

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายการบริการและการขาย 1 เขตการบริการและการขาย 1 *

THE RELATIONSHIP BETWEEN SATISFACTION IN QUALITY OF WORK LIFE AND INTENTION TO QUIT WORK OF EMPLOYEES KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED NETWORK OF SERVICE AND SALES 1 ZONE SERVICE AND SALES 1

กิตติมา พันธุ์พุทธิรัตน์**

วิโรจน์ เกษภูมิลักษณ์***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน 2) เพื่อศึกษาความตั้งใจในการลาออกจากงาน 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน 4) เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกจากงาน 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความตั้งใจในการลาออกจากงาน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับพนักงานบมจ.ธนาคารกสิกรไทยเครือข่ายบริการ 1 เขตการขายและการบริการ 1 จำนวน 221 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก 2) พนักงานมีความตั้งใจในการลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง 3) ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันตามข้อมูลส่วนบุคคล 4) ความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกันตามข้อมูลส่วนบุคคล 5) ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน

คำสำคัญ : “ ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ” “ ความตั้งใจในการลาออกจากงาน ”

ABSTRACT

The purpose of this research 1) to studied the satisfaction in quality of work life 2) to studied the intention to quit work 3) to compared the satisfaction in quality of work life 4) to compared the intention to quit work and 5) to studied the relation between the satisfaction in quality of work life and the intention to quit work. The information collected by questionnaire with 221 employees in Kasikornbank Public Company Limited network of service and sales 1 zone service and sales 1. The information were analyzed by percentage, average, standard deviation, and Independent Samples t-test, F-test and Pearson Correlation.

* เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงาน

** นักศึกษา หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, email address : sinekijang@hotmail.com

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, Email: viroj@ms.su.ac.th

The research result revealed 1) The employees satisfied in quality of work life at high level. 2) The employees intended to quit work at intermediate level. 3) The satisfaction in quality of work life is different by personal information. 4) The intention to quit work is different by personal information. 5) The satisfaction in quality of work life negatively affect to the intention to quit work.

Keywords: “ The satisfaction in quality of work life ” “ the intention to quit work ”

บทนำ

การแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์จะมีความร้อนแรงมากยิ่งขึ้น เพราะธนาคารแต่ละแห่งต่างก็ตั้งเป้าที่จะทำส่วนแบ่งการตลาดให้มากที่สุด เพื่อดึงรายได้เข้าธนาคาร โดยภาพรวมการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันค่อนข้างที่จะแข่งขันกันรุนแรงอยู่แล้ว หากเทียบกับในอดีต และอนาคตแนวโน้มของการแข่งขันก็จะเพิ่มขึ้นอีก เนื่องจากธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการ มีนวัตกรรมใหม่ ๆ มากขึ้น รวมถึงการตั้งเป้าหมาย และวางแผนการดำเนินธุรกิจ ของแต่ละธนาคาร (คุณกิตติยา โตชนะเกษม, ประชาชาติธุรกิจ, 4 ม.ค. 2555) ดังนั้น ในสภาวะที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงของธนาคาร สิ่งที่จะทำให้ธนาคารสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ พนักงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์กร เพราะเป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้น จึงได้มีการดึงตัวพนักงานกัน เพื่อไปสร้างทีม สร้างธุรกิจได้ทันที โดยเฉพาะตำแหน่งงานที่หารายได้ เช่น งานขาย งานพัฒนาธุรกิจ งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (RM) งานให้คำปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้า เป็นต้น

พอถึงช่วงต้นปีของแต่ละปี จะมีพนักงานจำนวนหนึ่ง เตรียมตัวที่จะเปลี่ยนงานใหม่ ไปสู่องค์กรใหม่ที่ตัวเองคิดว่าเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ทำให้ธนาคารอาจจะเสียดูได้เมื่อประสิทธิภาพพนักงานลาออกจำนวนมาก โดยเฉพาะการลาออกของพนักงานที่เป็นตำแหน่งสำคัญ หรือพนักงานที่เป็นคนเก่ง เพราะการลาออกของพนักงานเปรียบได้กับรูรั่วขององค์กร เมื่อพนักงานยื่นใบลาออกระยะเวลาที่เหลือนั้น พนักงานผู้นั้นจะสูญเสียสมาธิ ความตั้งใจ และผลงานก็จะตกต่ำลง เขาจะไม่สนใจงานโครงการใหม่ หรือไม่ออกหาลูกค้า ในหลายกรณีภาระทั้งหลายจะไปตกอยู่กับพนักงานคนอื่น ตำแหน่งงานที่ว่างลงเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผลงานหายไปเมื่อพนักงานไม่อยู่ เมื่อมีการรับพนักงานใหม่เข้าประจำตำแหน่งแทน พนักงานก็ต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง ให้พนักงานใหม่ปรับตัวกับสภาพแวดล้อม กว่าจะมีผลงานเต็มที่ก็จะต้องใช้เวลา การจ้างพนักงานใหม่ย่อมมีผลต่อผลงานโดยรวมลดลง ไม่ว่าจะเป็นของหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากต้องมีการปรับตัวกันใหม่ การรับพนักงานใหม่จึงส่งผลกระทบต่อองค์กรมาก ดังนั้น องค์กรควรหาวิธีการในการลดจำนวนการลาออกของพนักงาน เพื่อเป็นการลดการสูญเสียทรัพยากรที่มีคุณค่า ในการช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ องค์กรควรหันมาสนใจในความพึงพอใจคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน และจงรักภักดีกับองค์กร

ธนาคารกสิกรไทยก็เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ประสบกับปัญหาพนักงานลาออก แม้ว่าธนาคารจะมีกลยุทธ์ในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง มีระบบการจัดการด้านบุคลากรที่ดี อีกทั้งยังให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างจริงจัง แต่ก็ยังพบว่ามีพนักงานส่วนหนึ่งที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ไม่พอใจในระบบการบริหารงาน อันเห็นได้จากการที่พนักงานมีความ

ตั้งใจที่จะลาออก และเมื่อเป็นเช่นนี้จึงมีแนวโน้มสูงที่คนกลุ่มนี้อาจจะลาออกจากองค์กรในอนาคต จึงเกิดประเด็นคำถามว่าปัจจัยใดอีกบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่พนักงานต้องการ ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายและการบริการ 1 เขตการบริการและการขาย 1” ผลที่ได้จากการศึกษาจะทำให้ธนาคารได้ทราบถึงความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขสาเหตุที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายและการบริการ 1 เขตการบริการและการขาย 1 ช่วยลดปัญหาการลาออกของพนักงาน สามารถรักษพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเอาไว้ได้และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับธนาคารในด้านการสรรหาพนักงานใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
 2. เพื่อศึกษาความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
 3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
- จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
 5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย แตกต่างกันไปตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานบมจ.ธนาคารกสิกรไทย แตกต่างกันไปตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เพศชายและเพศหญิงมีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่มีอายุแตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.7 พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานบมจ.ธนาคารกสิกรไทย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตกทม.และปริมณฑล ซึ่งแบ่งเป็นเครือข่ายบริการ 1 และ 2 จำนวน 26 เขต 253 สาขา ประชากรจำนวน 2,894 คน

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะใช้ทำการศึกษา คือ พนักงานในเครือข่ายบริการและการขาย 1 เขตการขายและการบริการ 1 มีจำนวนทั้งหมด 19 สาขา ได้แก่ 1) สาขาสวนมะลิ 2) สาขาเยาวราช 3) สาขาवरจักร 4) สาขาเศ 5) สาขาบ้านหม้อ 6) สาขาสะพานพุทธ 7) สาขาวังบูรพา 8) สาขาวงเวียน 22 กรกฎาคม 9) สาขาทำนัรราชวงศ์ 10) สาขาสี่แยกราชวงศ์ 11) สาขาถนนมังกร 12) สาขาเจริญกรุง 13) สาขาจักรวรรดิ 14) สาขาเสาชิงช้า 15) สาขานนมหาไชย 16) สาขามหาพฤฒาราม 17) สาขาคลองถม 18) สาขาเชียงกง 19) สาขานนเสือป่า พนักงานจำนวน 223 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เนื่องจากกลุ่มประชากรภายในองค์กรมีการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ เพื่อที่จะสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และครบถ้วนสมบูรณ์ ผลการวิจัยที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างจะมีผลต่อกลุ่มประชากรด้วย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายและการบริการ 1 เขตการบริการและการขาย 1 จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความตั้งใจในการลาออกจากงาน ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามประเภทตรวจสอบรายการ โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว สำหรับตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามวัดประมาณค่าตามแนวคิดของลิเคิร์ตสเกล (Likert, 1970, p. 175) ที่วัดค่าของข้อมูลเชิงคุณภาพให้ออกมาในรูปของข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแบ่งเป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยที่สุด เห็นด้วยมาก ปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวัดโดยใช้เทคนิค IOC พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.50 – 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสามารถนำมาใช้ในการสอบถามได้จริง จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดด้วยการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.459 – 0.975 และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ วัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช พบว่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามถามแต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.776 – 0.980 มีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 99)

สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร และการทดสอบสมมติฐาน

1. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากรหรือกลุ่มโดยสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระต่อกัน จากสถิติแบบ t – Test
2. ทดสอบความแตกต่างในกรณีที่ต้องการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) จากสถิติแบบ F – test และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ในกรณีที่ยอมรับนัยสำคัญทางสถิติ
3. ทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรโดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson's Correlation Coefficient

ผลการวิจัย

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า หลังจากที่มีการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาทั้งหมดมีจำนวน 221 ชุด ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยมีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา 1 (BCO) มีเงินเดือนระหว่าง 17,000 - 40,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากที่สุด 1 – 10 ปี

1. จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายและการบริการ 1 เขตการบริการและการขาย 1 มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุด คือ ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม รองลงมา ด้านลักษณะสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

2. จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายและการบริการ 1 เขตการบริการและการขาย 1 มีระดับความตั้งใจในการลาออกจากงานในภาพรวมระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความตั้งใจในการลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการลาออกจากงานสูงสุด คือ จะสมัครงานในองค์กรอื่นๆ ทันทีเมื่อคิดว่างานนั้นเหมาะสมกับท่าน รองลงมาคืออยากเปลี่ยนไปทำงานแบบอื่น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความตั้งใจในการลาออกจากงานต่ำสุด คือ ในระยะนี้มักติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานตามที่ต่าง ๆ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย		ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน แตกต่างกันไปตามข้อมูลส่วนบุคคล	
สมมติฐานที่ 1.1	พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3	พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4	พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.5	พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.6	พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.7	พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานบมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย		ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2	ความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน แตกต่างกันไปตามข้อมูลส่วนบุคคล	
สมมติฐานที่ 2.1	พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.3	พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.4	พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.5	พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.6	พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.7	พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย พบว่า

ตารางที่ 3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน	ความตั้งใจในการลาออกจากงาน			
	Pearson Correlation	Sig.	ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านลักษณะงาน	-0.42	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ
ด้านนโยบายในการบริหารงาน	-0.26	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ
ด้านความภูมิใจในองค์กร	-0.31	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	-0.30	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	-0.19	0.01	มีความสัมพันธ์	ลบ
ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม	-0.16	0.02	มีความสัมพันธ์	ลบ
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.21	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ
ด้านลักษณะสัมพันธ์ภายในองค์กร	-0.13	0.05	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ภาพรวม	-0.31	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกจากการงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากการงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านเดียวที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกจากการงาน ได้แก่ ด้านลักษณะสัมพันธ์ภายในองค์กร นอกนั้นทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากการงานทั้งหมด

อภิปรายผล

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยข้างต้น ประกอบกับข้อมูลต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม ซึ่งอธิบายนัยของกระทงคำถามต่างๆ ในแต่ละตัวแปร และข้อมูลจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอันได้แก่เอกสารและรายงานวิจัยต่างๆ ประมวลเข้าด้วยกันแล้ว สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. จากการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายและการบริการ 1 เขตการบริการและการขาย 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม รองลงมา ด้านลักษณะสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ เหตุผลที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะธนาคารกสิกรไทยมีการบริหารจัดการที่ดีสอดคล้องกับแนวคิดของ เชียวชาญ อาศุวัฒนกุล (2530: 120) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความจำเริญเติบโต และการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพการทำงานของพนักงานนั่นเอง

2. จากการศึกษาความตั้งใจในการลาออกจากการงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายและการบริการ 1 เขตการบริการและการขาย 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความตั้งใจในการลาออกจากการงานในภาพรวมระดับปานกลาง โดยสูงสุด จะสมัครงานในองค์กรอื่นๆ ทันทีเมื่อคิดว่างานนั้นเหมาะสม ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ถ้าพนักงานยังไม่พบองค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ดีกว่าที่เดิม ก็สมารถที่จะทำงานที่เดิมได้ แต่ถ้าเจอองค์กรที่ตอบสนองความต้องการได้ดีกว่า ก็จะลาออกในทันที สอดคล้องกับแนวคิดของเปรมจิตร คล้ายเพชร (2548, 59) ให้ความหมายไว้ว่า ความตั้งใจลาออกจากการงาน หมายถึง ความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมในการหาทางเลือกในงานใหม่ มีการวางแผนลาออกจากการงานไปทำงานที่อื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของตัวพนักงานลูกจ้างเอง แต่ยังไม่มีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย แตกต่างกันไปตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการทำงานของพนักงานมีบทบาทและหน้าที่ในการทำงานที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นเพศชาย หรือเพศหญิงมีหน้าที่ความรับผิดชอบเท่าเทียมกัน ได้รับสวัสดิการ ความปลอดภัย และความมั่นคงในงาน โดยไม่แยกเพศ จึงทำให้มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรศักดิ์ ราชี (2548) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของกรรมกรก่อสร้างในจังหวัดเลย พบว่า เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ยังไม่ประสบกับชีวิตน้อย มีความรับผิดชอบต่องานและครอบครัวน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ทำให้มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานมาก ขัดแย้งกับงานวิจัยของ พรเพ็ญ โชติพันธุ์ (2545) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์กรธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด หม้ายหรือหย่าร้าง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว เป็นผู้ที่ต้องแบกรับภาระมากมาย ไม่ว่าจะเป็นภาระทางครอบครัว และภาระหน้าที่การทำงาน รวมถึงมีเรื่องราวให้คิดมากมายในชีวิต ทั้งที่เป็นเรื่องของตนเอง หรือเรื่องของครอบครัว จึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วหากต้องมีการตัดสินใจใด ๆ จะต้องมีความรอบคอบมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงทำให้ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานมีมากกว่าสถานภาพโสด ขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุมิตา เหมือนครุฑ (2550) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3.4 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า พนักงานส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีส่วนน้อยที่จบสูงกว่าระดับปริญญาตรี และพนักงานมีงานภายใต้การรับผิดชอบที่ตรงกับระดับการศึกษาอยู่แล้ว จึงทำให้การทำงานเป็นไปด้วยดี การศึกษาที่แตกต่างกันจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมิตา เหมือนครุฑ (2550) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3.5 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในสังคมปัจจุบันเงินมีผลต่อการดำรงชีวิตมาก ถ้าพนักงานมีเงินเดือนมากก็จะมีสภาพคล่องสูงในการใช้ชีวิตประจำวัน ดังนั้น การที่พนักงานมีรายได้สูงจึงส่งผลให้มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานสูงตามไปด้วย ขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุมิตา เหมือนครุฑ (2550) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการ

ทำงาน และความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3.6 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยยังไม่ทราบถึงรายละเอียดในงานมากนัก จึงเห็นแต่ข้อดีตามที่ได้รับข้อมูลมาตอนการปฐมนิเทศเข้าทำงานใหม่ ทำให้พึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานสูง แต่พนักงานที่ปฏิบัติงาน 1-10 ปี ได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ มาสักระยะหนึ่ง ทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบต่างๆ จึงเกิดความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก ทำให้ตระหนักถึงความมั่นคง และปลอดภัยในอาชีพของตนมากกว่า ชัดแย้งกับงานวิจัยของ สาลินี วงศ์รวีดี (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล พื้นที่จังหวัดยะลา พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3.7 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานน้อยมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มาก ทำให้ประสบการณ์ในการทำงานน้อยตามไปด้วย จึงเห็นแต่ข้อดีที่ได้รับข้อมูลมาตอนการปฐมนิเทศเข้าทำงานใหม่ ไม่เหมือนกับคนที่มีความรู้ตำแหน่งงานสูง จะมีประสบการณ์มาก ทำให้มองเห็นสิ่งต่างๆ เยอะ และได้รับข้อมูลข่าวสารจากภายในและภายนอกองค์กรมาก จึงมีการเปรียบเทียบ และเกิดความไม่พึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานได้ง่ายกว่าพนักงานที่ตำแหน่งน้อย ชัดแย้งกับงานวิจัยของ สาลินี วงศ์รวีดี (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล พื้นที่จังหวัดยะลา พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกจากการงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ความตั้งใจในการลาออกจากการงานของ พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย แตกต่างกันไปตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศชาย และเพศหญิงมีความตั้งใจลาออกจากการงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในสังคมปัจจุบันทั้งเพศหญิง และเพศชายต่างก็ต้องรับผิดชอบทั้งภาระหน้าที่การทำงาน และภาระหน้าที่ของครอบครัวร่วมกัน มีความเสมอภาคกัน ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นเพศหญิง หรือเพศชายต่างมีภาระหน้าที่เหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ทำให้เป็นสาเหตุที่พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากการงานไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง พบว่า เพศต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากการงานไม่แตกต่างกัน

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากการงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานอายุ ต่ำกว่า 25 ปี จะมีความตั้งใจในการลาออกจากการงาน สูงกว่าพนักงานอายุ 25 – 35 ปี, อายุ 36 - 45 ปี และมากกว่า 45 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากกว่าเป็นบุคคลที่มีวุฒิภาวะและประสบการณ์ในการทำงานที่สูงกว่า มีความรอบคอบในการตัดสินใจ ไม่ชอบ

การเปลี่ยนแปลง มักยึดติดกับองค์การและการทำงานแบบเดิม ๆ ส่วนพนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามักเป็นพนักงานรุ่นใหม่ที่มีความกระตือรือร้น และความทะเยอทะยานในการทำงานสูง มีความอดทนอดกลั้นต่ำ และมีความพยายามที่จะหาโอกาสใหม่ ๆ ให้กับตนเองอยู่เสมอ ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ หรือเกิดความผิดพลาดจากการทำงาน มักทำให้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีความตั้งใจลาออกจากการงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมิตา เหมือนครุฑ (2550) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากการงานแตกต่างกัน

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากการงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความตั้งใจลาออกจากการงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส หม้ายหรือหย่าร้าง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว เป็นผู้ที่ต้องแบกรับภาระมากมาย ไม่ว่าจะเป็นภาระทางครอบครัว และภาระหน้าที่การทำงาน รวมถึงมีเรื่องราวให้คิดมากมายในชีวิต ทั้งที่เป็นเรื่องของตนเอง หรือเรื่องของครอบครัว จึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วหากต้องมีการตัดสินใจใด ๆ จะต้องมีความรอบคอบมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะหากต้องตัดสินใจในการลาออกจากการงานด้วยแล้ว ยังต้องมีความรอบคอบเป็นที่สุด จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความตั้งใจลาออกจากการงานมากกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมิตา เหมือนครุฑ (2550) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากการงานแตกต่างกัน

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากการงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความตั้งใจในการลาออกจากการงานต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากสังคมปัจจุบันการศึกษามีผลต่อการทำงานมาก องค์การมักต้องการคนที่มีความสามารถมาพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้า การศึกษาจึงเป็นอีกตัวที่บ่งชี้ให้องค์กรเลือกรับพนักงานเข้ามาทำงานในองค์กร การศึกษาที่สูงยิ่งได้รับโอกาสในการเข้าทำงานสูง และนอกจากนั้นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีมาก แต่ผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรียังมีน้อย จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความตั้งใจในการลาออกจากการงานต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ขัดแย้งกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ สว่างอารมย์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากการงานไม่แตกต่างกัน

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากการงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานเงินเดือนน้อย จะมีความตั้งใจในการลาออกจากการงาน สูงกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนมากกว่า ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูง จะมีความคล่องตัวในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับ ไม่มีความเดือดร้อน ไม่มีความเครียดสะสมในเรื่องของค่าใช้จ่ายสามารถทุ่มเทเวลาให้กับการทำงานได้ทั้งหมด ไม่ต้องแบ่งเวลาเพื่อหาเงินเสริมรายได้

พิเศษจึงทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพและคุณภาพ ส่วนพนักงานที่มีระดับเงินเดือนน้อยกว่าเป็นผู้ที่มีค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนค่อนข้างสูง มีการใช้จ่ายแบบเดือนชนเดือน จึงจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลา หรือทำงานเสริมพิเศษนอกเวลาทำงาน เพื่อให้มีรายได้เพิ่มจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำ นอกจากนี้พนักงานอาจมองหางานใหม่ จนทำให้ขาดความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของตนเองเพื่อไปสมัครงานในที่ใหม่ซึ่งได้รับเงินเดือนที่สูงกว่า ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุทำให้พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่ามีความตั้งใจลาออกจากการงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูงกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมิตา เหมือนครุฑ (2550) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ต่างกัน มีความตั้งใจในการลาออกจากการงานแตกต่างกัน

4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากการงานของ พนักงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี จะมีความตั้งใจในการลาออกจากการงาน สูงกว่าพนักงานระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะ มีหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่มากกว่า นอกจากนี้ยังมีความรอบคอบในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ดี และย่อมได้รับความไว้วางใจ ยอมรับจากองค์กร ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้พนักงานมีความรักความผูกพันต่อองค์กรตามมา ทำให้ความตั้งใจลาออกจากการงานย่อมน้อยกว่า ส่วนพนักงานที่มีอายุน้อยกว่านั้น มักเป็นผู้ที่เพิ่งเข้ามาเป็นสมาชิกใหม่ในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรยังน้อย การยอมรับและความไว้วางใจที่ทางองค์กรมีให้ก็ยังยั้งไม่มาก นอกจากนี้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามักเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีความกระตือรือร้น และความทะเยอทะยานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ทั้งยังมีประสบการณ์จากการทำงานไม่มากจึงจำเป็นต้องค้นหาประสบการณ์ตามที่ตนเองต้องการไปเรื่อยๆ จนกว่าจะถูกใจ ดังนั้นจึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีความตั้งใจลาออกจากการงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามาก แต่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง พบว่าปัจจัยด้านอายุงานแตกต่างกันความตั้งใจลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน ที่พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากการงานไม่แตกต่างกัน

4.7 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากการงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา 1 (BCO) จะมีความตั้งใจในการลาออกจากการงาน สูงกว่าพนักงานตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา 2 (BAS/BAM), พนักงานตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่บริหารเงินสดและการบริการ (BCI), ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ABM) และผู้จัดการสาขา (BM) ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการสาขา (BM) เป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเป็นงานส่วนการบริหารเป็นหลัก และได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า พร้อมทั้งได้รับความไว้วางใจและยอมรับในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารระดับสูง จึงทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ทำให้ความตั้งใจลาออกจากการงานย่อมต่ำกว่า ส่วนพนักงานที่ตำแหน่งงานต่ำกว่านั้น นอกจากจะได้รับค่าตอบแทนที่ต่ำกว่าแล้ว การทำงานค่อนข้างมีความกดดันทั้งความกดดันจากการทำงาน จากเพื่อนร่วมงานแล้ว ยังมีความกดดันที่มาจากภายในตนเองเพื่อการทำงานให้เป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร หรือเพื่อหวังค่าตอบแทน และตำแหน่งที่สูงขึ้น

จนกว่าตนเองจะพอใจ ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุทำให้พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่ามีความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานสูงกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ตรีญาภรณ์ พรหมน้อย (2554) ศึกษาเรื่องการถูกขู่ขีบนินทาในองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ที่พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อม และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย และผลทดสอบในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เหตุผลที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ถ้าองค์กรไม่มีการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี พนักงานก็จะไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเกิดความไม่พึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการลาออกจากงาน และพนักงานก็จะลาออกจากงานในที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ ผจก. เฉลิมสาร (2543) ที่กล่าวว่า การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และมีผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพ และเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรในที่สุด เรียกได้ว่าบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ ยังพบว่า ด้านลักษณะสัมพันธ์ภาพภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่านิสัยของคนไทยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี ไม่ว่าความสัมพันธ์ภายในองค์กรจะเป็นอย่างไรก็ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน

ประโยชน์จากงานวิจัย

1. ประโยชน์เชิงการจัดการ

1.1 ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายและการบริการ 1 เขตการบริการและการขาย 1 มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ต่ำสุด ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญกับการบริหารและจัดการในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการให้มีความสอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจ ควรมีการบริหารอัตราค่าตอบแทนและให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายและควรให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของสวัสดิการต่างๆ ให้มีความเพียงพอต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน ควรมีการนำระบบการประเมินผลการทำงาน มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม และมีความเหมาะสมตลอดจนควรให้ความสำคัญกับการกำหนดค่าจ้าง อัตราเงินเดือนให้สอดคล้องกับความสามารถและลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.2 บมจ.ธนาคารกสิกรไทยควรให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ในการทำงาน และการให้โอกาสในการพัฒนาตนเองของพนักงาน โดยมีเป้าหมายที่สำคัญก็คือการทำให้พนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในขณะที่พวกเขาทำงานอยู่ โดยการปรับปรุงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นความจำเป็นและสำคัญสำหรับการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี รวมทั้งจะต้องสนองตอบต่อความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานในการทำงาน เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลและองค์กร เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อเป็นการลดความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน

2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงาน ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เมื่อได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ผลการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานบมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายและการบริการ 1 เขตการบริการและการขาย 1” จึงพบว่าลักษณะกรอบแนวคิดในการวิจัยก่อให้เกิดบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งความพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จึงสามารถเป็นแนวทางในการวางแผนในด้านต่างๆ ขององค์กร เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในกาปฏิบัติงาน ลดความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ทำให้องค์กรสามารถเดินหน้าไปได้

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานบมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายและการบริการ 1 เขตการบริการและการขาย 1 ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของบมจ.ธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในหน่วยงานอื่นๆ จำแนกตามลักษณะงาน หรือแต่ละหน่วยงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้ทราบสาเหตุ ความคิดเห็นและลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานว่ามีความแตกต่างกันในลักษณะใด

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานบมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายและการบริการ 1 เขตการบริการและการขาย 1 ซึ่งเป็นพื้นที่ใจกลางเมือง ข้อมูลที่ได้อาจไม่มีความครอบคลุมในเรื่องของพื้นที่ควรมีการศึกษาในพื้นที่ปริมณฑล หรือจังหวัดอื่นๆ ด้วย ว่ามีความความพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากขึ้นแก่ผู้ที่สนใจ

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา โตชนะเกษม. (2555). **ธนาคารต้องทำงานมากขึ้น รับมือการแข่งขันธุรกิจการเงิน**. เข้าถึงเมื่อ 24 กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.moneymartthai.com/daily/index.php?cat>
- เขียวชาญ อาศุวัฒนกุล. (2530). **มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล**. กรุงเทพมหานคร: OS Printing House.
- ตรีญาภรณ์ พรหมน้อย. (2554). “ การถูกซบเซาในหน้าที่การงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบจก. อินเตอร์ เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์. ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). “ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก. ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2548). **คุณภาพชีวิตการทำงาน**. Resource Center (Online). เข้าถึงเมื่อ 24 กันยายน. เข้าถึงได้จาก www.demingnet.com.
- พรเพ็ญ โชติพันธุ์. (2545). “ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์กรธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง. ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิลาสินี เจนวนิชสถาพร และ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. (2555). “ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มบริษัทโทรในประเทศไทย. ” **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 5, ฉบับที่ 1 (เดือนมกราคม – เมษายน 2555) : 571 - 585.**
- สมิตา เหมือนครุฑ. (2550). “ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรศักดิ์ ราษี. (2546). “ คุณภาพชีวิตในการทำงานของกรรมกรก่อสร้างในจังหวัดเลย. ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สวรรณกมล จันทระมโน และ ประสพชัย พสุนนท์. (2557). “ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน. ” **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 7, ฉบับที่ 1 (เดือนมกราคม – เมษายน 2557) : 525 - 541.**
- สาสินี วงศ์รวีดี. (2551). “ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล พื้นที่จังหวัดยะลา. ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- อมรรัตน์ สว่างอารมย์. (2549). “ ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง. ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.