ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ศริญญา เลิศทรัพย์สำราญ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤตCovid-19 ของพนักงานประจำ บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2565

.....

นางสาวศริญญา เลิศทรัพย์สำราญ

ผู้วิจัย

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุริม โอทกานนท์,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปีติสันต์,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....

รองศาสตราจารย์วิชิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

ธนัยนันท์ ธนันท์ปพัฒน์,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี โดยความกรุณาจาก ดร.บุริม โอทกานนท์, อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งให้คำปรึกษาและช่วยเหลือด้วยการแนะนำข้อมูล ข้อเสนอแนะ แนวความคิดอันเป็นประโยชน์ตลอดจนการตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมถึงช่วยพิจารณาความเหมาะสมของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาตลอดจนครอบครัวที่ให้การสนับสนุนเป็นกำลังใจอย่างดียิ่งแก่ผู้วิจัย ส่งเสริมให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และแนวทางที่เป็นประโยชน์เพื่อความสมบูรณ์ของสารนิพนธ์ ขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นส่วนสำคัญให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยข้อมูลอันเป็นประโยชน์ยิ่ง และขอบคุณเพื่อนร่วมการศึกษาที่ช่วยเหลือ เกื้อกูลด้วยมิตรภาพเสมอมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นแนวทางที่มีประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจในเรื่องนี้ และให้แก่ผู้ที่สนใจทำการศึกษาเพิ่มเติมต่อไปได้ในอนาคต หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขอรับไว้และขออภัยมา ณ ที่นี้

ศริญญา เลิศทรัพย์สำราญ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

FACTORS INFLUENCING RESIGNATION INTENTION FROM THE COVID-19 CRISIS OF PRIVATE COMPANY FULL-TIME EMPLOYEES IN BANGKOK

ศริญญา เลิศทรัพย์สำราญ 6350174

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุริม โอทกานนท์, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปีติสันต์, Ph.D., ธนัยนันท์ ธนันท์ปพัฒน์, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานประจำบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 392 ราย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิจัยรูปแบบวิจัยเชิงสำรวจโดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ ใช้สถิติเชิงพรรณนาหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤตไวรัส Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คือปัจจัยด้านความปลอดภัยจากเชื้อไวรัส Covid-19 ขณะทำงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน ปัจจัยด้านคุณค่าในงาน และปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านการจัดการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยทุกด้านที่มีความสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 0.000 ยกเว้นปัจจัยด้านความสบายใจในงานที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : การตั้งใจลาออก/ ไวรัส Covid-19/ วิกฤต Covid-19

70 หน้า

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ข**
บทคัดย่อ		**ค**
สารบัญตาราง		**ช**
สารบัญภาพ		**ญ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
	1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
	1.3 คำถามการวิจัย	3
	1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
	1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
	1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**5**
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีการตั้งใจลาออก	5
	2.1.1 ความหมายของการตั้งใจลาออก	5
	2.2 แนวคิดและทฤษฎีอื่น ๆ เกี่ยวกับการตั้งใจลาออก	7
	2.2.1 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน	7
	2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีความต้องการของ Maslow	9
	2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ	11
	2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน หรือ Work from Home	13
	2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19	16
	2.4.1 การทำงานในช่วงวิกฤตไวรัส Covid-19	16
	2.4.2 แนวทางการแก้ปัญหาที่เหมาะสม	18
	2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
	2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Framework)	22

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 3	**วิธีการดำเนินการวิจัย**	**23**
	3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย	23
	3.2 สมมติฐานงานวิจัย	24
	3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
	3.4 การทดสอบเครื่องมือ	27
	3.5 วิธีการเก็บรวมรวบข้อมูล	27
	3.6 การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้	28
	3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	28
	3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	28
บทที่ 4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	**29**
	4.1 การทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อคำถาม	30
	4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์	33
	4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	35
	4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับงาน	38
	4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19	39
	4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก	42
	4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลโครงสร้างค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ระหว่างตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis)	42
	4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมุติฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก จากวิกฤตไวรัส Covid-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน	47
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ**	**53**
	5.1 อภิปรายผลการวิจัย	54
	5.1.1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.1.2 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล	54
5.1.3 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับงาน	55
5.1.4 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19	55
5.1.5 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก	55
5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	57
5.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย	57
5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย	58
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ	58
5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต	59
บรรณานุกรม	**60**
ภาคผนวก	**63**
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	64
ประวัติผู้วิจัย	**70**

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน	18
3.1	แสดงค่าระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยส่วนบุคคล	26
3.2	เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลของระดับความคิดเห็นในรูปแบบของค่าเฉลี่ย	27
4.1	แสดงค่าความสอดคล้องของข้อคำถามจากค่า Cronbach's Alpha Coefficient	30
4.2	แสดงผลทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อคำถาม จากค่า Cronbach's Alpha เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	30
4.3	แสดงผลทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อคำถาม จากค่า Cronbach's Alpha เกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก	31
4.4	แสดงผลทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อคำถาม จากค่า Cronbach's Alpha เกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารในช่วงที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก	32
4.5	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง	33
4.6	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง	33
4.7	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	34
4.8	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	34
4.9	แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	35
4.10	แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	36
4.11	แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า	37
4.12	แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน	38
4.13	แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย ปัจจัยเกี่ยวกับงานด้านความชัดเจนของบทบาทในงาน	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.14	แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ด้านนโยบายการจัดการขององค์การ	40
4.15	แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานช่วงวิกฤต Covid-19	41
4.16	แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับความตั้งใจลาออก	42
4.17	แสดงผลการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้านความรู้สึกสบายใจในงาน	43
4.18	แสดงผลการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	43
4.19	แสดงผลการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ	44
4.20	แสดงผลการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ	44
4.21	แสดงผลการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19	45
4.22	แสดงผลการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน	45
4.23	แสดงผลการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19	46
4.24	แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสบายใจในงาน ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ ปัจจัยด้านคุณค่าต่องาน ที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน และปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 ต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ของปัจจัยด้านความสบายใจในงาน ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน และปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 ต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤต Covid-19 49

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	แสดงตัวแบบการลาออกจากงานหรือการเปลี่ยนงานตามแนวคิดของ Mobley, Homer และ Holiingworth	6
2.2	ทฤษฎีความต้องการของ Maslow	9
2.3	การจำแนกประเภทของการ Work from Home	13
2.4	กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน หรือ working from home	14
2.5	กรอบแนวคิดงานวิจัย	22
4.1	กรอบแนวคิดงานวิจัยใหม่	47

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์กรดำเนินงานจากทรัพยากรต่าง ๆ ประกอบด้วยเงินทุน เทคโนโลยี และพนักงาน ซึ่งพนักงานเป็นหัวใจหลักในการนำพาให้ธุรกิจเติบโตไปข้างหน้าได้ โดยมักรวมพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ศาสนา ลักษณะนิสัย ทัศนคติ รวมไปถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันออกไป แต่ละองค์กรจึงต้องมีวิสัยทัศน์ และวัฒนธรรมองค์กรเพื่อเป็นกรอบในการสร้างสังคมภายในและต่างกันออกไปตามแต่ละองค์กร ดังนั้นเมื่อมีความแตกต่างกันจึงนำมาซึ่งการลาออกของพนักงาน โดยอัตราการลาออกของพนักงานเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงภาวะความสูญเปล่าในการลงทุนในอีกแง่มุมหนึ่ง รวมถึงการสูญเสียภาพพจน์ขององค์กร หากมีอัตราการลาออกสูงทำให้เกิดผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงานภายในองค์กรถึงความมั่นคงที่จะอยู่กับองค์กร (ดาวเดือน โลหิตปุระ และชัยวัฒน์ สมศรี, 2561) ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานนั้น สุเบญญา ขวัญทอง และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ (2558) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจออกจากงานของพนักงาน Generation Y ว่ามาจากการกระตุ้นด้วย 2 ปัจจัย คือ 1) แรงผลักดันจากภายใน ซึ่งเกิดจากความไม่พึงพอใจในที่ทำงานปัจจุบัน ต้องมีความอดทนต่องานที่จำเจ เงินเดือนหรือสวัสดิการเพิ่มขึ้นน้อย เจ้านายที่ไม่เป็นธรรมหรือลำเอียง เมื่อเห็นว่าตนเองทำงานดีหรือมากกว่าคนอื่น แต่ได้เงินเพิ่มในจำนวนใกล้เคียงกับคนที่ไม่ค่อยทำงานก็จะรู้สึกอึดอัด ทนไม่ได้ และลาออกในที่สุด 2) แรงดึงจากภายนอก ซึ่งเกิดจากหน่วยงานภายนอกดึงตัวไปโดยให้ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น หรือได้รับข้อเสนอจูงใจอื่นที่ดีกว่าปัจจุบัน พนักงานก็พร้อมที่จะลาออกทันที

ในวันที่ 13 มกราคม 2563 เริ่มมีโรคโควิด-19 ระบาดเข้าสู่ประเทศไทยครั้งแรก ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ที่เกิดจากการติดเชื้อ SARS-CoV-2 เกิดการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วไปทั่วโลก มีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตจากการติดเชื้อจำนวนมากมายมหาศาล เป็นโรคที่สามารถติดต่อได้ง่ายผ่านทางละอองเสมหะและการสัมผัส การติดเชื้อจะทำให้เกิดกลุ่มอาการทางระบบหายใจอย่างรุนแรงจนทำให้เสียชีวิตได้ การติดเชื้อโรคโควิด-19 สามารถพบการติดเชื้อได้ในประชากรทุกกลุ่มอายุ (ชนิดาภา ขอสุขวรกุล, จิรา ขอบคุณ, สร้อย อนุสรณ์ธีรกุล และสุภาพักตร์ หาญกล้า, 2564) รัฐบาล และผู้เชี่ยวชาญ ทั่วโลกขอความร่วมมือจากประชาชน ให้งดการเดินทางทั้งใน และต่างประเทศงดการออกจากบ้าน งดการรวมกลุ่ม ข้อปฏิบัติต่าง ๆเหล่านี้ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตและการเข้าสังคมของมนุษย์เปลี่ยนไป

อย่างสิ้นเชิง (ศรุตานนท์ ชอบประดิษฐ์, 2563) นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบรูปแบบการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งในสถานการณ์ปกติเป็นการทำงานในออฟฟิศ หรือสำนักงาน เปลี่ยนเป็นทำงานจากที่บ้านแทนตามมาตรการควบคุมการระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้พนักงานบางส่วนมีความพึงพอใจในรูปแบบทำงานจากที่บ้านมากกว่าการทำงานในออฟฟิศ โดยในปี 2564 ประเทศสหรัฐอเมริกาวิกฤตไวรัสดังกล่าวเริ่มคลี่คลายลง องค์กรต่าง ๆ ให้พนักงานกลับมาทำงานในรูปแบบเดิม และเกิดการลาออกของพนักงานเป็นจำนวนมาก โดยบทความของ พสุ เดชะรินทร์ (2564) เรื่อง “เมื่อเศรษฐกิจฟื้นพนักงานจะลาออกกันมากขึ้น” ที่กล่าวโดยสรุปได้ว่าพนักงานรู้สึกว่าการกลับเข้าไปทำงานที่ออฟฟิศเหมือนเดิมนั้น ส่งผลให้สิ่งดี ๆ ที่ได้รับจากการทำงานที่บ้านในช่วงวิกฤตโควิด-19นั้นหายไป อย่างเช่น การได้มีเวลาอยู่กับครอบครัวมากขึ้น การไม่ต้องผจญกับรถติด หรือการได้ออกกำลังกายในระหว่างวัน เป็นต้น โดยอาจเป็นต้นเหตุของความไม่พอใจในงานที่ตนเองทำ และสาเหตุอีกอย่างมาจากการปฏิบัติ (หรือไม่ปฏิบัติ) ขององค์กรต่อพนักงานในช่วงสถานการณ์โควิด นอกจากนี้วิกฤตโควิด-19เป็นโอกาสดีที่พนักงานจะได้ทราบว่าเจ้านายตนเองและบริษัทให้ความเอาใจใส่พนักงานเพียงใด บริษัทใดที่ไม่ได้ดูแลในเรื่องสุขภาพความเป็นอยู่ หรือให้ความช่วยเหลือพนักงานที่ประสบปัญหา และให้พนักงานมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ (บางบริษัทยังคงให้พนักงานเข้าทำงานที่ออฟฟิศทุกวันอยู่ถึงแม้รัฐบาลจะประกาศให้ทำงานที่บ้าน หรือWork From Home) เมื่อสถานการณ์ดีขึ้นพนักงานจึงลาออก และมองหาโอกาสย้ายงานไปบริษัทที่ดูแลเอาใจใส่พนักงานแทน

นอกจากนี้มีการสอบถามบรรดาพนักงานบริษัทต่าง ๆ จำนวนกว่า 30,000 คนทั่วโลกของ Microsoft พบว่าร้อยละ 41 ของผู้ตอบแบบสอบถามกำลังคิดจะลาออก และมีการศึกษาลักษณะเดียวกันในอังกฤษและไอร์แลนด์พบว่าร้อยละ 38 วางแผนที่จะลาออกภายในอีก 6 เดือน โดยเรียกเหตุการณ์นี้ว่า Great Resignation หรือปรากฏการณ์พนักงานลาออกครั้งใหญ่ (พสุ เดชะรินทร์, 2564) ซึ่งความตั้งใจลาออกถือเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการลาออก เพราะเป็นการแสดงถึงการวางแผนในอนาคต ยิ่งไปกว่านั้นการทราบสาเหตุของการลาออกยังสามารถนำไปสู่การแก้ปัญหา และปรับกลยุทธ์ในการดูแลบุคลากรได้ตรงจุด (สุชาดา สงวนพรรค, 2563)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออก จากวิกฤตไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี2564 ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมก่อนการเกิดวิกฤตไวรัสโควิด-19ระบาด โดยประโยชน์จากการศึกษาวิจัยนี้อาจนำมาคาดการณ์ และป้องกันการลาออกของพนักงาน สุดท้ายเพื่อให้องค์กรได้นำผลการวิจัยไปปรับปรุง หรือพัฒนานโยบายรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานประจำบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 คำถามการวิจัย

1. ทำไมพนักงานประจำบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจึงมีความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานช่วงวิกฤตโควิด-19 ส่งผลต่อการตั้งใจลาออกหรือไม่

3. มาตรการในช่วงวิกฤตโควิด-19 ที่องค์กรปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติต่อพนักงานส่งผลต่อการตั้งใจลาออกหรือไม่

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยความตั้งใจลาออกของพนักงานในการศึกษาครั้งนี้คือการที่พนักงานมีความต้องการลาออกแต่ยังไม่เกิดพฤติกรรมการลาออก

2. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีอายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีประสบการณ์การการทำงานที่บ้าน หรือ Work from Home ที่มีความตั้งใจลาออกจากงาน แต่ยังไม่เกิดพฤติกรรมการลาออก โดยความตั้งใจลาออกของพนักงานในการศึกษาครั้งนี้ไม่รวมถึงการให้ออก การไล่ออก หรือ การหมดสัญญาจ้าง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยเริ่มตั้งแต่ เดือนกันยายน 2564 – เดือนมิถุนายน 2565 รวมเป็นเวลา 10 เดือน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อให้องค์กรได้นำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุง แก้ไขปัญหา หรือพัฒนารูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้สนใจศึกษาเรื่องความตั้งใจลาออก จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงาน สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งต่อไป

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การตั้งใจลาออก หมายถึง ความตั้งใจลาออกจากงานเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของกระบวนการลาออกเป็นแนวทางไปสู่พฤติกรรมการลาออกโดยความสมัครใจ อีกทั้งสามารถสรุปได้ว่าความตั้งใจลาออก คือการที่พนักงานมีความต้องการลาออกแต่ยังไม่เกิดพฤติกรรมการลาออก

2. ไวรัส Covid-19 หมายถึง ไวรัสที่จัดอยู่ในวงศ์ใหญ่ที่สุดในบรรดาไวรัสที่พบในทั้งสัตว์และคน ไวรัส Covid-19 ยังเป็นสาเหตุทาให้เกิดความเจ็บป่วยต่าง ๆ ตั้งแต่โรคหวัดธรรมดา จนถึงโรคที่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยอย่างรุนแรง เช่น โรคทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS) และโรคระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันร้ายแรง (SARS) ผู้ที่ติดเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 นี้จะมี อาการเช่นเดียวกับผู้ป่วยที่มีการติดเชื้อในระบบทางเดินหายใจ โดยจะแสดงอาการตั้งแต่ระดับความ รุนแรงน้อย ได้แก่ คัดจมูก เจ็บคอ ไอ และมีไข้ โดยในบางรายที่มีอาการรุนแรงจะมีอาการปอดบวม หรือหายใจลำบากร่วมด้วย บางรายเสียชีวิตได้แต่พบไม่บ่อยนัก แต่หากผู้สูงอายุและผู้ที่มีโรคประจำตัว เช่น เบาหวาน และโรคหัวใจ จะเป็นกลุ่มที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยรุนแรง

3. วิกฤต Covid-19 หมายถึง ภาวะที่ไวรัส Covid-19 มีอัตราการแพร่ระบาดมากขึ้นจนส่งผลให้ภาครัฐมีนโยบายให้ประชาชนกักตัวเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค โดยส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของผู้คน รวมถึงคุณภาพชีวิต สังคม หรือแม้แต่เศรษฐกิจโดยรวมเกิดภาวะชะงักถดถอย โดยที่ยังไม่สามารถทราบหรือประมาณการณ์ระยะเวลาที่วิกฤตยุติได้

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการตั้งใจลาออก

2.2 แนวคิดและทฤษฎีอื่น ๆ เกี่ยวกับการตั้งใจลาออก

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน หรือ Work from Home

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการตั้งใจลาออก

2.1.1 ความหมายของการตั้งใจลาออก

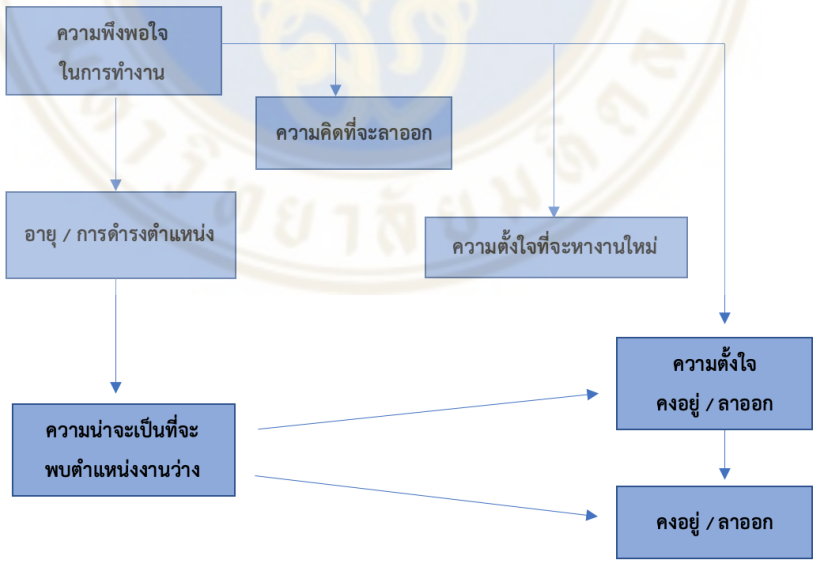
แนวคิดการตั้งใจลาออกของพนักงานหมายถึง พนักงานมีความไม่พึงพอใจโดยมาจากปัจจัยที่เกี่ยวกับงานและไม่เกี่ยวกับงาน ที่ทำให้พนักงานรู้สึกไม่อยากเป็นพนักงานขององค์การส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนหรือลาออกจากงาน โดยที่ความตั้งใจลาออกคือการที่พนักงานมีความต้องการลาออกแต่ยังไม่เกิดพฤติกรรมลาออกจริง ถ้าหากพนักงานรู้สึกต้องการลาออก ก็อาจจะนำไปสู่พฤติกรรมการลาออกจริงได้ในอนาคต โดยพนักงานจะคิดไตร่ตรองอย่างรอบคอบเกี่ยวกับการลาออก ซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้ายก่อนเกิดพฤติกรรมลาออก (สิริสรา ประชามิตรกิจ, 2561)

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้วความตั้งใจลาออกซึ่งเป็นตัวเชื่อมสู่พฤติกรรมการลาออก สามารถแบ่งอิทธิพลของความตั้งใจลาออกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1. ความตั้งใจลาออกสามารถทำให้เกิดการลาออกโดยทันที ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีงานใหม่มารองรับ อาจจะลาออกเพื่อพักผ่อนหรือเตรียมตัวก่อนหางานใหม่ 2. ยังไม่ลาออกทันทีแต่จะหางานใหม่ที่ดีกว่า และจะลาออกเมื่อได้งานใหม่ หรือหากไม่สามารถหางานใหม่ได้จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ทำให้การทำงานถดถอยหรือ

ประสิทธิภาพลดลง เช่น มาทำงานสาย ขาดงาน ไม่กระตือรือร้น หรือพูดถึงองค์การในแง่ลบ (สิริสรา ประชามิตรกิจ, 2561)

การลาออกแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ประเภทที่ 1 การลาออกโดยสมัครใจ คือ การสิ้นสุดการว่าจ้างงานหรือการลาออกของพนักงานในองค์การ การที่พนักงานสิ้นสิทธิและความเป็นสมาชิกในองค์การด้วยความสมัครใจของตนเองผู้ซึ่งได้รับค่าตอบแทนจากองค์การ ทั้งนี้ยังไม่รวมถึงการโยกย้ายหรือหมุนเวียนหน่วยงานภายในองค์การ และประเภทที่ 2 การลาออกโดยไม่สมัครใจ คือ การถูกไล่ออกหรือให้ออก เนื่องจากการขาดงานติดต่อเกิน 7 วัน โดยไม่ได้รับอนุญาต รวมถึงการลาออกโดยไม่ได้เป็นผู้เลือกเอง หรือเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของพนักงาน เช่น พนักงานไม่ได้มีความจำเป็นต่อองค์การอีกต่อไป หรือเมื่อพนักงานมีความสามารถไม่เพียงพอ หรือมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับรวมถึงกระทำผิดกฎขององค์การ (อิสราภา ศศิวิมลรัตนา, 2561)

Mobley, Homer และ Holiingworth (1978 อ้างใน วราลี สง่าอารีย์กูล ,2558) ได้เสนอตัวแบบการลาออกโดยสมัครใจ ดังภาพที่ 2.1 โดยอธิบายถึงจุดเริ่มต้นคือความไม่พึงพอใจในงานเป็นผลให้บุคคลนั้นคิดถึงเรื่องการลาออก จากนั้นบุคคลนั้นจะเริ่มกระบวนการหางานใหม่ และถ้าบุคคลนั้นหางานใหม่ได้จะต้องตัดสินใจว่าจะลาออกหรือไม่ จึงเกิดพฤติกรรมอยู่ต่อหรือลาออกจากองค์การในที่สุด



ภาพที่ 2.1 แสดงตัวแบบการลาออกจากงานหรือการเปลี่ยนงานตามแนวคิดของ Mobley, Homer และ Holiingworth

จากทฤษฎีที่อธิบายไว้ข้างต้นนั้นยังมีทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมการตั้งใจลาออกจากงานที่สอดคล้องกัน Sayles & Strauss (1977 อ้างใน วราลี สง่าอารีย์กูล, 2558) กล่าวว่าความตั้งใจลาออกจากงานนั้นเป็นตัวเชื่อมพฤติกรรมการลาออกที่เกิดขึ้น โดยการลาออกจะเป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายของความตั้งใจลาออกร่วมกับการมีโอกาสในทางเลือกงานที่บุคคลมีความตั้งใจจะลาออกโดยมีอิทธิพล 2 ลักษณะคือ

1. ทำให้เกิดการลาออกโดยตรงคือ บุคคลจะตัดสินใจลาออกในทันทีแม้ยังไม่มีทางเลือกอื่น

2. เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการค้นหาโอกาส และทางเลือกที่เป็นไปได้ซึ่งโอกาสทางเลือกมากหรือน้อยขึ้นกับกับลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อาชีพ สภาพเศรษฐกิจ และตลาดแรงงาน ถ้าหากมีโอกาสหรือทางเลือกน้อยบุคคลอาจจะไม่ลาออกจากงานแต่จะมีพฤติกรรมอื่นเกิดขึ้นแทนเพื่อลดความวิตกกังวลและความคับข้องใจที่ไม่สามารถออกจากองค์การได้เช่น การขาดงาน การทำงานเฉื่อยช้า การติดยาเสพติดหรือแอลกอฮอล์ และการใช้กลไกป้องกันตันเอง (Defense Mechanism) แต่ถ้าบุคคลตั้งใจลาออกและมีทางเลือกก็จะเกิดพฤติกรรมการลาออกขึ้น

นอกจากความหมายของการตั้งใจลาออกที่มีความหมายโดยรวมว่าเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่การลาออกจากงานนั้นยังมีผู้ให้ความหมายของการลาออกที่คล้ายคลึงกันอย่างเช่น ชลภัสสรณ์ ศรีวรฉัตรภาธร และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ที่ให้ความหมายของการลาออกว่า หมายถึงการสิ้นสภาพความเป็นสมาชิกขององค์การที่เกิดจากความประสงค์หรือความตั้งใจของพนักงานโดยไม่รวมถึงการสิ้นสภาพความเป็นสมาชิกที่พนักงานไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การเกษียณอายุ การเสียชีวิต การเจ็บป่วยร้ายแรง การถูกปลดออก และการไล่ออก โดยถ้าหากองค์การสามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างดีจะส่งผลให้พนักงานมีความสุขจากการทำงานได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีอื่น ๆ เกี่ยวกับการตั้งใจลาออก

2.2.1 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนั้นเชื่อมโยงกับอัตราการลาออก โดยพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การสูงมักจะมีโอกาสในการลาออกจากองค์การต่ำต่ำ เนื่องจากเมื่อมีความรู้สึกที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายองค์การ แนวทางองค์การ และค่านิยมขององค์การจะส่งผลให้พนักงานทุ่มความสามารถ และความพยายามอย่างเต็มที่ และเป็นแรงผลักดันเพื่อให้องค์การประสบ

ความสำเร็จ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันธ์กับองค์การของพนักงานเป็น 3 ด้านของ Allen and Meyer (1990) ดังนี้

- ความผูกพันกับองค์การด้านจิตใจ (affective commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีกับองค์การที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและมีส่วนร่วมในองค์การ พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การด้านจิตใจสูงเพราะบุคลลนั้นมีความต้องการอยู่ในองค์การต่อไป
- ความผูกพันกับองค์การด้านการคงอยู่ (continues commitment) หมายถึง ความผูกพันที่อยู่บนพื้นฐานของค่าใช้จ่ายเมื่อพนักงานลาออกจากองค์การ พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การด้านการคงอยู่สูงเพราะบุคคลนั้นจำเป็นต้องอยู่ในองค์การต่อไป
- ความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จะยังคงทำงานกับองค์การต่อ พนักงานที่ความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐานสูงเพราะบุคคลนั้นรู้สึกว่าพวกเขาควรอยู่ในองค์การต่อไป (Allen & Meyer, 1990; สลักจิต ตันติบุญทวีวัฒน์, 2556)

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การนั้นอาจเริ่มต้นจากลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การมีคุณลักษณะ 3 ประการ 1) ความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิดขององค์การต่อไป 2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ 3) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้ความต้องเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ หรือความต้องการคงอยู่ในองค์การต่อไปนั้นจะเกิดจากความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์องค์การจำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งต่าง ๆที่พนักงานต้องการอย่างเหมาะสมและต้องคำนึงถึงความต้องการที่แตกต่างไปในแต่ละบุคคลและสร้างสิ่งจูงใจเพื่อให้พนักงานพึงพอใจและเกิดความความผูกพันธ์ต่อองค์การในที่สุด (อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร, 2562) โดยจะเห็นได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมีความสำคัญอย่างมาก เพราะทำให้องค์การได้มาซึ่งพนักงานที่มีความตั้งใจ ทุ่มเทและเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างดีส่งผลให้องค์การได้ประโยชน์ทั้งด้านอัตราการขาดงานลาออก หรือเปลี่ยนงานที่ลดลง รวมถึงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีความต้องการของ Maslow

ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีความต้องการของ Maslow
ดัดแปลงจาก Kotler & Keller (2016)

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการจะเริ่มต้นลำดับขั้นแรกที่ความต้องการด้านร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐานของชีวิต ซึ่งความต้องการนี้ประกอบด้วยความต้องการด้านอาหาร น้ำ ที่พักอาศัย และทางเพศ ดังนั้นมนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการระดับนี้ก่อนเป็นอันดับแรก

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) หลังจากความต้องการด้านร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ถัดมามนุษย์จะเกิดความต้องการด้านความปลอดภัย รวมถึงความมั่นคงด้วย หรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการลำดับนี้ไม่ใช่เพียงความปลอดภัยของร่างกายอย่างเดียว แต่รวมถึงความมีเสถียรภาพในชีวิต ความคุ้นเคย กิจวัตรประจำวัน และการควบคุมชีวิตและสภาพแวดล้อมได้ อีกทั้งยังสามารถสรุปได้ว่าความปลอดภัยที่มนุษย์ให้ความสำคัญอันดับแรก ๆ คือ สุขภาพร่างกายและความปลอดภัยมั่นคงในลำดับถัดมาเช่น การมีเงินออม การมีการศึกษา และหลักประกันชีวิต เป็นต้น

3. ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) ความต้องการด้านสังคมนั้นหมายถึง ความชอบ ความรัก ความเป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับ ซึ่งมนุษย์ทุกคนพยายามความอบอุ่นในความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน และมีแรงจูงใจในการรักครอบครัว

4. ความต้องการด้านอัตตา (Egoistic Needs) เมื่อได้รับความต้องการด้านสังคมแล้ว จะเริ่มมีความต้องการด้านอัตตาซึ่งเป็นการตระหนักถึง ความต้องของตัวเองเป็นที่ตั้ง โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- ความต้องที่คิดถึงแต่ตัวเองจากภายใน (Inwardly Directed Ego) ที่สะท้อนออกมาเป็นการยอมรับตัวเอง (Self-Acceptance) การภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem) ความสำเร็จ (Success) ความอิสระ (Independence) และความพึงพอใจส่วนบุคคลกับความสำเร็จในงาน (Personal Satisfaction with a Job Well Done)
- ความต้องการที่คิดถึงแต่ตัวเองจากภายนอก (Outwardly) ที่สะท้อนออกมาเป็นการต้องการความได้รับเกียรติ (Prestige) ความมีชื่อเสียง (Reputation) สถานะ (Status) และการตระหนักถึงจากผู้อื่น (Recognition from others)
- ความต้องการด้านความสมปรารถนาในชีวิต (Need for self-Actualization)ความต้องการด้านความสมปรารถนาในชีวิตเป็นความต้องการลำดับสูงสุดของมนุษย์ที่ต้องการเติมเต็มชีวิตเท่าที่จะทำได้ ซึ่งความต้องการนี้จะแตกต่างกันตามความปรารถของแต่ละบุคคล และมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ดังนี้นความต้องการในลำดับขั้นนี้ไม่จำเป็นต้องรีบทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Kotler & Keller, 2016)

นอกจากนี้ถึงแม้ว่าทฤษฎีความต้องการของ Maslow จะมีเหตุผลที่ดีมาโดยตลอดและได้รับความนิยมจากผู้จัดการกับนักวิเคราะห์การตลาดแต่ยังเสียความนิยมจากนักวิชาการในช่วงทศวรรษ 1970 ซึ่งเหตุผลนั้นอาจเกิดจาก 3 ทฤษฎีดังนี้

1. ระดับ 5 ขั้นของMaslowอาจมากเกินไป และความจริงแล้วมีเพียง 2-3 ระดับเท่านั้น อย่างไรก็ตาม งานวิจัยล่าสุดบางส่วนเสนอว่าความจริงแล้ว ระดับความต้องการ 5 ขั้นอาจถูกต้อง

2. บางคนไม่ก้าวหน้าในลำดับชั้นอย่างที่ Maslow แนะนำ นั่นคือ คนส่วนใหญ่เลื่อนขึ้นจากระดับความต้องการทางชีวภาพขั้นพื้นฐานไปสู่ความต้องการด้านความปลอดภัยต่อความต้องการทางสังคมเป็นต้น อย่างไรก็ตาม บางคนรู้จักที่จะข้ามระดับ ตัวอย่างเช่น กระโดดข้ามระดับความต้องการความปลอดภัยและเน้นที่ด้านตอบสนองความต้องการในอัตตาของพวกเขา ดังนั้นเมื่อข้อยกเว้นของโครงสร้างแบบลำดับชั้นเกิดขึ้นทฤษฎีจะสูญเสียการสนับสนุน

3. ทฤษฎีคาดการณ์ว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ลำดับความต้องการขั้นถัดไปควรมีความสำคัญมากที่สุด

อย่างไรก็ตามการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสิ่งนี้ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นแม้ว่าทฤษฎีของ Maslow จะไม่ได้รับการสนับสนุนจากการวิจัยก็ตาม การยืนยันเฉพาะทฤษฎีบางอย่างอาจไม่เป็นความจริง

เพราะทฤษฎีของ Maslow นั้นมีประโยชน์และแนวทางที่องค์การสามารถปฏิบัติตามได้โดยการให้การยอมรับ การเพิ่มคุณค่า และสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยนั้นช่วยเพิ่มแรงจูงใจและความพึงพอใจ ความถูกต้องของคำแนะนำนี้น่าจะเป็นสาเหตุที่ทฤษฎีของ Maslow ยังคงใช้กันอย่างแพร่หลายโดยผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคล (Aamodt, 2013)

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ

Kotler & Keller (2016) กล่าวถึงแนวคิดเรื่องแรงจูงใจไว้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการมากมายในช่วงเวลาหนึ่ง ความต้องการบางอย่างจากในการดำรงชีวิตที่เกิดจากสภาวะตึงเครียดทางร่างกาย เช่น ความหิว กระหาย เจ็บป่วย ส่วนความต้องการอื่น ๆ ทางด้านจิตใจ เกิดจากสภาวะความตึงเครียดทางจิตใจ เช่น ความต้องการการยอมรับ ความนับถือ หรือความเป็นเจ้าของ โดยความต้องการเหล่านี้จะกลายเป็นแรงจูงใจ เมื่อถูกกระตุ้นในระดับความรุนแรงที่เพียงพอจะผลักดันให้มนุษย์ลงมือทำ

นอกจากแนวคิดข้างต้น ธาริกา พงษ์สิทธิกาญจนา (2561) ได้กล่าวถึงความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจคือความพยายามที่จะให้ความต้องการส่วนบุคคลนั้นสำเร็จหรือได้รับความพึงพอใจ และกล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัย หรือ Hertzberg's Two Factor Theory คือปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานของแต่ละบุคคลดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้บุคลลพึงพอใจและรักหรือชื่นชอบในงาน โดยเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย

- ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานเสร็จและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี และเกิดความรู้สึกพึงพอใจและมีความปลื้มใจในความสำเร็จนั้น
- ด้านการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่เราได้รับการยอมรับและยกย่องทางวาจาหรืออื่น ๆให้เป็นบุคคลที่มีความสำคัญในกิจกรรมที่รับผิดชอบหรือบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบงานได้ตามที่รับมอบหมายอย่างดี เป็นที่น่าพอใจย่อมได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับเกียรติและคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้ที่มีความสามารถ และมีคุณค่าแก่หน่วยงาน
- ด้านความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเปลี่ยนแปลงสถานะ หรือตำแหน่งงานที่สูงขึ้น รวมถึงได้รับการปรับเงินเดือน ค่าจ้างมากขึ้น

- ด้านลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ผู้ปฏิบัตินั้นเกิดความพึงพอใจในลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติทั้งของตนเองและผู้อื่นรวมถึงการพึงพอใจที่ได้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ
- ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ประเภทหรือชนิดของงานที่ได้รับผิดชอบตลอดจนปริมาณงาน และคุณลักษณะของงานที่บุคคลนั้นได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ต่าง ๆ

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยรักษาให้พนักงานไม่เกิดความไม่พึงพอใจใน การทำงาน (Dissatisfiers or Maintenance Factors) และเป็นปัจจัยที่พนักงานต้องการได้รับการตอบสนองซึ่งหากไม่ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมจะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วย

- ด้านนโยบายและการบริหารขององค์การ (Company Policy and Administration) หมายถึง การบริหารจัดการขององค์การ รวมถึงการรับรู้และการสื่อสารภายในองค์การ
- ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถ รวมถึงเทคนิคและวิธีการให้คำปรึกษาให้แก่พนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน (Interpersonal Relation) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานภายในองค์การ
- ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนและสวัสดิการที่องค์การมี ให้แก่บุคคลหรือพนักงานที่ทำงานต่อองค์การ
- ด้านสภาพทั่วไปของการท่างาน (Working Environments) หมายถึง สภาพทางกายภาพต่าง ๆ ของสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

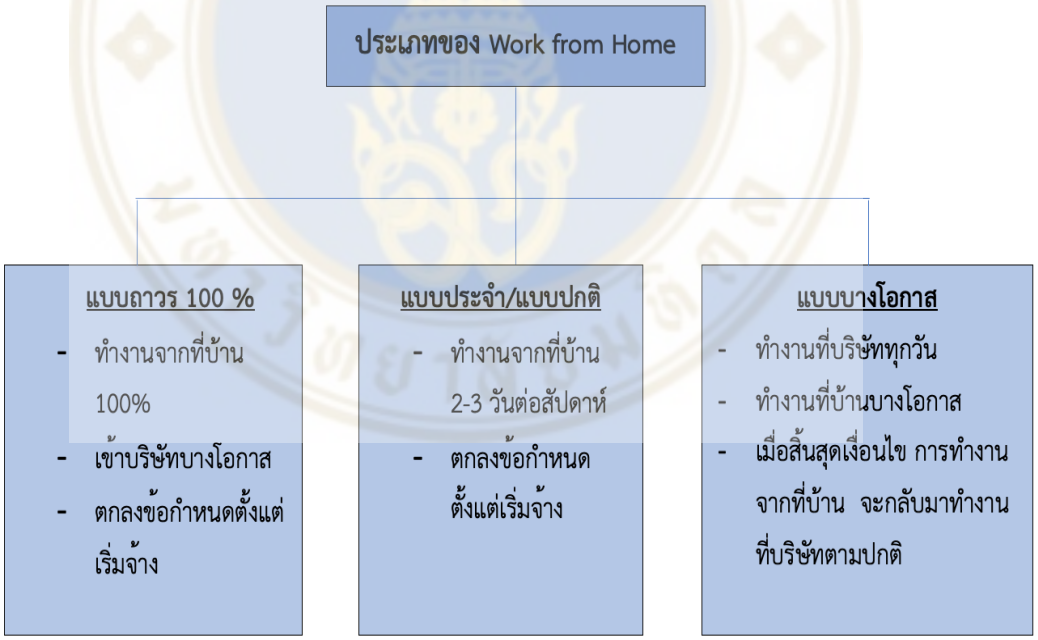
จากที่กล่าวมาข้างต้นทฤษฎีสองปัจจัย หรือ Hertzberg's Two Factor Theory นั้นเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้ทราบถึงปัจจัยเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนซึ่งชี้แจงถึงองค์ประกอบแรงจูงใจได้อย่างชัดเจน โดย อิสราภา ศศิวิมลรัตนา (2561) ได้สรุปแนวคิดแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจนั้นคือความต้องการซึ่งเป็นสิ่งที่กระตุ้นหรือขับเคลื่อนให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ โดยไม่สามารถหายไปได้นอกจากได้รับความตอบสนอง โดยพนักงานต้องการแรงจูงใจเพื่อการดำรงชีวิต หรือทำงานต่อไป หากไม่มีแรงจูงใจในการทำงานให้แก่องค์การนั้นแล้วจะเริ่มต้นมองหาที่ใหม่หรือโอกาสใหม่ให้แก่ตนเอง ขณะเดียวกันถ้าองค์การ

สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างเหมาะสมก็จะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้แก่องค์การ และพนักงานเกิดความพึงพอใจในที่สุด

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน หรือ Work from Home

แนวคิด Telework ,Work From Home หรือว่าการทำงานจากที่บ้านในภาษาไทยนั้นถูกกล่าวขึ้นครั้งแรกในปี 1988 และถูกเรียกในอีกหลาย ๆ คำ ได้แก่ remote work, flexible workplace, telework, telecommuting และ e-working โดยหมายความถึงพนักงานสามารถทำงานได้จากหลากหลายสถานที่นอกเหนือจากที่ทำงาน

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบ้านด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังนำสื่อมัลติมีเดียมาใช้งานในด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้คนทั้งจากภายในและภายนอกบริษัท (Lina Vyas & Nantapong Butakhieo, 2021)



ภาพที่ 2.3 การจำแนกประเภทของการ Work from Home

การ Work from Home ในลักษณะสัญญาจ้างยังสามารถแบ่งออกได้ 3 ประเภท (สุพจน์ นาคสวัสดิ์, 2563) ดังนี้

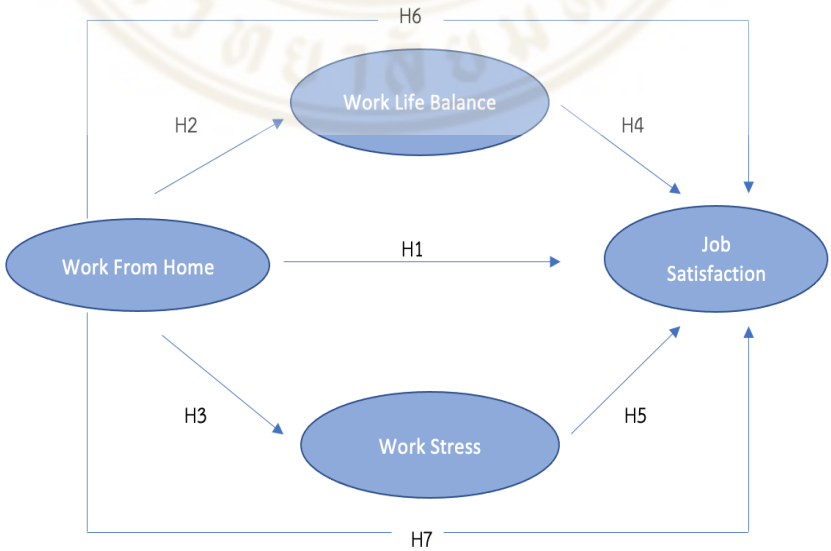
1. Work from Home แบบถาวร (100เปอร์เซ็นต์) คือพนักงานสามารถใช้บ้าน ที่พัก หรือสถานที่อื่นนอกบริษัทเป็นสถานที่ทำงานให้ได้ผลลัพธ์ตามที่องค์การกำหนด โดยต้องมีการเข้ามาที่บริษัทบ้างตามสัญญาจ้างที่ตกลง เช่น การประชุมหรือพบปะลูกค้าเป็นครั้งคราว แต่จัดว่าเป็นการทำงานแบบ Work from Home 100 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งทางบริษัทจะกำหนดไว้อย่างชัดเจนตั้งแต่ตอนจัดทำสัญญาการจ้างงาน และการเริ่มต้นจ้างงาน

2. Work from Home แบบประจำ/แบบปกติ รูปแบบนี้จะเป็นทางสายกลางระหว่างแบบถาวรกับแบบชั่วคราว เช่น กำหนดวันเข้าบริษัท3วันต่อสัปดาห์ และทำงานจากที่บ้าน 2 วันต่อสัปดาห์ (หรือสามารถเรียกว่าการทำงานรูปแบบนี้ว่า Hybrid)

3. Work from Home แบบชั่วคราว/ตามโอกาส ประเภทนี้จะเริ่มต้นสัญญาจ้างงานแบบการจ้างงานทั่วไปที่พนักงานจะต้องเข้าบริษัทประจำเพื่อทำงาน แต่สามารถให้ทำงานจากบ้านในบางกรณีที่จำเป็น เช่น พนักงานจำเป็นต้องดูแลคนในครอบครัว, ปัญหาการเมือง, ปัญหาการเดินทาง หรือปัญหาโรคระบาด เช่น Covid-19โดย Work from Home ประเภทนี้สามารถแบ่งออกได้ 3 ลักษณะดังนี้

- Work from Home เฉพาะพนักงานรายบุคคล
- Work from Home เฉพาะหน่วยงาน
- Work from Home ทั้งบริษัท หรือทั้งองค์การ

ซึ่งการWork from Home ตาม 3 ลักษณะข้างต้นนั้นจะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานการณ์ส่วนมากจะพบในลักษณะเฉพาะพนักงานรายบุคคลมากกว่าลักษณะอื่น



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน หรือ working from home ดัดแปลงจาก Novianti, Khusnul Rofida and Kenny Roz (2021)

โดยจากภาพ 2.4 สามารถอธิบายได้ว่า การทำงานจากที่บ้าน หรือ Working From Home ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในงาน และส่งผลบวกต่อความสมดุลระหว่างงานกับการใช้ชีวิต หรือความเครียดจากงานจากนั้นจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในงาน

นอกจากนี้พรรัตน์ แสดงหาญ (2563) ได้นำทฤษฎีการปรับตัวมาประกอบการอธิบายถึงพฤติกรรมการปรับตัวของพนักงานเมื่อต้องทำงานที่บ้าน โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiological mode) การรักษาความสมดุลของร่างกายเพื่อความอยู่รอดในการดำรงชีวิต เช่น การปรับตัวด้านโภชนาการ การทำกิจวัตรประจำวันและการพักผ่อน โดยผู้ที่ปรับตัวได้ดีจะสามารถทำกิจวัตรต่าง ๆ ได้ดี ไม่มีปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย รวมถึงการปรับตัวด้านสุขภาพจิต เช่น การไม่คิดวิตกกังวล การไม่มีความเครียดเมื่อทำงานที่บ้าน หากปรับตัวได้ดีจะส่งผลดีสุขภาพกาย เป็นต้น

2. การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self- concept mode) การปรับตัวทางด้านจิตใจที่เป็นความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่อตนเองโดยจำแนกออกเป็น 2 ด้าน คือ อัตมโนทัศน์ด้านร่างกาย (Physical self) และอัตมโนทัศน์ส่วนบุคคล (Personal self) โดยบุคคลที่ปรับตัวได้จะเห็นคุณค่าในตนเองส่งผลต่อความมั่นใจในการทำงาน กำลังใจในการทำงาน และรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำสำเร็จ รวมถึงใส่ใจในรูปร่างและภาพลักษณ์ของตนแม้แต่ในสถานการณ์การทำงานที่บ้าน

3. การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (Role function mode) การปรับตัวต่อบทบาทหน้าที่ให้เป็นไปตามความคาดหวังของสังคมด้วยการแสดงพฤติกรรมที่ตามความคาดหวังของตนเองและบุคคลอื่น รวมถึงการปรับต่อบทบาทหน้าที่ในครอบครัวอย่างไม่บกพร่อง แสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการทำงานที่บ้าน ซึ่งจะส่งผลให้รับมือต่อปัญหาจากการทำงานที่บ้านได้

4. การปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (Interdependent mode) การปรับตัวด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน ในด้านการพึ่งพาตนเองและพึ่งพาบุคคลอื่น บุคคลที่สามารถปรับตัวได้ดีจะรักษาความสัมพันธ์ต่อบุคลลหรือกลุ่มคนแม้ในสถานการณ์การทำงานที่บ้าน เช่น การได้รับกำลังใจและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานที่บ้านกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับองค์การอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวในการทำงานที่บ้าน ไม่รู้สึกโดดเดี่ยวเมื่อทำงานที่บ้าน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม Work from Home ที่ครั้งหนึ่งเคยเป็นที่ต้องการและเป็นประโยชน์อย่างมาก ไม่ได้พิสูจน์ว่าเป็นหนึ่งในตัวเลือกที่ดีที่สุดสำหรับแรงงานส่วนใหญ่ แต่ Work from Home ยังคงน่าใจแต่อาจไม่ใช่ในรูปแบบปัจจุบัน ซึ่งควรมีแนวทางการดำเนินงาน นโยบายการทำงาน และการควบคุมอย่างเหมาะสมและทำให้ Work from Home เป็นไปได้มากขึ้น โดยนโยบายที่เป็นจำเป็นต้องวางแผน

และการดำเนินการอย่างยิ่งคือ แนวทางการปรับตัวในการทำงานออนไลน์ทางไกล เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการประชุมทางไกล หรือจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการทำงานรูปแบบนี้เช่น ซอฟต์แวร์ การเข้าถึงเอกสาร รวมถึงพื้นที่ทำงานที่เหมาะสม จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมที่เหมาะสมหากการปฏิบัตินี้เป็นทางเลือกที่เป็นไปได้หรือวิถีใหม่(New normal) อาจมองเห็นความสมดุลในการทำงานรูปแบบ Work from Home ซึ่งเป็นทางเลือกที่ยืดหยุ่น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19

Naomi Cooke (2020) กล่าวถึงการขอความร่วมมือจากภาครัฐบาลให้ทุกคนทำงานที่บ้าน (Work from Home) ซึ่งเป็นความท้าทายเชิงปฏิบัติแต่สำหรับสภาทุกแห่งจะมีนโยบายการทำงานที่ยืดหยุ่นอยู่แล้วซึ่งกำหนดรูปแบบสำหรับพนักงานที่มีบทบาทพร้อมให้ตัวเองทำงานที่บ้าน และมีความคาดหวังถึงการจัดการต่าง ๆ โดยพนักงานเองควรดูแลสุขภาพของตนเองในช่วงเวลาทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) อย่างเช่น การติดต่อกับผู้จัดการและเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ หยุดพักเป็นประจำ ความตระหนักถึงกิจกรรมหรือสิ่งต่างๆ ที่อาจส่งผลเสียต่อสุขภาพ และพนักงานยังสามารถติดต่อโครงการช่วยเหลือได้หากต้องการความช่วยเหลือ เช่น มีความวิตกกังวลที่เพิ่มมากขึ้นจากวิกฤต Covid-19 อีกทั้งนายจ้างมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบเวลาทำงานให้แน่ใจว่าพนักงานมีความรับผิดชอบต่องาน และการตรวจสอบความต่อเนื่องทางธุรกิจ และการส่งมอบบริการ

2.4.1 การทำงานในช่วงวิกฤตไวรัส Covid-19

มาตรการการทำงานจากที่บ้านในช่วงการระบาดของ Covid-19 เป็นความท้าทายสำหรับทุกคน หลายองค์การต้องเร่งดำเนินการหามาตรการต่าง ๆ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของความปลอดภัยและสุขภาพของบุคคลากรเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของไวรัส Covid-19 โดยในช่วงแรกองค์การส่วนใหญ่มองว่ามาตรการทำงานจากที่บ้านเป็นเรื่องเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เน้นความสำคัญด้านความพร้อมและความทันสมัยของเครื่องมือ โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภายในองค์การ รวมถึงระดับทักษะความรู้ ความสามารถด้านดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานในองค์การ ในขณะเดียวกันมีหลายองค์การไม่ตระหนักถึงประเด็นเกี่ยวกับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในที่ทำงาน และด้านจิตวิทยาของพนักงานยังเป็นอีกประเด็นที่สำคัญเช่นกัน ซึ่งในความเป็นจริงประเด็นเหล่านี้มีผลกระทบต่อความสำเร็จของงานและผลการดำเนินงานขององค์การ แต่ถูกมองข้ามจากฝ่ายบริหารในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

การพัฒนาสถานที่ทำงานให้มีผลิตภาพอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าองค์การจะเผชิญกับความท้าทายทางธุรกิจที่วางแผนไว้ หรือวิกฤตที่ไม่คาดคิด อย่างเช่น สถานการณ์ Covid-19 ดังนั้น การบริหารผลิตภาพในที่ทำงานหรือสถานประกอบการยังเป็นสิ่งสำคัญขององค์การไม่ว่าจะเป็นช่วงการทำงานในภาวะปกติ หรือภาวะวิกฤต ทั้งนี้ ผลการทำงานขึ้นอยู่กับว่าสถานที่ทำงานและพนักงานสามารถเรียนรู้และปรับตัวได้ดีเพียงแค่ไหน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ (ก้องกิติ พูลสวัสดิ์, 2564)

นอกจากนี้แล้วจากการศึกษาสำรวจการทำงานที่บ้าน (Work from Home)ที่ผ่านมาในช่วงแรกพนักงานจะเกิดความรู้สึกตื่นเต้นกับการเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงานมาเป็นที่บ้านเนื่องจากเป็นสิ่งแปลกใหม่ และเป็นสิ่งที่พนักงานหลายคนรอคอย เช่น การที่ต้องตื่นแต่เช้า การเสียเวลาในการเดินทาง การทำงานที่บ้านหรือจากที่ไหนก็ได้เพียงแค่มีระบบการสื่อสารและอินเทอร์เน็ตส่งผลเกิดทัศนคติด้านบวกที่มองว่าการทำงานที่บ้านช่วยให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น มีเวลากับครอบครัวมากขึ้น สามารถบริหารเวลาระหว่างชีวิตประจำวันกับการทำงานเกิด Work Life Balance และไม่ต้องประชุมตลอดเวลา สุขภาพดีขึ้น และมีความยืดหยุ่นด้านเวลา ซึ่งต่อมาภายหลังจากการทำงานที่บ้านมาเป็นระยะเวลาหนึ่งนั้นพบว่าการทำงานที่บ้าน (Work from Home) มีทั้งข้อดีและข้อเสียโดยองค์การในทุกประเทศมักประสบปัญหาคล้ายกัน คือความตระหนักของฝ่ายบริหาร เช่น ด้านความจำเป็นของการทำงานร่วมกันและการสื่อสาร ความรู้สึกโดดเดี่ยวของพนักงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ควรได้รับการแก้ไขและป้องกันโดยการปรับทัศคติให้แก่พนักงาน โดยผลสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทยพบว่าการทำงานที่บ้านมีอุปสรรคในมิติต่าง ๆ ที่สำคัญดังนี้

- อุปสรรคด้านการทำงาน เช่น ขาดความคล่องตัวต่างจากการทำงานที่ออฟฟิศ ทั้งปัญหาด้านอุปกรณ์การทำงานและระบบไอที ปัญหาการสื่อสารระหว่างกันของเพื่อนร่วมงานมีความยากลำบากการติดต่อสื่อสารนอกเวลางานที่มากขึ้นขาดความชัดเจนของเวลางาน การรับรู้นโยบายของบริษัทและงานระหว่างทีมงานมีน้อยลง และปัญหาในด้านความเชื่อใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน
- ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเพิ่มขึ้น เช่น ค่าไฟฟ้า และค่าโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต
- สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยไม่เหมาะกับการทำงาน เช่น มีเสียงดังรบกวนส่งผลให้ขาดสมาธิใน การทำงาน
- ปัญหาสุขภาพจากพื้นที่ทำงานที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากการทำงานที่บ้านต้องมีความรับผิดชอบบต่องานของตนเองที่สูงและต้องใช้สมาธิอย่างมากในการทำงาน อีกทั้งการบริหารจัดการความสมดุลของ งานและการดูแลบุตรหลาน

2.4.2 แนวทางการแก้ปัญหาที่เหมาะสม

แนวทางป้องกันและแก้ปัญหาเพื่อให้องค์การขับเคลื่อนอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถรักษาพนักงานที่มีคุณค่าไว้กับองค์การดังนี้

- การสนับสนุนจากองค์การในด้านสวัสดิการค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค เช่น ค่าไฟ ค่าอินเทอร์เน็ต/ค่าโทรศัพท์ เนื่องจากมีภาระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เพิ่มขึ้นกว่าปกติ
- การสนับสนุนในระบบไอที และอุปกรณ์การทำงาน เช่น โน๊ตบุค ระบบข้อมูล หรือความช่วยเหลือด้านเทคนิคเมื่อเกิดปัญหา
- ออกแบบการบริหารจัดการภายในเพื่อทำให้พนักงานทุกคนยังมีความรู้สึกมีส่วนร่วม ไม่ถูกโดดเดี่ยว การออกแบบการโปรโมทพนักงาน สวัสดิการ เพื่อให้พนักงานมีแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์งานใหม่ การสร้างทีมทำงานที่แข็งแกร่ง และการวัดประสิทธิภาพหรือ KPI ที่ชัดเจนแนวทางข้างต้น

นอกจากนี้องค์การต่าง ๆ และพนักงานต้องหาแนวทางร่วมกันเพื่อให้เกิดผลดีต่อทุกฝ่าย สิ่งที่สำคัญนั้นอยู่ที่การสื่อสารสองทางในพนักงานทุก ๆ ระดับเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและร่วมมือต่อการขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน และพบผลกระทบการวิจัยที่แสดงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน

ลำดับ	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน
1	พฤกษ์ สุพรรณาลัย และประสพชัย พสุนันท์ (2558)	พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ชไนเดอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด โรงงานบางปู จำนวน 253 คน	อันดับ 1 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาคือปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตามลำดับ
2	จิรัชยา เจียวก๊ก วันชัย ธรรมสัจการ และปรียา แก้วพิมล (2558)	พยาบาลวิชาชีพจำนวน 289 คน	ปัจจัยด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีผลต่อการลาออกจากงานในระดับเท่ากัน รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านความสำเร็จในงานตามลำดับ

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน
3	ชลภัสสรณ์ ศรีวรฉัตรภาธร และประสพชัย พสุนนท์ (2558)	พนักงานแผนกห่วงโซ่อุปทานของบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 100 คน	อันดับ 1 คือปัจจัยด้านเงินเดือน และสวัสดิการ ปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาคือปัจจัยด้านความไม่ชัดเจนในงาน (ความรับผิดชอบในงาน) ปัจจัยด้านการเมืองในองค์การตามลำดับ
4	สุเบญญา ขวัญทอง และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ (2558	พนักงาน Generation Y เป็นกลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2520-2542 ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 427 ตัวอย่าง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจลาออกจากงาน แบ่งเป็นปัจจัยผลักดัน และปัจจัยดึงดูด โดยปัจจัยผลักดันที่ส่งผลมีดังนี้ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ในละด้านผลตอบแทนสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ส่วนปัจจัยดึงดูดที่ส่งผลต่อการตั้งใจลาออกมีดังนี้ อันดับ1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ลักษณะงาน รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงาน และ ด้านสภาพแวดล้อมในองค์การตามลำดับ
5	จุฑารัตน์ อันวิเศษ และจิราพร ระโหฐาน (2562)	กลุ่มพนักงานเจเนอเรชันวาย ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 334 คน	อันดับ 1 ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารตามลำดับ

พฤกษ์ สุพรรณาลัย และประสพชัย พสุนันท์ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทชไนเดอร์ (ไทยแลนด์) โดยให้ความสำคัญกับบุคลกรหรือทรัพยากรมนุษย์เนื่องจากมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยผลการวิจัยพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกดังนี้ 1) สภาพแวดล้อมภายในองค์การ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานโดยหากองค์การมีเครื่องมือ เครื่องจักรที่พร้อมต่อการทำงานรวมถึงระบบด้านความปลอดภัยในที่ทำงานจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจได้และมั่นใจในการทำงาน อีกทั้งยังส่งผลต่อกับขวัญกำลังใจในการทำงาน 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยถ้าหากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชารวมถึงเพื่อนร่วมงานจะรู้สึกว่าตนเองมีความความสำคัญต่อองค์การซึ่งนำไปสู่ความผูกพันต่อทีมงานและองค์การ 3) ด้านเงินเดือนกับสวัสดิการมีผลต่อการความตั้งใจลาออกในระดับกลาง เนื่องจากพนักงานประเภทรายวันมักมีอัตราการลาออกสูงเนื่องจากได้รับค่าแรงเป็นรายวันและถ้าหากบริษัทอื่นให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่าก็

จะเปลี่ยนบริษัททันที ส่วนด้านนโยบายการบริหารนั้นไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน และปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้านต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน แต่ด้านการศึกษามีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ อันวิเศษ และจิราพร ระโหฐาน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานเจเนอเรชันวาย บริษัทผลิตชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังที่ระบุว่า นโยบายการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดชั่วโมงการทำงาน การจัดช่วงเวลาในการพักที่เหมาะสม รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานนั้นมีผลกระทบต่อการตั้งใจลาออกของพนักงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจลาออกที่แตกต่างกัน เช่น สถานภาพที่แตกต่างมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกที่แตกต่างกันโดย พนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีความตั้งใจลาออกจากงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง /แยกกันอยู่, ด้านรายได้ พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่าจะมีความตั้งใจลาออกจากงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า ซึ่งกล่าวได้ว่าปัจจัยด้านรายได้หรือผลตอบแทนนั้นมีบทบาทสำคัญต่อการลาออกของพนักงานโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลภัสสรณ์ ศรีวรฉัตรภาธร และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานแผนกห่วงโซ่อุปทาน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 100 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจลาออกอันดับ1 คือปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยเมื่อพนักงานมีความคาดหวังถึงรายได้ที่มากขึ้นจะเป็นตัวแปรที่สำคัญประกอบการตัดสินใจลาออก เพราะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งหากเกิดความไม่พึงพอใจจะเป็นพฤติกรรมนำไปสู่การตั้งใจลาออกในที่สุดตามทฤษฎีของ Mobley, Homer และ Hollingworth (1978 อ้างใน วราลี สง่าอารีย์กูล, 2558) ปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาคือด้านความไม่ชัดเจนในงาน (ความรับผิดชอบในงาน) และด้านการรับรู้ถึงการเมืองภายในองค์การพบว่า หากพนักงานรู้สึกได้รับความไม่เป็นธรรมจะเกิดความรู้สึกไม่เข้าใจมีความสงสัยต่อหัวหน้างานที่เพิกเฉยนำไปสู่ปัญหาและเกิดการลาออกในที่สุด

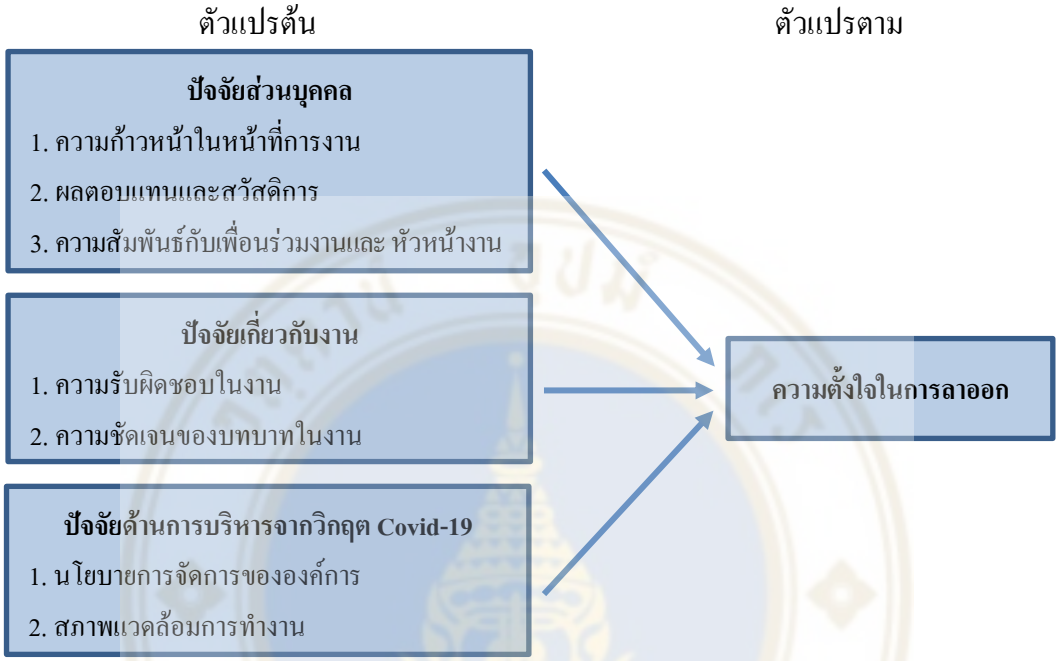
จิรัชยา เจียวก๊ก วันชัย ธรรมสัจการ และปรียา แก้วพิมล (2558) ศึกษาเรื่องการคงอยู่และความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยจังหวัดสงขลา โดยมีความตั้งใจศึกษาถึงสาเหตุในการคงอยู่และความตั้งใจลาออกจากงานโดยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่คือด้านวัฒนธรรมและค่านิยมองค์การมากเป็นอันดับหนึ่ง และรองลงมาคือด้านความรับผิดชอบการมีอิสระในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติมากเป็นอันดับแรก และความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในงานรองลงมา

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีงานวิจัยของ Lina Vyas & Nantapong Butakhieo (2021) ที่ได้กล่าวถึงผลกระทบการทำงานรูปแบบ Work From Home ในช่วงวิกฤต Covid-19

ในประเทศฮ่องกงที่สามารถสรุปได้ว่าการ Work From Home ที่ครั้งหนึ่งเคยเป็นที่ต้องการและเป็นประโยชน์อย่างมากนั้นไม่ได้เป็นหนึ่งในตัวเลือกที่ดีที่สุดสำหรับแรงงานส่วนใหญ่ โดยยังมีความสนใจในการทำงานรูปแบบนี้อยู่แต่ไม่ใช่อย่างในปัจจุบันซึ่งรัฐบาลควรมีแนวทางและนโยบายที่ดีเพื่อควบคุมและทำให้ Work From Home เป็นไปได้อย่างเหมาะสม นโยบายด้านหนึ่งที่การวางแผนและการดำเนินการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งคือแนวทางในการปรับตัวให้เข้ากับงานออนไลน์ทางไกล การตัดสินใจระงับการประชุมและการทำงานแบบตัวต่อตัวเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่ไม่มีคำแนะนำใด ๆ เกี่ยวกับวิธีการทำเช่นนั้นพนักงานจึงไม่สามารถรับมือสิ่งที่เกิดขึ้นได้และขาดทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงนี้ อาทิเช่น ซอฟต์แวร์ในการทำงาน การเข้าถึงเอกสารขององค์การ และขาดพื้นที่ทำงานที่เหมาะสม โดยจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมที่เหมาะสม หากการปรับตัวรูปแบบต่อทางเลือกนี่มีความถูกต้อง เหมาะสมอาจส่งผลให้เกิดความสมดุลในการทำงานมากขึ้น เมื่อการระบาดของไวรัส Covid-19 คลี่คลายแล้ว การ Work From Home จะไม่ใช่รูปแบบการบังคับแต่เป็นทางเลือกการทำงานที่ยืดหยุ่นมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรัตน์ แสดงหาญ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤต Covid-19 โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 478 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 139 คน เพศหญิงจำนวน 339 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจเนอเรชัน Y ที่มีจำนวน 256 คน หรือคิดเป็น 53.6% และลักษณะงานที่ปฏิบัติจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดส่วนมากเป็นงานด้านวิชาการ และงานธุรการ งานเอกสารรองลงมา โดยผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถปรับตัวต่อการทำงานที่บ้านได้มากในทุกด้าน เช่น ด้านร่างกาย ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน แต่พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการให้องค์การต้นสังกัดสนับสนุนเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยต้องการการสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงานเป็นอันดับแรก เนื่องจากดำเนินการอย่างฉับพลันส่งผลให้องค์การและผู้ปฏิบัติงานบางส่วนขาดความพร้อมในการเตรียมตัวต่อการทำงานที่บ้าน หรือ Work From Home

2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Framework)

จากแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ทำวิจัยจึงสนใจศึกษากรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

หมายเหตุ: ปัจจัยด้านการบริหารวิกฤตไวรัส Covid-19

- ด้านนโยบายการจัดการขององค์การ เช่น การให้ทำงานรูปแบบต่าง ๆ อย่างการ Work from Home การทำงานแบบผสมผสาน(Hybrid) การจัดสรรวัคซีนให้แก่พนักงาน การให้ค่าจ้างพนักงานที่ลาป่วย (ติดเชื้อCovid-19) เป็นต้น
- ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น มีการปรับพื้นที่ทำงานให้เหมาะสม เว้นระยะห่าง ลดความแออัด เป็นต้น

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการวิจัย รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย และนำเสนอส่วนต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย
3.2 สมมติฐานงานวิจัย
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.4 การทดสอบเครื่องมือ
3.5 วิธีการรวมรวมข้อมูล
3.6 การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีอายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีประสบการณ์การการทำงานที่บ้าน หรือ Work from Home ที่มีความตั้งใจลาออกจากงาน แต่ยังไม่เกิดพฤติกรรมการลาออกโดยความตั้งใจลาออกของพนักงานในการศึกษาครั้งนี้ไม่รวมถึงการให้ออก การไล่ออก หรือการหมดสัญญาจ้าง โดยประชากรดังกล่าวเป็นกลุ่มประชากรที่ไม่มีการอ้างอิงถึงขนาดที่แน่นอน ผู้จัดทำวิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง W.G. Cochran (วารลี สง่าอารีย์กุล, 2558)ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)z^2}{d^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

P คือ ค่าระดับความน่าจะเป็นของประชากร มีค่าเท่ากับ 0.5

z คือ ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 (ระดับสำคัญทางสถิติ 0.05)

d คือ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05

สามารถแทนค่าได้ดังนี้ $n = \frac{0.5(1-0.5)1.96^2}{0.05^2}$

$= 384.16$

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถามจำนวนไม่น้อยกว่า 384 ชุด เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ไม่ทราบขนาดจำนวนประชากรแน่นอนจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non-Probability Method) โดยสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยจึงคำนวนจากสูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้ดังนี้ จึงนำมาซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ตัวแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีอายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีประสบการณ์การการทำงานที่บ้าน หรือ Work from Home ที่มีความตั้งใจลาออกจากงาน จำนวน 392 ตัวอย่างซึ่งผ่านเกณฑ์ตามเงื่อนไข เพื่อสามารถวิเคราะห์ข้อมูลถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2 สมมติฐานงานวิจัย

กรอบแนวคิดในงานวิจัยกำหนดถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานนำมาซึ่งสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านผลตอบแทนและสวัสดิการส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยเกี่ยวกับงานด้านความรับผิดชอบในงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยเกี่ยวกับงานด้านความชัดเจนของบทบาทในงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารด้านนโยบายการจัดการขององค์การส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารด้านสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non-Probability Method) วิธีการเก็บข้อมูลแบบสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายปิด (Closed-end Question) โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเพื่อคัดกรองกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 ข้อ โดยมีคำตอบให้เลือกตอบ (Multichotomous Question) ดังนี้

- จังหวัดที่อาศัย
- อายุงาน
- ความต้องการลาออกหรือไม่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ, ช่วงอายุ, ระดับการศึกษา และรายได้ ซึ่งในแต่ละคำถามจะประกอบไปด้วยคำตอบคำตอบให้เลือกตอบ (Multichotomous Question) โดยมีระดับการวัดข้อมูลดังต่อไปนี้

- เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- รายได้ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ผลตอบแทนและสวัสดิการ
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย 2 ด้านดังนี้

- ความรับผิดชอบในงาน
- ความชัดเจนของบทบาทในงาน

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

- นโยบายการจัดการขององค์การ
- สภาพแวดล้อมการทำงาน

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3 ข้อ

ซึ่งคำถามในส่วนที่ 3-6 มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด(Close-Ended Question) โดยมีวิธีการให้คะแนนรวมแบบจัดลำดับ หรือแบบลิเคอร์ท (Rating Scale Method: Likert Scale) แต่ละข้อคำถามแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ แสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยมากที่สุด	5

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม จะกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของการให้คะแนนและการอภิปรายผลโดยสูตรคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้นเพื่อแสดงระดับการให้ความสำคัญซึ่งจัดลำดับการวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยในการประเมินผลจะใช้สูตรประเมินความกว้างของอันตรภาคชั้น (วราลี สง่าอารีย์กุล, 2558: 27) แสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลของระดับความคิดเห็นในรูปแบบของค่าเฉลี่ย

ระดับความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยมากที่สุด	5

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากข้อมูลที่ทำการศึกษาจากนั้นขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ แก้ไข พิจารณาเนื้อหาโดยมีความครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ และทดสอบความเที่ยงตรง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดยมีคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในงานวิจัย

2. การหาความน่าเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงแล้วมาทดลองใช้ (Pre-Test) กับพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีอายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีประสบการณ์การการทำงานที่บ้าน หรือ Work from Home ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 ชุด นำมาตรวจสอบหาค่าเชื่อมั่นพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้านโดยค่าความเชื่อมั่นของคำถามอยู่ระหว่าง 0.7 – 1.00 ซึ่งหมายถึงแบบสอบถามน่าเชื่อถือ

3.5 วิธีการเก็บรวมรวบข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยจัดแบ่งข้อมูลในการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีอายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีประสบการณ์การการทำงานที่บ้าน หรือ Work from Home จำนวน

392 คน โดยจัดทำแบบสอบถามด้วยโปรแกรม Google Form และเก็บข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเก็บข้อมูลช่วงเดือนมกราคม 2565

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการลาออกจากงาน เพื่อนำมาศึกษาเป็นข้อมูลสำหรับการทำวิจัยนี้

3.6 การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามที่ได้ครบจำนวนตัวอย่าง ทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ บันทึกข้อมูล และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์สังคมศาสตร์ (Statistics Package for the Social Sciences -SPSS) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาความถี่ (Frequency) และการหาร้อยละ(Percentage) ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้
- การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจัดลำดับการวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งกำหนดค่าระดับการให้ความสำคัญตามหลักเกณฑ์โดยนำมาวิเคราะห์สถิติอย่างง่าย ได้แก่ การหาความถี่ (Frequency) ศึกษาคะแนนข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation -S.D.) รวมถึงการแจกแจงความถี่ข้อมูลคะแนน

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมุติฐานโครงสร้างค่าความสัมพันธ์ของปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลในการหาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ที่ได้กำหนดด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งมีอิทธิพลจากตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปรขึ้นไป เพื่อพิสูจน์ว่าตัวแปรใดส่งผลต่ออิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกจากงาน

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการวิจัย รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 392 ตัวอย่าง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (Cross-Sectional Design) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 8 ส่วน ดังนี้

4.1 การทดสอบความน่าเชื่อมั่นของข้อคำถาม (Reliability) จากค่า Cronbach’s Alpha Coefficient จากกลุ่มตัวอย่างขั้นต้น (Pre-Test) จำนวน 30 ตัวอย่าง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 ตัวอย่าง

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับงาน

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลโครงสร้างค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis)

4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมุติฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1 การทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อคำถาม

การทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อคำถามจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากกลุ่มตัวอย่างขั้นต้น (Pre-Test) จำนวน 30 ตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความสอดคล้องของข้อคำถามจากค่า Cronbach's Alpha Coefficient

ค่า Cronbach's Alpha	Internal Consistency
$\alpha \geq 0.9$	Excellent
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Good
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Acceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Questionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Poor
$0.5 > \alpha$	Unacceptable

ตารางที่ 4.2 แสดงผลทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อคำถาม จากค่า Cronbach's Alpha เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 30)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ตัวย่อ	รายการข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	P1.1	ท่านพอใจกับโอกาสการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับ	.828
	P1.2	ท่านพอใจกับวิธีการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์ที่ใช้ในปัจจุบัน	
	P1.3	ท่านพอใจกับความก้าวหน้าที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานที่นี่	
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	P2.1	ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับผลตอบแทนมากขึ้นหากทำงานในองค์การอื่น	
	P2.2	ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับสวัสดิการมากขึ้นหากทำงานในองค์การอื่น	
	P2.3	ท่านคิดว่าองค์การอื่นมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการของท่าน	
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า	P3.1	หัวหน้ามีความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง	
	P3.1	หัวหน้ามีส่วนร่วมรับผิดชอบกับพนักงานกรณีพนักงานทำงานผิดพลาด	
	P3.3	หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจ	
	P3.4	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	
	P3.5	ท่านมีความสบายใจเมื่อต้องปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	
	P3.6	ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าค่า Cronbach's Alpha เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า มีค่าอยู่ที่ .828 หรือคิดเป็น 82.8% ซึ่งเป็นค่าที่ Good หรือมีความน่าเชื่อถือในเกณฑ์ที่ดี

ตารางที่ 4.3 แสดงผลทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อคำถาม จากค่า Cronbach's Alpha เกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก

(n = 30)

ปัจจัยเกี่ยวกับงาน	**ตัวย่อ**	**รายการข้อคำถาม**	**Cronbach's Alpha**
ด้านความรับผิดชอบในงาน	W1.1	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลา	**.921**
	W1.2	ท่านพอใจกับความรับผิดชอบที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบัน	
	W1.3	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถทำให้ท่านมีความสุขกับงาน	
ด้านความชัดเจนของบทบาทในงาน	W2.1	ท่านได้ทำหน้าที่ที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง	
	W2.2	ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน	
	W2.3	ขณะปฏิบัติงานท่านมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และงานของตนเองชัดเจน	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าค่า Cronbach's Alpha เกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับงานซึ่งประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความชัดเจนของบทบาทในงาน มีค่าอยู่ที่ .921 หรือคิดเป็น 92.1% ซึ่งเป็นค่าที่ Excellent หรือมีความน่าเชื่อถือในเกณฑ์ที่ดีมาก

ตารางที่ 4.4 แสดงผลทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อคำถาม จากค่า Cronbach's Alpha เกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารในช่วงที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก

(n = 30)

ปัจจัยด้านการบริหาร	ตัวย่อ	รายการข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
นโยบายการจัดการขององค์การ	C1.1	ท่านคิดว่าองค์การควรบริหารพนักงานที่ติดเชื้อโควิด19 อย่างเหมาะสม เช่น การให้สิทธิลาป่วยแก่พนักงานที่ติดเชื้อ Covid-19	.911
	C1.2	ท่านคิดว่าในช่วงการเกิดวิกฤต Covid-19 องค์การควรมีนโยบายรองรับการทำงานที่เหมาะสม เช่น การทำงานรูปแบบWFH การจัดประชุมในรูปแบบออนไลน์ การสลับวันเข้าหน่วยงานของพนักงาน มีการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เป็นต้น	
	C1.3	ท่านคิดว่าองค์การควรมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของท่าน	
สภาพแวดล้อมการทำงานช่วงวิกฤต Covid-19	C2.1	ท่านมีความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19	
	C2.2	ลักษณะสถานที่ทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19 ทำให้ท่านมีสุขภาพจิตที่ดี และรู้สึกปลอดภัยจากการติดเชื้อ Covid-19 เช่น จัดSocial Distance ที่เหมาะสม การคัดกรองพนักงานอย่างเคร่งครัดก่อนเข้าสถานที่ทำงาน	
	C2.3	องค์การมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และเหมาะสมต่อการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19 เช่น อุปกรณ์สำนักงาน สนับสนุนแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัยให้แก่พนักงาน การจัดสรรวัคซีนให้พนักงานในองค์การ เป็นต้น	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าค่า Cronbach's Alpha เกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับงานซึ่งประกอบด้วยด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความชัดเจนของบทบาทในงาน มีค่าอยู่ที่ .911 หรือคิดเป็น 91.1% ซึ่งเป็นค่าที่ Excellent หรือมีความน่าเชื่อถือในเกณฑ์ที่ดีมาก

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์

จากการเก็บข้อมูลโดยการทำแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กโทรนิกส์ด้วยช่องทาง Social Media พบว่ามีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 420 ราย และได้นำตัวอย่างที่ไม่มีความต้องการลาออก อาศัยอยู่ที่เขต/จังหวัดอื่นออก เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ต้องการกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการลาออกจากงาน โดยต้องอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครดังนั้นจึงเหลือตัวอย่างจำนวน 392 ตัวอย่าง โดยมีลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งแจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 392)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	131	33.4
หญิง	261	66.6
รวม	**392**	**100**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็นเพศชายจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 เพศหญิงจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 392)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-25 ปี	101	25.8
26-30 ปี	205	52.3
31-35 ปี	76	19.4
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	10	2.6
รวม	**392**	**100**

จากตารางที่4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็นอายุ 21-25 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 อายุ 26-30 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 อายุ 31-35 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 392)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	3.6
ปริญญาตรี	283	72.2
ปริญญาโท	93	23.6
ปริญญาเอก	2	0.6
รวม	**392**	**100**

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา โดยต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ระดับปริญญาตรีจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 ระดับปริญญาโทจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และระดับปริญญาเอกจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 392)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	32	8.2
15,000-25,000 บาท	208	53.1
25,001-35,000 บาท	103	26.3
35,001-45,000บาท	31	7.9
45,001-55,000 บาท	13	3.3
มากกว่า 55,000 บาท	5	1.3
รวม	**392**	**100**

จากตารางที่4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ โดยมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 รายได้ 15,000-25,000 บาท จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รายได้ 25,001-35,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รายได้ 35,001-45,000 บาท

จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 รายได้ 45,001-55,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และรายได้มากกว่า 55,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า โดยแจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระดับความคิดเห็น					Mean	SD.	เกณฑ์
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
ท่านพอใจกับโอกาสการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับ	-	61	196	34	4	3.54	.990	มาก
ท่านพอใจกับวิธีการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์ที่ใช้ในปัจจุบัน	24	17	222	129	-	2.84	.770	ปานกลาง
ท่านพอใจกับความก้าวหน้าที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานที่นี่	2	69	115	206	-	2.66	.780	ปานกลาง
เฉลี่ย						**3.01**	**.847**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.01 โดยพอใจกับโอกาสการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับ มีความสำคัญระดับมาก และ พอใจกับวิธีการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์ที่ใช้ในปัจจุบัน กับความก้าวหน้าที่ได้รับจากการปฏิบัติงานที่นี่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.10 แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น					Mean	SD.	เกณฑ์
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับผลตอบแทนมากขึ้นหากทำงานในองค์การอื่น	97	65	196	34	-	3.57	.957	มาก
ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับสวัสดิการมากขึ้นหากทำงานในองค์การอื่น	24	17	267	84	-	2.95	.708	ปานกลาง
ท่านคิดว่าองค์การอื่นมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการของท่าน	2	69	122	199	-	2.68	.776	ปานกลาง
เฉลี่ย						**3.07**	**0.814**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านผลตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.07 โดยคิดว่ามีโอกาสได้รับผลตอบแทนมากขึ้นหากทำงานในองค์การอื่น มีความสำคัญระดับมาก และคิดว่ามีโอกาสได้รับสวัสดิการมากขึ้นหากทำงานในองค์การอื่นกับคิดว่าองค์การอื่นมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.11 แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า	ระดับความคิดเห็น					Mean	SD.	เกณฑ์
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
หัวหน้ามีความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง	97	65	196	34	-	3.57	.957	มาก
หัวหน้ามีส่วนร่วมรับผิดชอบกับพนักงานกรณีพนักงานทำงานผิดพลาด	24	17	223	32.7	-	2.95	.708	ปานกลาง
หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ	2	69	116	205	-	2.84	.768	ปานกลาง
ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	-	7	58	299	28	2.66	.779	ปานกลาง
ท่านมีความสบายใจเมื่อต้องปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	97	58	192	41	4	3.52	1.01	มาก
ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน	24	17	222	129	-	2.84	.770	ปานกลาง
เฉลี่ย						**3.06**	**.831**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.06 โดยคิดว่าหัวหน้าที่มีความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง และความสบายใจเมื่อต้องปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญระดับมาก และหัวหน้ามีส่วนร่วมรับผิดชอบกับพนักงานกรณีพนักงานทำงานผิดพลาด หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกันจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับงาน ด้านความรับผิดชอบในงานด้านความชัดเจนของบทบาทในงาน โดยแจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน	ระดับความคิดเห็น					Mean	SD.	เกณฑ์
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลา	2	69	115	206	-	2.66	.780	ปานกลาง
ท่านพอใจกับความรับผิดชอบที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบัน	10	166	191	25	-	3.41	.649	มาก
งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถทำให้ท่านมีความสุขกับงาน	51	135	205	1	-	3.60	.711	มาก
เฉลี่ย						3.22	.713	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านความรับผิดชอบอยู่ในงานระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.22 โดยพอใจกับความรับผิดชอบที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบัน และงานที่รับผิดชอบท้าทายความรู้ ความสามารถส่งผลให้มีความสุขกับงานมีความสำคัญระดับมาก และปริมาณงานในความรับผิดชอบมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.13 แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย ปัจจัยเกี่ยวกับงานด้านความชัดเจนของบทบาทในงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความชัดเจนของบทบาทในงาน	ระดับความคิดเห็น					Mean	SD.	เกณฑ์
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
ท่านได้ทำหน้าที่ที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง	15	134	242	1	-	3.42	.570	มาก
ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน	1	152	227	12	-	3.36	.546	ปานกลาง
ขณะปฏิบัติงานท่านมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และงานของตนเองชัดเจน	28	141	210	13	-	3.47	.678	มาก
เฉลี่ย						**3.39**	**0.60**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านความชัดเจนของบทบาทในงานระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.39 โดยได้ทำหน้าที่ที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง และมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และงานของตนเองชัดเจน มีความสำคัญระดับมาก และลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้และความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ด้านนโยบายการจัดการขององค์การ และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานช่วงวิกฤต Covid-19 แจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ด้านนโยบายการจัดการขององค์การ

ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ด้านนโยบายการจัดการขององค์การ	ระดับความคิดเห็น					Mean	SD.	เกณฑ์
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
ท่านคิดว่าองค์การควรบริหารพนักงานที่ติดเชื้อ Covid-19 ได้อย่างเหมาะสม เช่น การให้สิทธิลาป่วยแก่พนักงานที่ติดเชื้อ Covid-19	4	79	282	27	-	3.15	.537	ปานกลาง
ท่านคิดว่าในช่วงการเกิดวิกฤต Covid-19 องค์การควรมีนโยบายรองรับการทำงานที่เหมาะสม เช่น การทำงานรูปแบบ WFH การจัดประชุมในรูปแบบออนไลน์ การสลับวันเข้าหน่วยงานของพนักงาน มีการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เป็นต้น	39	73	255	25	-	3.32	.739	ปานกลาง
สถานที่ทำงานควรมีความสะอาดตามสุขอนามัย และมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม	19	167	193	13	-	3.49	.644	มาก
เฉลี่ย						**3.32**	**.640**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ด้านนโยบายการจัดการขององค์การระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.32 โดยนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการนั้นมีความสำคัญระดับมาก และองค์การควรบริหารพนักงานที่ติดเชื้อโควิค19 รวมถึงองค์การควรมีนโยบายรองรับการทำงานได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.15 แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานช่วงวิกฤต Covid-19

ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานช่วงวิกฤต Covid-19	ระดับความคิดเห็น					Mean	SD.	เกณฑ์
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
ท่านมีความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19	16	144	163	16	16	3.32	.808	ปานกลาง
ลักษณะสถานที่ทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19 ทำให้ท่านมีสุขภาพจิตที่ดี และรู้สึกปลอดภัยจากการติดเชื้อ Covid-19 เช่น จัดSocial Distance ที่เหมาะสม การคัดกรองพนักงานอย่างเคร่งครัดก่อนเข้าสถานที่ทำงาน	59	183	103	47	-	3.65	.878	มาก
องค์การควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และเหมาะสมต่อการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19 เช่น อุปกรณ์สำนักงาน สนับสนุนแอลกอฮอล์หน้ากากอนามัยให้แก่พนักงาน การจัดสรรวัคซีนให้พนักงานในองค์การ เป็นต้น	56	142	150	44	-	3.54	.872	มาก
เฉลี่ย						**3.50**	**.852**	**มาก**

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานช่วงวิกฤต Covid-19 ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 โดยลักษณะสถานที่ทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19 ส่งผลต่อสุขภาพจิตที่ดี ความรู้สึกปลอดภัยจากการติดเชื้อ Covid-19 และควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และเหมาะสมต่อการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19ที่องค์การควรจัดหาให้ นั้นมีความสำคัญระดับมาก ส่วนความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19นั้นอยู่ในระดับปานกลาง

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก จากวิกฤต Covid-19 แจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงความถี่และค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

ความตั้งใจลาออก	ระดับความคิดเห็น					Mean	SD.	เกณฑ์
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
ท่านมีความต้องการเปลี่ยนงานไปยังองค์การอื่น	30	182	176	4	-	3.61	.643	มาก
ท่านติดตามข่าวประกาศรับสมัครพนักงานขององค์การต่าง ๆ หรือคนรู้จักเพื่อหางานใหม่	27	225	126	14	-	3.68	.655	มาก
ในช่วงเวลา 6 เดือนที่ผ่านมาท่านมีความต้องการอยากลาออกจากองค์การบ่อยครั้ง	95	223	72	2	-	4.05	.667	มาก
เฉลี่ย						3.78	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78 โดยอันดับมากสุดคือในช่วงเวลา 6 เดือนที่ผ่านมากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการลาออกจากองค์การบ่อยครั้ง และติดตามข่าวประกาศรับสมัครพนักงานขององค์การต่าง ๆ หรือคนรู้จักเพื่อหางานใหม่ ความต้องการเปลี่ยนงานไปยังองค์การอื่นตามลำดับ

4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลโครงสร้างค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ระหว่างตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis)

การทดสอบสมมุติฐานโครงสร้างค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านการบริหารจากวิกฤต Covid-19 แล้วพบว่า แบ่งออกเป็น 7 กลุ่มปัจจัยใหม่ รายละเอียดประกอบ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความรู้สึกสบายใจในงาน
2. ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ
4. ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ
5. ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19
6. ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน
7. ปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้านความรู้สึกสบายใจในงาน

ด้านความรู้สึกสบายใจในงาน	Component
โอกาสได้รับผลตอบแทนมากขึ้นหากทำงานในองค์การอื่น	.977
หัวหน้ามีความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง	.977
ความสบายใจเมื่อต้องปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	.965
ความพอใจต่อความรับผิดชอบที่ปฏิบัติในปัจจุบัน	.957

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยด้านความรู้สึกสบายใจในงาน ประกอบด้วย 1) โอกาสได้รับผลตอบแทนมากขึ้นหากทำงานในองค์การอื่น 2) หัวหน้ามีความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง 3) ความสบายใจเมื่อต้องปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน และ 4) ความพอใจต่อความรับผิดชอบที่ปฏิบัติในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	Component
หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจ	.990
ปริมาณงานในความรับผิดชอบมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลา	.990
พอใจกับโอกาสการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานได้รับ	.990
องค์การอื่นมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการ	.982

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ประกอบด้วย 1) หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจ 2) ปริมาณงานในความรับผิดชอบมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลา 3) พอใจกับโอกาสการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานได้รับ และ 4) องค์การอื่นมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการ

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ

ด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ	Component
เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน	.990
ความพึงพอใจกับวิธีการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์ที่ใช้ในปัจจุบัน	.990
หัวหน้ามีส่วนร่วมรับผิดชอบกับพนักงานกรณีพนักงานทำงานผิดพลาด	.989
มีโอกาสได้รับสวัสดิการมากขึ้นหากทำงานในองค์การอื่น	.937

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ ประกอบด้วย 1) เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน 2) ความพึงพอใจกับวิธีการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์ที่ใช้ในปัจจุบัน 3) หัวหน้ามีส่วนร่วมรับผิดชอบกับพนักงานกรณีพนักงานทำงานผิดพลาด และ 4) โอกาสได้รับสวัสดิการมากขึ้นหากทำงานในองค์การอื่น

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ

ด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ	Component
งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถทำให้มีความสุขกับงาน	.907
ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้และความสามารถ	.803
พอใจกับความรับผิดชอบที่ปฏิบัติในปัจจุบัน	.792
ได้ทำหน้าที่ที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง	.724

จากตารางที่ 4.20 พบว่าปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย 1) งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถทำให้มีความสุขกับงาน 2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่

ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้และความสามารถ 3) พอใจกับความรับผิดชอบที่ปฏิบัติในปัจจุบันและได้ทำหน้าที่ที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19

ด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19	Component
องค์การควรจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และเหมาะสมต่อการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19	.795
ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19	.783
ลักษณะสถานที่ทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19 ทำให้มีสุขภาพจิตที่ดี และรู้สึกปลอดภัยจากการติดเชื้อ Covid-19	.761
สถานที่ทำงานควรมีความสะอาดตามสุขอนามัย และมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม	.627

จากตารางที่ 4.21 พบว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 ประกอบด้วย 1) องค์การจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19 เช่น อุปกรณ์สำนักงาน สนับสนุนแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย หรือการจัดสรรวัตซีนให้แก่พนักงานในองค์การ เป็นต้น 2) ความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19 3) ลักษณะสถานที่ทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19 ทำให้มีสุขภาพจิตที่ดีและรู้สึกปลอดภัยจากการติดเชื้อ Covid-19 เช่น จัดSocial Distance ที่เหมาะสม การคัดกรองพนักงานอย่างเคร่งครัดก่อนเข้าสถานที่ทำงาน และ 4) สถานที่ทำงานควรมีความสะอาดตามสุขอนามัย และมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน

ด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน	Component
ขณะปฏิบัติงานท่านมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และงานของตนเองชัดเจน	.836
ความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	.628

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน ประกอบด้วย 1) มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และงานของตนเองชัดเจนขณะปฏิบัติงาน 2) ความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

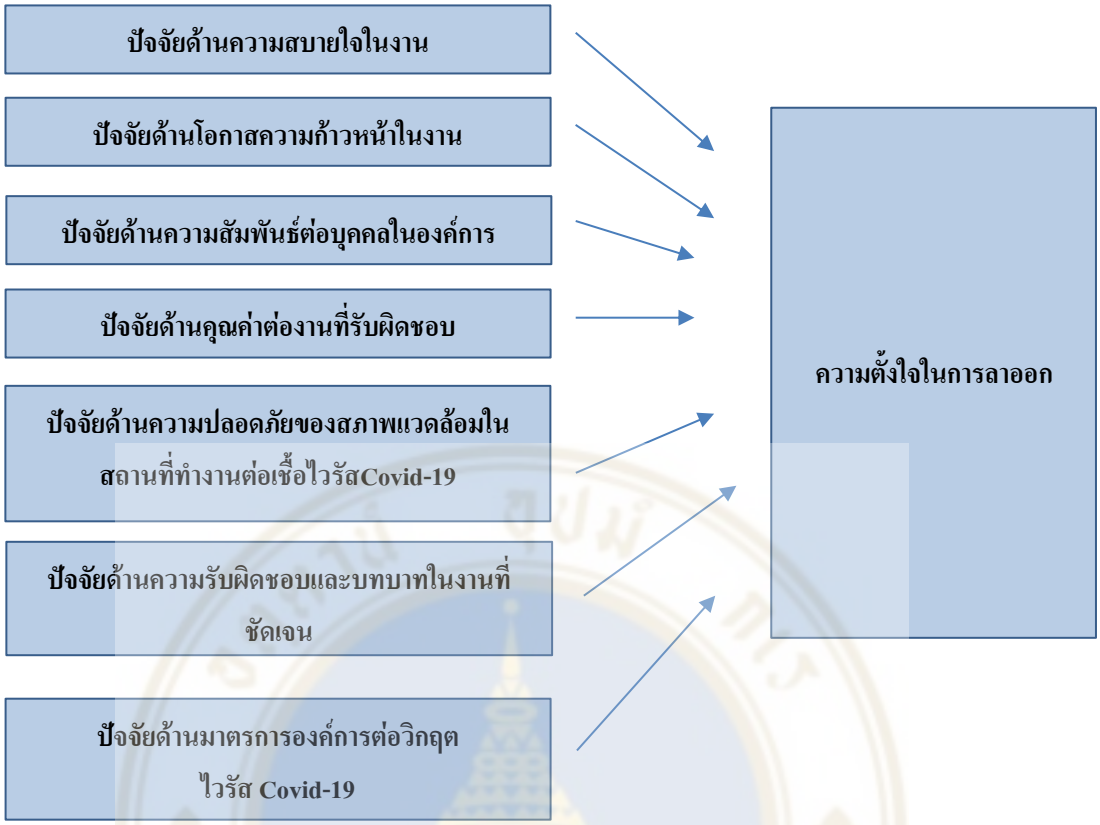
ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19

ด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19	Component
องค์การบริหารพนักงานที่ติดเชื้อ Covid-19 ได้อย่างเหมาะสม เช่น การให้สิทธิลาป่วยแก่พนักงานที่ติดเชื้อ Covid-19	.800
ในช่วงการเกิดวิกฤต Covid-19 องค์การมีนโยบายรองรับการทำงานที่เหมาะสม	.630

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 ประกอบด้วย 1) องค์การบริหารพนักงานที่ติดเชื้อ Covid-19 ได้อย่างเหมาะสม เช่น การให้สิทธิลาป่วยแก่พนักงานที่ติดเชื้อ Covid-19 2) ในช่วงการเกิดวิกฤต Covid-19 องค์การมีนโยบายรองรับการทำงานที่เหมาะสม เช่น การทำงานรูปแบบ WFH การจัดประชุมในรูปแบบออนไลน์ การสลับวันเข้าหน่วยงานของพนักงาน มีการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เป็นต้น

กรอบแนวคิดงานวิจัยใหม่ (New Conceptual Framework)

จากการการวิเคราะห์ข้อมูลโครงสร้างค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้วยการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis)ส่งผลให้ได้ปัจจัยกลุ่มใหม่และกรอบแนวคิดงานวิจัยใหม่ดังนี้



ภาพที่ 4.1 กรอบแนวคิดงานวิจัยใหม่

4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมุติฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากวิกฤตไวรัส Covid-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยแต่ละด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านความสบายใจในงาน
2. ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ
4. ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ
5. ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19
6. ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน
7. ปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19

ซึ่งได้กำหนดด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) พยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งมีอิทธิพลจากตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปรขึ้นไป เพื่อพิสูจน์ว่าตัวแปรใดส่งผลต่ออิทธิพลต่อการตั้งใจลาออก

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสบายใจในงาน ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน และปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 ต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	.790[a]	**.625**	.618	.346
a. Predictors: (Constant), policy, relation, welfare, career path, environment, clarify, response				
b. Variables Entered				

จากตารางที่ 4.24 พบว่าปัจจัยด้านความสบายใจในงาน ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน และปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 มีค่า R เท่ากับ 0.790 แปลว่าปัจจัยต่าง ๆมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจลาออก จากวิกฤต Covid-19 และค่า R Square เป็น 0.625 หมายถึง ปัจจัยด้านต่าง ๆ สามารถอธิบายถึงความตั้งใจลาออก จากวิกฤต Covid-19 ผู้ตอบแบบสอบถามได้ร้อยละ 62.5 และร้อยละ 37.5 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ และ Adjusted R Square มีค่า 0.618 หมายถึง ปัจจัยข้างต้นสามารถพยากรณ์ถึงความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ได้ร้อยละ 61.8 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ ±0.346

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ของปัจจัยด้านความสบายใจในงาน ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน และปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 ต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19

Model		Understandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std.Error	Beta		
1	ค่าคงที่	.378	.248		.1523	.128
	ปัจจัยด้านความรู้สึกสบายใจในงาน	-.031	.019	-.053	-1.625	.105
	ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	.156	.024	.217	6.565	**.000**
	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ	-.211	.024	.280	-8.730	**.000**
	ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ	.474	.036	.465	13.191	**.000**
	ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19	.623	.032	.669	19.271	**.000**
	ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน	.523	.054	.332	9.629	**.000**
	ปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19	-.488	.040	-.461	-12.225	**.000**

a. Dependent Variable: Decision to Resign

จากตารางที่ 4.25 พบว่า 6 ปัจจัย ประกอบด้วยปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ, บทบาทในงานที่ชัดเจน และปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 มีค่า P-Value (ρ) เท่ากับ 0.00 หรือน้อยกว่านัยทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน และปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 นั้นมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านความรู้สึกสบายใจในงานมีค่า P-Value (ρ) เท่ากับ 0.105 หรือมากกว่านัยทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของกลุ่มตัวอย่าง

นอกจากนี้ยังสามารถสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก จากวิกฤต Covid-19 ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

H0 : ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานไม่มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

H1: ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานมีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานมีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 โดยน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน H0 และยอมรับสมมุติฐาน H1 หมายความว่าปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.000

สมมติฐานที่ 2

H0 : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การไม่มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

H2 : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การมีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 โดยน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน H0 และยอมรับสมมุติฐาน H2 หมายความว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.000

สมมติฐานที่ 3

H0 : ปัจจัยด้านความรู้สึกสบายใจในงานไม่มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

H3 : ปัจจัยด้านความรู้สึกสบายใจในงานมีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านความรู้สึกสบายใจในงานมีค่า P-Value เท่ากับ 0.105 โดยมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐาน H0 และปฏิเสธสมมุติฐาน H3 หมายความว่าปัจจัยด้านความรู้สึกสบายใจในงาน มีผลเชิงลบหรือไม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.105

สมมติฐานที่ 4

H0 : ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ ไม่มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

H4 : ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ มีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 โดยน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน H0 และยอมรับสมมุติฐาน H4 หมายความว่าปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.000

สมมติฐานที่ 5

H0 : ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน ไม่มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

H5 : ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน มีผลเชิงบวกความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน มีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 โดยน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน H0 และยอมรับสมมุติฐาน H5 หมายความว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.000

สมมติฐานที่ 6

H0 : ปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 ไม่มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

H6 : ปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 มีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 โดยน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน H0 และยอมรับสมมุติฐาน H6

หมายความว่าปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.000

สมมติฐานที่ 7

H0 : ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 ไม่มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

H7 : ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 มีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 โดยน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน H0 และยอมรับสมมุติฐาน H7 หมายความว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.000

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการวิจัย รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ไม่ทราบขนาดจำนวนประชากรแน่นอนจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non-Probability Method) โดยสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งได้จำนวน 392 ตัวอย่าง เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ รวมถึงข้อเสนอแนะของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออก จากวิกฤตไวรัส Covid-19 ของพนักงาน

ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามได้พัฒนามาจากแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลาออก โดยเป็นคำถามปลายปิดทั้งเชิงบวก และเชิงลบ โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเพื่อคัดกรองกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19 ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3 ข้อ

โดยคำถามในส่วนที่ 3-6 มีวิธีการให้คะแนนรวมแบบจัดลำดับ หรือแบบลิเคอร์ท (Rating Scale Method: Likert Scale) หลังจากได้แบบสอบถามแล้วผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาทำการทดสอบการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และนำแบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ

ความเที่ยงตรงแล้วมาทดลองใช้ (Pre-Test เพื่อทำการหาความน่าเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) กับพนักงานประจำบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีอายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีประสบการณ์การการทำงานที่บ้าน หรือ Work from Home ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด เพื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน จากนั้นจัดทำแบบสอบถามด้วยโปรแกรม Google Form และเก็บข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ช่วงเดือนมกราคม 2565 สิ้นสุดการเก็บข้อมูลเดือนมีนาคม 2565 ได้จำนวน 420 ตัวอย่าง และนำมาใช้ในงานวิจัยไม่ได้บางส่วนจึงเหลือ 392 ตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS : Statistics Package for the Social Science) ซึ่งสามารถนำมาสรุปผลได้ดังนี้

5.1 อภิปรายผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิงจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 และเพศชายจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือช่วงอายุ 21-25 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไปตามลำดับ

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ตามระดับการศึกษากลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับมากไปน้อย ประกอบด้วยระดับปริญญาตรีจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 ระดับปริญญาโทจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาเอกรองลงมา ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่15,000-25,000 บาท จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคือรายได้ 25,001-35,000 บาท จำนวน 103 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 26.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

5.1.2 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.01 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.07 รวมถึงด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.06 โดยอยู่ระดับปานกลางทั้งหมด

5.1.3 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับงาน กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านความรับผิดชอบในงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.22 และด้านความชัดเจนของบทบาทในงานมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.39 โดยอยู่ในระดับปานกลาง

5.1.4 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจากวิกฤต Covid-19

ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหาร ประกอบด้วยด้านนโยบายการจัดการขององค์การมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญการบริหารด้านสภาพแวดล้อมการทำงานช่วงวิกฤต Covid-19 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

5.1.5 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

ปัจจัยเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก จากการวิจัยพบผลสรุปว่ากลุ่มตัวอย่างมีต้องการเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78

หลังจากผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลค่าเฉลี่ยปัจจัยรายด้าน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโครงสร้างค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ตัวประกอบหรือข้อมูลองค์ประกอบ (Factor Analysis) และกำหนดด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) แล้วพบว่าแบ่งออกเป็น 7 กลุ่มปัจจัยใหม่ คือ 1) ปัจจัยด้านความรู้สึกสบายใจในงาน 2) ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน 3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ 4) ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ 5) ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 6) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน และ 7) ปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า มีปัจจัยที่มีค่า P-Value (ρ) เท่ากับ 0.00 หรือน้อยกว่านัยทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยนั้นมีผลต่อความตั้งใจลาออก จากวิกฤต Covid-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 6 ปัจจัยโดยเรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta coefficient) จากมากไปน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจนปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤตโควิด-19

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พฤกษ์ สุพรรณาลัย และประสพชัย พสุนันท์ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทชไนเดอร์ (ไทยแลนด์)

โดยผลจากงานวิจัยดังกล่าวพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน แต่มีปัจจัยที่แตกต่างกันในงานวิจัยดังกล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยถ้าหากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชารวมถึงเพื่อนร่วมงานจะรู้สึกว่าตนเองมีความความสำคัญต่อองค์การ ซึ่งนำไปสู่ความผูกพันต่อทีมงานและองค์การซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยฉบับนี้ที่ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า มีค่า P-Value (ρ) เท่ากับ 0.105 หรือมากกว่านัยทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก จากวิกฤต Covid-19 ของกลุ่มตัวอย่าง

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้น งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานเจเนอเรชันวายบริษัทผลิตชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง วิจัยโดย จุฑารัตน์ อันวิเศษ และจิราพร ระโหฐาน (2562) จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลเช่น นโยบายการบริหารจัดการด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดช่วงเวลาในการพักที่เหมาะสม รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานนั้นมีผลกระทบต่อการตั้งใจลาออกของพนักงาน เนื่องด้วยงานวิจัยดังกล่าวนั้นอยู่ในสถาณการณ์ปกติซึ่งไม่มีไวรัส Covid-19 หรือไม่เคยเกิดวิกฤติไวรัส Covid-19 ดังนั้นมีความแตกต่างในรูปแบบการทำงานที่จะเป็นรูปแบบ Work from Home ผลจากงานวิจัยชิ้นนี้จึงสอดคล้องต่อระดับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าที่มีความเปลี่ยนแปลงไป ดังที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ความสำคัญหรือ มีไม่อิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกจากงาน ด้วยวิกฤติไวรัส Covid-19

แต่อย่างไรก็ตาม งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทชไนเดอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ทำการวิจัยโดยพฤกษ์ สุพรรณาลัย และประสพชัย พสุนันท์ (2558) ที่ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 253 คน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงาน มากกว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้นไม่สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยใดส่งผลต่อการตั้งใจลาออกจากงานมากที่สุด โดยขึ้นอยู่กับสถาณการณ์และงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาได้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากวิกฤตไวรัส Covid-19 ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ยอมรับสมมติฐานทั้งหมด 6 ด้านคือ

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบมีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากงาน จากวิกฤตปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออก Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านมาตรกรองค์การต่อวิกฤตไวรัส Covid-19 มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปฏิเสธสมมติฐานด้านความสบายใจในงาน หรือส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานจากวิกฤตไวรัส Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

5.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

จากผลของงานวิจัยฉบับนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสถานการณ์ใหม่และไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนโดยผลจากงานวิจัยฉบับนี้ช่วยเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ประกอบการ รวมทั้งบริษัทซึ่งมีกลุ่มพนักงานเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยฉบับนี้เพื่อนำไปปรับใช้และรับมือต่อสถานการณ์อื่นในอนาคตที่อาจส่งผลต่อวิถีการทำงานแบบดั้งเดิมเพื่อให้คงรักษาพนักงานที่มีคุณค่าแก่องค์การไว้ โดยเป็นประโยชน์ในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรในองค์การให้ดียิ่งขึ้น

5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตามสะดวก (Convenient) อาจส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างไม่ได้เป็นตัวแทนที่เหมาะสม จึงไม่สามารถสรุปได้ว่าประชากรทั้งหมดของประเทศไทยมีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกัน

2. ผลการศึกษาจากงานวิจัยชิ้นนี้ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร และมีอายุงานในบริษัทมากกว่า 1 ปีเท่านั้น จึงไม่สามารถสรุปได้ว่าประชากรทั้งหมดจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยแต่ละด้านเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้

3. อาจมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่งานวิจัยชิ้นนี้ไม่ได้นำมาตั้งตัวแปร

4. งานวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นในช่วงที่ยังคงมีสภาวะวิกฤต Covid-19 ดังนั้น ผลการศึกษาจากงานวิจัยฉบับนี้อาจจะมีความแตกต่างออกไปเมื่อสถานการณ์กลับมาเป็นปกติ

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

1. จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร คือปัจจัยด้านความปลอดภัยจากเชื้อไวรัส Covid-19 ขณะทำงาน สำหรับบทบาทของผู้บริหารในองค์การจึงควรให้ความสำคัญมากที่สุด เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ และเหมาะสมต่อการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19 เช่น สนับสนุนแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย การคัดกรองพนักงานอย่างเคร่งครัดก่อนเข้าสถานที่ทำงานด้วยการสนับสนุน ATK แก่พนักงาน จัดสรรวัคซีนให้พนักงานในองค์การ การจัด Social Distance ที่เหมาะสม จัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาดตามสุขอนามัย และมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม ช่วยลดโอกาสการติดเชื้อไวรัส Covid-19 ซึ่งเป็นสวัสดิภาพที่ดีให้แก่พนักงาน โดยช่วยป้องกันความต้องการลาออกได้

2. ในปัจจุบันหลายองค์การต้องเผชิญวิกฤตไวรัส Covid-19 ส่งผลต่อการจัดสรรทรัพยากรบุคคล โดยพนักงานต่างห่วงสวัสดิภาพการทำงาน รวมถึงสุขภาพของตนเองและบุคคลในครอบครัว โดยการผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการจัดการองค์การต่อวิกฤตไวรัส Covid-19 ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน องค์กาสามารถจัดการบริหารได้ดังนี้

- องค์การบริหารพนักงานที่ติดเชื้อ Covid-19 อย่างเหมาะสม เช่น การให้สิทธิลาป่วยแก่พนักงานที่ติดเชื้อโควิด19 โดยพนักงานยังได้ค่าจ้างตอบแทน

- อนุมัติการทำงานในรูปแบบ Work From Home การจัดประชุมในรูปแบบออนไลน์ การสลับวันเข้าหน่วยงานของพนักงาน มีการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เป็นต้น จึงอาจเป็นแนวทางช่วยลดปัญหาการลาออกของพนักงานในช่วงวิกฤต Covid-19 ซึ่งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานช่วงวิกฤต Covid-19 เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างงานในงานวิจัยชิ้นนี้ได้ให้ความสำคัญ

5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านความสบายใจในงาน ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ ปัจจัยด้านคุณค่าต่องานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต่อเชื้อไวรัส Covid-19 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบทบาทในงานที่ชัดเจน และปัจจัยด้านมาตรการองค์การต่อวิกฤต Covid-19 แต่ปัจจัยที่อาจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานยังมีอีกหลากหลายด้านที่ไม่ได้ศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ รวมถึงกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยชิ้นนี้เป็นพนักงานประจำในบริษัทเอกชนเท่านั้น จึงอาจมีความแตกต่างกันในบางลักษณะ ดังนั้นในงานวิจัยในอนาคตจึงควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น และกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างเพิ่มเติมได้

2. การวิจัยครั้งนี้จัดทำขึ้นหลังจากเกิดวิกฤต Covid-19 โดยปัจจัยที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน อาจมีความแตกต่างกันในสถานการณ์ปกติ เช่น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อบุคคลในองค์การ เนื่องจากรูปแบบวิถีการทำงานแตกต่างกันตามสถานการณ์

บรรณานุกรม

ก้องกิติ พูลสวัสดิ์. (2564). *การทำงานที่บ้าน : เทรนด์การทำงานในช่วงโควิด-19.* สืบค้นจาก https://www.tris.co.th/working-from-home-during-covid-19/.

จิรัชยา เจียวก๊ก, วันชัย ธรรมสัจการ และปรียา แก้วพิมล. (2558). การคงอยู่และความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา. *NIDA Development Journal, 55*(3), 109-144.

จุฑารัตน์ อันวิเศษ และจิราพร ระโหฐาน. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานเจเนอเรชันวายบริษัทผลิตชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง. *วารสารบัณฑิตวิจัย Journal of Graduate Research, 10*(1), 205-217.

ชนิดาภา ขอสุขวรกุล และคณะ. (2564). โรคติดเชื้อโควิด-19: แนวทางการดูแลหญิงตั้งครรภ์ในสถานการณ์การระบาดของโรค. *วารสารวิจัยการพยาบาลและสุขภาพ, 22*(2), 133-149.

ชลภัสสรณ์ ศรีวรฉัตรภาธร และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานแผนกห่วงโซ่อุปทาน : กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*,8(1), 185-200.

ดาวเดือน โลหิตปุระ และชัยวัฒน์ สมศรี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดลาปาง. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 28*(1), 167-178.

ธาริกา พงษ์สิทธิกาญจนา. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, *5*(2), 116-129.

พรรัตน์ แสดงหาญ. (2563). การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19. *Burapha Journal of Business Management, 9*(2), 14-33.

พฤกษ์ สุพรรณาลัย และประสพชัย พสุนันท์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทชไนเดอร์(ไทยแลนด์) จำกัด. *วารสารจันทรเกษมสาร*, 21(40), 109-118.

พสุ เดชะรินทร์. (2564). *เมื่อเศรษฐกิจฟื้นพนักงานจะลาออกกันมากขึ้น.* สืบค้นจาก https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/128040.

บรรณานุกรม (ต่อ)

มนัสนันท์ ศรีนาคาร และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). การทำงานทางไกลและที่บ้าน. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม*,6(1), 109-118.

วารลี สง่าอารีย์กุล. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชากรณีศึกษาบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).* สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศรุตานนท์ ชอบประดิษฐ์. (2563). วิกฤตโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างไร. *ชัยภูมิปริทรรศน์, 3*(2), 1-14.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). *Work From Home วิถีการทำงานยุคนี้ ที่ยังต้องหาจุดสมดุล*. สืบค้นจาก https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/WFH-FB-04-08-21.aspx.

สลักจิต ตันติบุญทวีวัฒน์. (2556). อิทธิพลของความเป็นส่วนหนึ่งในงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์การต่อความตั้งใจลาออก. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal,6(3)*, 699-717.

สิริสรา ประชามิตรกิจ. (2561). *ปัจจัยค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพกรณีศึกษา โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุชาดา สงวนพรรค. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพ Generation Z ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุเบญญา ขวัญทอง และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจออกจากงานของพนักงาน Generation Y. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 18*, 263-282.

สุพจน์ นาคสวัสดิ์. (2563). *Work From Home Guide วิถีของ HR และองค์กรยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

ไหมไทย ไชยพันธ์. (2562). *การพัฒนาพฤติกรรมมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อิสรา ศศิวิมลรัตนา. (2561). *แรงจูงใจในการลาออกจากงานประจำของมนุษย์เงินเดือน*. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.

Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. London: Pearson Education.

Lina Vyas & Nantapong Butakhieo. 2021. The impact of working from home during COVID-19 on work and life domains: an exploratory study on Hong Kong. *Policy Design and Practice,*4(1), 59-76.

Michael G. Aamodt. (2013). *Applying Psychology to Work*. Canada: Wadsworth Cengage Learning.

Naomi Cooke. (2020). *COVID-19: working at home*. Retrieved from https://www.unison.org.uk/coronavirus-rights-work/.

Novianti, Khusnul Rofida, & Kenny Roz.2021. Work from Home: Measuring Satisfaction between Work-Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Economies 2021*, 9, 1-13.

Van Mee & Juriaan. (2011). The Origins of New Ways of Working: Office Concepts in the 1970s. *Facilities, 29*, 357–367.

Wojcˇák ,Emil and Matus Barath. 2017. National Culture and Application of Telework in Europe. *European Journal of Business Science and Technology* 3, 65–74.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 : คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

(ในส่วนที่ 1 หากผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ใช่ 1 ใน 3 จะจบแบบสอบถาม)

1.1 ท่านอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่

() ใช่ () ไม่ใช่

1.2 ท่านทำงานกับบริษัทปัจจุบันมากกว่า 1 ปี

() ใช่ () ไม่ใช่

1.3 ปัจจุบันท่านมีความคิดต้องการลาออกงานหรือไม่

() ใช่ () ไม่ใช่

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

2.1 เพศ

() ชาย ()หญิง

2.2 อายุ

() 21-25ปี () 26-30ปี () 31-35ปี () มากกว่า 35 ปีขึ้นไป

2.3 ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ปริญญาเอก

2.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() ต่ำกว่า 15,000 บาท () 15,000-25,000 บาท

() 25,001-35,000 บาท () 35,001-45,000บาท

() 45,001-55,000 บาท () มากกว่า 55,000 บาท

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากวิกฤตไวรัส Covid-19	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
1. ท่านพอใจกับโอกาสการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับ					
2. ท่านพอใจกับวิธีการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์ที่ใช้ในปัจจุบัน					
3. ท่านพอใจกับความก้าวหน้าที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานที่นี่					
ผลตอบแทนและสวัสดิการ					
1. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับผลตอบแทนมากขึ้นหากทำงานในองค์การอื่น					
2. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับสวัสดิการมากขึ้นหากทำงานในองค์การอื่น					
3. ท่านคิดว่าองค์การอื่นมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการของท่าน					
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า					
1. หัวหน้ามีความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง					
2. หัวหน้ามีส่วนร่วมรับผิดชอบกับพนักงานกรณีพนักงานทำงานผิดพลาด					
3. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจ					

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากวิกฤตไวรัส Covid-19	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
5. ท่านมีความสบายใจเมื่อต้องปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน					
6. ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามปัจจัยเกี่ยวกับงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากวิกฤตไวรัสโควิด-19	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ความรับผิดชอบในงาน					
1. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลา					
2. ท่านพอใจกับความรับผิดชอบที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบัน					
3. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถทำให้ท่านมีความสุขกับงาน					
ความชัดเจนของบทบาทในงาน					
1. ท่านได้ทำหน้าที่ที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง					

ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากวิกฤตไวรัสโควิด-19	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน					
3. ขณะปฏิบัติงานท่านมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และงานของตนเองชัดเจน					

ส่วนที่ 5 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก จากวิกฤตไวรัส Covid-19	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
นโยบายการจัดการขององค์การ					
1. ท่านคิดว่าองค์การควรบริหารพนักงานที่ติดเชื้อโควิด-19 อย่างเหมาะสม เช่น การให้สิทธิลาป่วยแก่พนักงานที่ติดเชื้อ Covid-19					
2. ท่านคิดว่าในช่วงการเกิดวิกฤต Covid-19 องค์การควรมีนโยบายรองรับการทำงานที่เหมาะสม เช่น การทำงานรูปแบบ WFH การจัดประชุมในรูปแบบออนไลน์ การสลับวันเข้าหน่วยงานของพนักงาน มีการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เป็นต้น					

ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก จากวิกฤตไวรัส Covid-19	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
3. ท่านคิดว่าองค์การควรจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และเหมาะสมต่อการทำงานในช่วงวิกฤตโควิด เช่น อุปกรณ์สำนักงาน สนับสนุนแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย หรือการจัดสรรวัตซีนให้แก่พนักงานในองค์การ เป็นต้น					
สภาพแวดล้อมการทำงานช่วงวิกฤตโควิด-19					
1. ท่านมีความพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในช่วงวิกฤต Covid-19					
2. ลักษณะสถานที่ทำงานในช่วงวิกฤตโควิด 19 ทำให้ท่านมีสุขภาพจิตที่ดี และรู้สึกปลอดภัยจากการติดเชื้อ Covid-19 เช่น จัด Social Distance ที่เหมาะสม การคัดกรองพนักงานอย่างเคร่งครัดก่อนเข้าสถานที่ทำงาน					
3. ท่านคิดว่าสถานที่ทำงานควรมีความสะอาดตามสุขอนามัย และมีอากาศถ่ายเทที่เหมาะสม					

ส่วนที่ 6 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความตั้งใจลาออก	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
1. ท่านมีความต้องการเปลี่ยนงานไปยังองค์การอื่น					
2. ท่านติดตามข่าวประกาศรับสมัครพนักงานขององค์การต่าง ๆ หรือคนรู้จักเพื่อหางานใหม่					
3. ในช่วงเวลา 6 เดือนที่ผ่านมาท่านมีความต้องการอยากลาออกจากองค์การบ่อยครั้ง					