผู้มีประสบการณ์ ก็จะเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนบริษัทท่ามกลางการแข่งขันท้องการการทำธุรกิจในอนาคต จะเห็นได้ว่าองค์กรมีความหลากหลายทางด้านบุคลากรในองค์กร

ดังนั้นผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงการจัดการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างไรให้มีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งจะเห็นได้จากการที่ธุรกิจมีการแข่งขันสูง องค์กรนั้นก็ต้องการพนักงานที่มีความสามารถเข้าไปปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางด้านการแข่งขัน ทำให้พนักงานมีโอกาสเลือกงานมากขึ้น

จากปัญหาการลาออกของพนักงาน ทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลการลาออกของพนักงานบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางแก้ไข

และพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าเพื่อป้องกันการลาออกของพนักงานจากปัจจัยต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร และเพื่อเป็นการรักษาให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถยังทำงานกับองค์กรตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน ของ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน ของ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีขอบเขตในการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน และ แผนงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน ประกอบด้วย 5 ด้านเป็น ตัวกำหนดการตัดสินใจลาออกจากงาน คือ ลักษณะงานที่ทำ .ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัย คือพนักงานบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 700 คน (ข้อมูลจากแผนบุคคล ณ เดือน กรกฎาคม 2562) โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการ สุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 255 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน สิงหาคม – กันยายน 2562

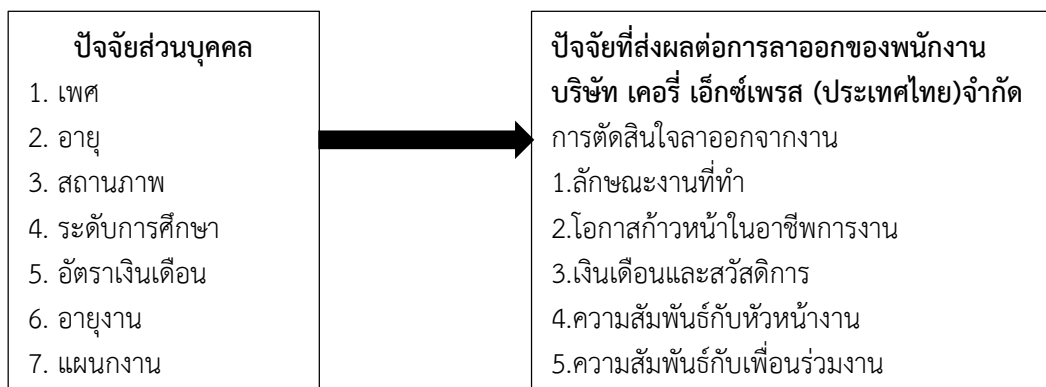
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานของ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิธีการในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อป้องกันการลาออกของพนักงานในองค์กร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และมีความมั่นคง ก้าวหน้าในอาชีพการงานต่อไป ที่ส่งผลต่อการลดอัตราการลาออก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Shilliar and Freudenberg (1982 อ้างใน มธุรส สว่างบำรุง 2536) ศึกษาด้านปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันและปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูด (Push and Pull Approach) แนวทางการศึกษานี้ นับว่าเป็นแนวทางการศึกษาที่ผสมผสานแนวความคิดด้านพฤติกรรมและแนวคิดด้านเศรษฐศาสตร์เข้าไว้ด้วยกัน โดยกล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรลาออก จากงานมี 2 ปัจจัยด้วยกันคือ

1. ปัจจัยผลักดัน(Push Factor) หมายถึงปัจจัยภายในองค์การที่มีผลต่อการสร้างความไม่พอใจให้กับบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลลาออกในที่สุด เช่น ค่าจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ขนาดขององค์การ การสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัย “ดึง” เป็นปัจจัยภายนอกองค์กร อยู่เหนือการควบคุมขององค์กร แต่องค์กรสามารถลดความแรงของมันลงได้ ปัจจัยที่ว่านี้ได้แก่ ข้อเสนองานใหม่ที่ดึงดูดใจในตลาด การดึงตัวหรือซื้อตัวพนักงานจากคู่แข่ง รวมทั้งเรื่องส่วนตัวของพนักงานเอง เช่น ความต้องการประกอบธุรกิจของตนเอง ความต้องการศึกษาต่อ และความจำเป็นที่ต้องย้ายที่ทำงานตามคู่สมรส เป็นต้น

2. ปัจจัยดึงดูด(Pull Factor) หมายถึงปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มาดึงดูดให้บุคคลที่มีการเคลื่อนย้าย หรือการลาออกจากองค์กรเดิมไปสู่องค์กรใหม่ เช่น ตลาดแรงงาน ค่าตอบแทนสูงกว่า โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น ปัจจัย “ดัน” เป็นปัจจัยภายในองค์กร อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร และหากจัดการอย่างเหมาะสมก็สามารถส่งอิทธิพลครอบงำปัจจัย “ดึง” และลดแรงปัจจัย “ดึง” ลงได้ ในทางกลับกันหากจัดการไม่เหมาะสมก็สามารถส่งผลด้านลบ ได้ไปเพิ่มแรงและสร้างความแข็งแกร่งให้ปัจจัย “ดึง” ได้เช่นกัน ปัจจัยที่ว่านี้ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์และวิธีการบริหารงานในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร การบริหารและพัฒนาคนในองค์กร โอกาสความก้าวหน้าของงานที่ทำในองค์กร ลักษณะงานที่ทำในองค์กร รวมทั้งผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช่ว่าตัวเงิน เป็นต้น

ต้นเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้คนลาออกจากงานถ้าไม่นับว่าได้งานใหม่ดีกว่า มี 5 ปัจจัยแรกล้วนเป็นปัจจัยดัน ทั้งสิ้น คือ

1. เงินเดือนและสวัสดิการ
- 2.โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน
- 3.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 4.ลักษณะงานที่ทำ
- 5.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2549 ปัจจุบันสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 906 ชั้น 9 อาคารเจ้าพระยาทาวเวอร์ 89 ซอยวัดสวนพลู ถนนเจริญกรุง เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โดยในปี พ.ศ. 2556 บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ได้เริ่มให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสะดวกสบายในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งจะประกอบด้วย

ธุรกิจ - ส่งถึง - ธุรกิจ (B2B) เป็นการจัดส่งพัสดุระหว่างสำนักงานและสถานประกอบการต่างๆ เช่น ธนาคาร, สถาบันทางการเงิน, สำนักงานกฎหมาย, บริษัทจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ, กลุ่มร้านค้าย่อยในเครือบริษัทเดียวกัน, ร้านค้าปลีก, บริษัทขายตรง, เป็นต้น

ธุรกิจ - ส่งถึง - บุคคล (B2C) ได้ให้บริการจัดส่งพัสดุกับช่องการทำธุรกิจผ่านสื่อต่างๆ(E-commerce) และการขายสินค้าผ่านสื่อโทรทัศน์ (Home-Shopping Channels) ในประเทศไทย

บุคคล - ส่งถึง - บุคคล (C2C) พาร์เซลช็อป (Parcel Shops) เป็นการบริการจัดส่งพัสดุของลูกค้าด้วยความรวดเร็ว สะดวกสบาย เชื่อถือได้ ในราคาที่ไม่แพงและหากลูกค้าต้องการประหยัดเวลามากยิ่งขึ้นก็

สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน “Kerry Express” จากนั้นกรอกข้อมูลผ่านทางแอปพลิเคชันนี้ แล้วจึงนำพัสดุไปส่งยังสาขาใกล้เคียงพร้อมชำระเงิน ซึ่งวิธีการนี้เป็นการสร้างความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้ามากขึ้น เพียงลูกค้าทำการจัดส่งพัสดุที่พาร์เซลซีโอป ก่อน 15.00 น. ทางเราจะทำการจัดส่งพัสดุของท่านให้ถึงผู้รับปลายทางภายในวันถัดไป

ผู้ถือคเกอร์ ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ด้วยการรับ - ส่งพัสดุผ่านทางผู้ถือคเกอร์ได้ 24 ชั่วโมงตลอดทั้งสัปดาห์ มีการติดตั้งผู้ถือคเกอร์ไว้ตามอาคารสำนักงานและที่พักอาศัยกว่า 70 แห่งในกรุงเทพฯ

แบบคอค เซมเดย์ (Bangkok Sameday) โดยเน้นการจัดส่งเอกสารและพัสดุขนาดเล็กภายในวันเดียว โดยบริการนี้แก่ลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพฯ

บริการเสริมพิเศษ เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส แรบบิท การ์ด (Kerry Express Rabbit Card) เป็นการบริการ เพื่อใช้ในการเดินทางและชำระค่าสินค้า บริษัทเคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส โดยสามารถหาซื้อได้ที่เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรสพาร์เซลซีโอป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ปาตีเมาะ เกระ และอาชีวะห์ อาแว (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยและสาเหตุการลาออกของพนักงาน บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด (สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่) ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยและสาเหตุการลาออกของพนักงาน บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัดมีหลายสาเหตุดังนี้ ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรซึ่งพนักงานเห็นว่าไม่ได้รับข่าวสารที่ชัดเจนวิธีการสื่อสารของผู้บริหารนั้นเน้นในเรื่องผลงานมากเกินไป ด้านผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานมีการบริหารจัดการคนไม่เป็นระบบการมอบหมายงานไม่ชัดเจน ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานเพราะเนื่องจากองค์กรมีพนักงานไม่เพียงพอกับปริมาณงานอาจจะส่งผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกในที่สุดซึ่งสามารถ สรุปแนวทางการแก้ปัญหาโดยการสร้างภาวะผู้นำ (Leadership) และสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานโดยควรจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องและจัดฝึกอบรมหลักสูตรความเป็นผู้นำเพื่อให้ผู้นำมีจิตวิทยาในการสื่อสารกับพนักงานสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานนอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้เลือกอีก 2 แนวทางกันไปด้วยนั่นคือการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD) เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการลาออกของพนักงานและเสนอแนวทางในการรักษาบุคลากรให้กับองค์กรในอนาคต

2. อรวรรณ วงศ์สนธิ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1). พนักงานนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีคุณภาพชีวิตโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับมาก ด้านการมีโอกาสร่วมบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลของชีวิตโดยภาพรวม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการมีโอกาสพัฒนา ความสามารถของบุคคล ด้านสิทธิของพนักงานและระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง 2). ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรม สหรัตนนคร ฯ พบว่า เพศหญิง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย สูงกว่าเพศชาย ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในทุกด้าน และโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านการมีโอกาสพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการมีโอกาสร่วมบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลของชีวิตโดยภาพรวม ด้านสิทธิของพนักงานและระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระยะเวลาในการทำงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร ฯ ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และความก้าวหน้าและความมั่นคงใน

งาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3). คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงาน ส่วนด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการมีโอกาสร่วมบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลของชีวิตโดยรวม ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และด้านสิทธิของพนักงาน และระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงาน

3. ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชาสำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา ที่สังกัดสำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าสนใจของงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา आयुงาน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกันหรือไม่ จากผลงานวิจัย พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา आयุงาน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานระดับบังคับบัญชา ที่สังกัดสำนักงานบัญชีกลางบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)

4. ศักดิ์ชาย ไสยคล้าย (2560) ศึกษาเรื่อง แนวทางการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรมกรณีสึกษา โรงแรมดุสิตธานี พัทยา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25-35 ปี เป็นจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 วุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 54.09 มีสถานภาพสมรส จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 50.91 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-4 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และส่งผลกระทบต่อการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงานรายด้านจากมากที่สุดไปน้อยสุดคือ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ผู้นำมีมนุษยสัมพันธ์และความยุติธรรม ภาพลักษณ์ขององค์กร และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่อยู่ในระดับมากในลำดับแรกคือ การเปลี่ยนงานแบบเปลี่ยนหน้าที่ (องค์กรเดิม) รองลงมาคือ การเปลี่ยนงานแบบเปลี่ยนสถานภาพ (องค์กรใหม่) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในภาพรวมที่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5 นางนงลักษณ์ สมเชื้อ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลให้เกิดการลาออกของบุคลากรด้านบัญชี ของกลุ่มบริษัทธุรกิจกระดาษในเขตนิคมอุตสาหกรรม 304 ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน คือ ปัจจัยด้านรายได้ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานด้านบัญชี ค่าใช้จ่าย และจำนวนครั้งของการเปลี่ยนงานในรอบสิบปี ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) ปัจจัยด้านองค์การที่ส่งผลต่อการลาออก ได้แก่ ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่วนปัจจัย ด้านการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปกครองบังคับบัญชาและด้านความมั่นคงในงานไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 3) ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานมากที่สุดคือ ปัญหาด้านสวัสดิการที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และแนวทางแก้ไขคือ ให้ปรับปรุงสวัสดิการของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 700 คน (ข้อมูลจากแผนกบุคคล ณ เดือน กรกฎาคม 2562)

กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamae) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% จากประชากรทั้งหมด 700 คน ใช้สูตรคำนวณแล้วได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 255 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถามออนไลน์ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส(ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน แผนกงาน มีจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดปัจจัยที่ส่งผลการลาออก 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นการประเมินแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ดังนี้ 5 = มากที่สุด , 4 = มากที่ , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1.ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลการลาออกของพนักงานบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลการลาออกของพนักงาน บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ โดย ค่า +1 หมายถึง สอดคล้อง ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ ค่า -1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

3.นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาขั้นตอนสุดท้าย แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์อีกครั้ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามในรูปแบบทางออนไลน์ให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ เมื่อได้รับแบบสอบถาม นำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนเมื่อรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว นำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์ ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

- 1) ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
- 2) ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
- 3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการลาออกของพนักงาน บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 255 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และ เพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 30 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ 31 – 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ไม่เกิน 25 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 41 – 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และ 51ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานะภาพโสดจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 200 คน คิดเป็น ร้อยละ 78.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และ สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมา คือ 20,001-30,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 , ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 , 31,001-40,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 , และ 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 2 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมา น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 65คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 3 – 4 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และมากกว่า 4 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อยู่แผนกธุรการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมาคือแผนกซ่อมบำรุง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 การเงินและบัญชี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 การตลาด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ฝ่ายขาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 แผนกตรวจสอบกระบวนการทำงานจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 แผนกขนส่ง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 แผนกบุคคล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และแผนกสารสนเทศ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .8 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการลาออกของพนักงาน บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ เงินเดือน และสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการลาออกของพนักงาน บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ เงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน ($\bar{X} = 3.67$, $\bar{X} = 3.66$, $\bar{X} = 3.50$)ตามลำดับ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.27$, $\bar{X} = 3.00$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

สถานภาพส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 255 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และ เพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ส่วนใหญ่ มีอายุ 25 – 30 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ 31 – 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ไม่เกิน 25 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 41 – 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานะภาพโสดจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 200 คน คิดเป็น ร้อยละ 78.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และ สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมา คือ 20,001-30,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 , ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 , 31,001-40,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 , และ 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 2 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมา น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 65คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 3 – 4 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และมากกว่า 4 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อยู่แผนกธุรการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมาคือแผนกซ่อมบำรุง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 การเงินและบัญชี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 การตลาด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ฝ่ายขาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 แผนกตรวจสอบกระบวนการทำงานจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 แผนกขนส่ง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 แผนกบุคคล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และแผนกสารสนเทศ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .8 ตามลำดับ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ เงินเดือน และสวัสดิการ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานตามลำดับ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่ทำ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ลักษณะงานที่ทำมีมากเกินไป ไม่มีโอกาสใช้ความคิด ก่อให้เกิดความเครียดในงานที่ทำ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายไม่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านทำ งานที่ทำไม่ตรงกับความต้องการและความสนใจของท่าน ลักษณะงานไม่สอดคล้องกับอุปนิสัย งานที่ท่านได้รับมอบหมายไม่มีความท้าทายและไม่มีโอกาสแสดงความสามารถของตัวเอง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ การขาดความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานตัวเองที่ไม่ได้รับการยกย่อง นับถือ และ มีการหมุนเวียน เปลี่ยนพนักงานบ่อย ตามลำดับ ซึ่ง

สอดคล้องกับ แนวคิดของ ปาตีเมาะ เกระ และอาชียะห์ อาแว (2558) พบว่า ปัจจัยและสาเหตุการลาออกของพนักงาน บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัดมีหลายสาเหตุดังนี้ ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรซึ่งพนักงานเห็นว่าไม่ได้รับข่าวสารที่ชัดเจนวิธีการสื่อสารของผู้บริหารนั้นเน้นในเรื่องผลงานมากเกินไป ด้านผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานมีการบริหารจัดการคน ไม่เป็นระบบการมอบหมายงานไม่ชัดเจนค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานเพราะเนื่องจากองค์กรมีพนักงานไม่เพียงพอกับปริมาณงานอาจจะส่งผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกในที่สุดซึ่งสามารถ สรุปแนวทางการแก้ปัญหาโดยการสร้างภาวะผู้นำ (Leadership) และสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานโดยควรจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องและจัดฝึกอบรมหลักสูตรความเป็นผู้นำเพื่อให้ผู้นำมีจิตวิทยาในการสื่อสารกับพนักงานสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานนอกจากนี้ผู้ศึกษาายังได้เลือกอีก 2 แนวทางกันไปด้วยนั่นคือการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD) เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการลาออกของพนักงานและเสนอแนวทางในการรักษาบุคลากรให้กับองค์กรในอนาคต

2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ หน่วยงานที่ทำงานอยู่ไม่สามารถทำให้ท่านก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในหน่วยงานเลย ไม่มีความคาดหวังที่จะได้เปลี่ยนลักษณะงานที่ทำและได้เลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ ความไม่พอใจกับโอกาสในการพัฒนาทักษะของตนเองเลย ไม่ได้รับการสนับสนุนในหน้าที่การงานจากหัวหน้างาน หัวหน้างานไม่สนใจและไม่ให้ความสำคัญในงานของพนักงาน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ การวิจัยของ อรรถธรณ วงศ์สินทิ (2555) พบว่า 1). พนักงานนิคมอุตสาหกรรมสทรันนคร อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีคุณภาพชีวิตโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับมาก ด้านการมีโอกาสร่วมบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลของชีวิตโดยภาพรวม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการมีโอกาสพัฒนา ความสามารถของบุคคล ด้านสิทธิของพนักงานและระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง 2) พบว่า เพศหญิง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย สูงกว่าเพศชาย ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในทุกด้าน และโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านการมีโอกาสพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการมีโอกาสร่วมบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลของชีวิตโดยภาพรวม ด้านสิทธิของพนักงานและระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระยะเวลาในการทำงานในนิคมอุตสาหกรรมสทรันนครฯ ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3). คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม และรายด้านได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความ ต้องการเปลี่ยนงาน ส่วนด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการมีโอกาสร่วมบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลของชีวิตโดยรวม ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และด้านสิทธิของพนักงานและระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนงาน

3. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การเปลี่ยนงานเพื่อไปทำงานที่มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สูงกว่า เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีการจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการสูงกว่าธุรกิจประเภทเดียวกัน สวัสดิการที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน ความไม่พอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับตามงานที่ได้รับมอบหมาย ระบบการประเมินผลปรับเงินเดือนไม่มีความยุติธรรม เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตัวเอง ไม่มีความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นจากการประเมินผลงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานได้รับโอกาสในการอบรมและพัฒนาการทำงานไม่ทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา ที่สังกัดสำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มี 3 ปัจจัยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าสนใจของงานปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา आयुงาน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานแตกต่างกันหรือไม่ จากผลงานวิจัย พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา आयุงาน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานระดับบังคับบัญชา ที่สังกัดสำนักงานบัญชีกลางบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)

4. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ คือ หัวหน้างานไม่สนับสนุนและส่งเสริมความก้าวหน้าหากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีความพยายามที่จะพัฒนา หัวหน้างานไม่มีภาวะการเป็นผู้นำที่ดี มีความลำเอียง หัวหน้างานไม่มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบกับพนักงานกรณีพนักงานทำงานผิดพลาด หัวหน้างานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ค่อยดีกับพนักงาน หัวหน้างานผลักระยะของตนเองให้พนักงานทำ หัวหน้างานไม่ถ่ายทอดความรู้ความสามารถที่ตนเองมีให้กับพนักงาน หัวหน้างานไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ชาย ไสยคล้าย (2560) พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 121 คนคิดเป็นร้อยละ 55.0 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25-35 ปี เป็นจำนวน 126 คน คิดเป็น ร้อยละ 57.3วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 54.09 มีสถานภาพสมรส จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 50.91 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-4 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และส่งผลกระทบต่อการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงานรายด้านจากมากสุดไปน้อยสุดคือ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ผู้นำมีมนุษยสัมพันธ์และความยุติธรรม ภาพลักษณ์ขององค์กร และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ การเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่อยู่ในระดับมากในลำดับแรกคือ การเปลี่ยนงานแบบเปลี่ยนหน้าที่ (องค์กรเดิม) รองลงมาคือ การเปลี่ยนงานแบบเปลี่ยนสถานภาพ (องค์กรใหม่)จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนงานของพนักงานในภาพรวมที่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนงานของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือเพื่อนร่วมงานเอาเปรียบเรื่องงานท่านอยู่บ่อยครั้ง ไม่มีกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เพื่อนร่วมงานไม่ความช่วยเหลือท่านกรณีท่านมีปัญหา ท่านและเพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ ท่านและเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ท่านไม่สามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ ตามลำดับ ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ นางนงลักษณ์ สมเชื้อ(2558) พบว่า 1) ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน คือ ปัจจัยด้านรายได้ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานด้านบัญชี ค่าใช้จ่าย และจำนวนครั้งของการเปลี่ยนงานในรอบสิบปี ไม่ส่งผลต่อการลาออก ณ ระดับสำคัญทางสถิติ 0.05 2) ปัจจัยด้านองค์การที่ส่งผลต่อการลาออก ได้แก่ ปัจจัยด้านเงินเดือน และสวัสดิการ ส่วนปัจจัย ด้านการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปกครองบังคับบัญชาและด้านความมั่นคงในงานไม่ส่งผลต่อการลาออก ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 3) ปัญหาที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมากที่สุดคือ ปัญหาด้านสวัสดิการที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และแนวทางแก้ไข คือ ให้ปรับปรุงสวัสดิการของพนักงาน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส(ประเทศไทย) จำกัด สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่ทำ

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ หน่วยงานควรลดลักษณะงานที่มากเกินไปที่จะก่อให้เกิดเกิดความเครียดในงานที่ทำ กล่าวคือ ควรมีการกำหนดลักษณะงานให้ชัดเจนในแต่ละตำแหน่งโดยกำหนดให้เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละคน และไม่มากเกินไป ไม่ควรทำงานหลายอย่าง ในเวลาเดียวกัน เพื่อให้พนักงานได้ใช้ความคิด ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลต่อการลดความเครียดในการทำงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น และผู้บริหารควรกำหนดปริมาณงานที่ได้มอบหมายให้แต่ละตำแหน่งนั้นให้มีความเหมาะสมกับงานที่ทำด้วย คือในการมอบหมายให้แต่ละตำแหน่งงานทำนั้น ผู้บริหารควรคำนึงขีดความสามารถของพนักงานและศักยภาพในการทำงานของแต่ละพนักงานว่าสามารถทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ และ จัดหาพนักงานเพิ่มหากพนักงานทำงานไม่ทัน เพื่อลดการก่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน และงานที่มอบหมายให้พนักงานทำนั้นต้องตรงกับความต้องการและความสนใจ คือผู้บริหารควรมีการพูดคุยกับพนักงานในเรื่องความสนใจในลักษณะงานแบบไหน เพื่อที่จะได้บริหารจัดการให้พนักงานทำงานให้ตรงตามความต้องการและสนใจ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ควรมอบหมายงานให้ตรงเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้ทำงานที่ตนเองถนัด และลักษณะงานสอดคล้องกับอุปนิสัย ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีความสุขกับงานที่ทำโดยมีนโยบายการเปลี่ยนหมุนเวียนการหน้าที่การทำงานภายในแผนก เพื่อให้เรียนรู้งานในแต่ละหน้าที่ เพื่อที่จะได้รู้ว่าเรานั้นงานแบบไหน

2.ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ หน่วยงานควรแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่พนักงานทำอยู่เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น คือ มีการกำหนดการปรับเงินเดือนหรือตำแหน่งงานที่สูงขึ้นให้ชัดเจนและดีกว่าที่หน่วยงานอื่นกำหนดไว้ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานและไม่ลาออกไปทำงานที่อื่น และควรกำหนดเส้นทางการก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและระเบียบวินัยในการทำงาน อายุงาน และประสบการณ์การทำงานเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานในการทำงานในตำแหน่งที่ตนเองทำอยู่ นอกจากนี้หน่วยงานต้องชี้แจงนโยบายการทำงานให้ชัดเจนว่าหากพนักงานมีผลการ

ปฏิบัติงานที่ดีก็มีโอกาสก้าวหน้าในหน่วยงานได้เหมือนกัน เพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จ เพื่อความคาดหวังที่จะได้เปลี่ยนลักษณะงานที่ทำและได้เลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้น

3.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ หน่วยงานควรมีการเปลี่ยนแปลงการปรับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สูงขึ้น คือ ทบทวนนโยบายเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ อาจมีการเพิ่มสวัสดิการหรือค่าตอบแทนที่ดีกว่าเมื่อเทียบกับธุรกิจเดียวกัน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการจูงใจให้พนักงานอยากทำงานกับหน่วยงาน และผู้บริหารควรเพิ่มเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ คือ ผู้บริหารพิจารณาการเพิ่มเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ให้เพียงพอและเหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจในปัจจุบันที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต และหน่วยงานควรมีการกำหนดเงินเดือนและสวัสดิการที่ดีกว่าธุรกิจประเภทเดียวกัน คือ มีการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สูงกว่าหน่วยงานที่เป็นลักษณะธุรกิจประเภทเดียวกันเพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการจูงใจให้พนักงานเลือกที่จะทำงานกับหน่วยงานต่อไป และผู้บริหารต้องคำนึงเรื่องสวัสดิการที่ได้รับให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน คือ จัดสวัสดิการเพื่อให้ตรงกับความต้องการโดยพิจารณาจากการดำรงชีพของพนักงาน ว่าสิ่งที่พนักงานต้องการความคุ้มครองหรือช่วยเหลือมีเรื่องใดบ้างเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดการจัดสวัสดิการของพนักงาน นอกจากนี้ควรกำหนดเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับตามงานที่ได้รับมอบหมาย คือ มีการเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จำเป็นเฉพาะสำหรับบางตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย

4.ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ หัวหน้างานควรสนับสนุนและส่งเสริมความก้าวหน้าหากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และมีความพยายามที่จะพัฒนา คือ ให้เข้ารับการอบรมหรือการให้ความรู้ในงานที่ทำเพื่อเพิ่มเติมความรู้และเพิ่มศักยภาพในการทำงานรวมถึงส่งเสริมในด้านที่พนักงานมีความรู้ความสามารถ ให้มีหน้าที่การงานที่เติบโตขึ้นไป และ หัวหน้างานต้องมีภาวะการเป็นผู้นำที่ดีและปราศจากความลำเอียง คือ หัวหน้างานต้องเป็นที่ปรึกษาหรือแนะนำและช่วยเหลือหากพนักงานมีปัญหา หรือต้องการคำแนะนำในการทำงานและต้องมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบกับพนักงานกรณีพนักงานทำงานผิดพลาด คือ พนักงานคือผู้ได้บังคับบัญชา หากมีการทำงานผิดพลาดควรที่จะมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบและช่วยแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผ่านลุล่วงไปด้วยดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้หัวหน้างานต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดีกับพนักงาน คือ อาจมีการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องและจัดฝึกอบรมหลักสูตรความเป็นผู้นำเพื่อให้ผู้นำมีจิตวิทยาในการสื่อสารกับพนักงานสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

5.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ คือ เพื่อนร่วมงานไม่ควรเอาเปรียบเรื่องงาน คือ ผู้บริหารต้องกำหนดการแบ่งแยกงานและหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจนในแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อป้องกันการเอาเปรียบของเพื่อนร่วมงาน และควรมีกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เช่น เทียวประจำปี จัดกิจกรรมกีฬา หรือมีงานเลี้ยงในโอกาสสำคัญ เช่น วันปีใหม่ นอกจากนี้เพื่อนร่วมงานต้องช่วยเหลือกันกรณีงานมีปัญหา คือ การที่มีกิจกรรมร่วมกัน ก็ช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้นทำให้เกิดความเห็นใจซึ่งกันและกัน หากเพื่อนร่วมงานมีปัญหา ก็จะช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปอาจดำเนินการในรูปแบบของงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีการสัมภาษณ์ สังเกตพฤติกรรม การทดสอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออก สามารถสะท้อนความคิดของผู้บริหารและพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาจากทั้งสองด้านมาวิเคราะห์เป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของพนักงานได้ตรงจุดและพนักงานเข้าใจบทบาท แนวคิด นโยบายของผู้บริหาร และการธำรงรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน และผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการบริการงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- นางนงลักษณ์ สมเชื้อ, 2558 ปัจจัยที่มีผลให้เกิดการลาออกของบุคลากรด้านบัญชีของกลุ่มบริษัทธุรกิจกระดาษในเขตนิคมอุตสาหกรรม 304 สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปาตีเมาะ เกระ และนางสาวอาชีวะห่อแฉะ, 2558 ปัจจัยและสาเหตุการลาออกของพนักงานบริษัทสรรพลินค้าเซ็นทรัล จำกัด (สาขา เซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่) คณะรัฐศาสตร์ สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- มธุรส สว่างบำรุง 2536 สำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของลูกค้าจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม เอกชน เขตจังหวัดชลบุรี สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศศิ อ่วมเพ็ง, 2558 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศักดิ์ชาย ไสยคล้าย 2560 แนวทางการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม กรณีศึกษา โรงแรมดุสิตธานี พัทยา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ โรงแรมและภัตตาคาร) วิทยาลัยดุสิตธานี
- อรรวรรณ วงศ์สนิท, 2555 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของพนักงาน นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.