

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในศตวรรษที่ผ่านมาความก้าวหน้าของวิทยาการและเทคโนโลยีด้านต่างๆ ก่อให้เกิดการหลั่งไหลของกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงของประเทศเป็นอย่างมาก ทั้ง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมไปถึงด้านการเมือง การปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งนับว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้ง ภายในและภายนอกประเทศ ความรู้ข้อมูลข่าวสารกระจายเชื่อมโยงกับเครือข่ายด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วโลก ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อสร้างศักยภาพให้สามารถดำรงอยู่ในประชาคมโลกอย่างมีศักดิ์ศรีและสังคมส่วนรวมอย่างมีความสุข การสร้างสังคมไทยให้เป็นที่พึงปรารถนาจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพและสมรรถนะของคนให้เป็นคนมีความรู้ คนมีคุณธรรม มีสุขภาพแข็งแรง มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ย่อมต้องอาศัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคน เพราะคนเป็นเหตุปัจจัยและผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาประเทศ (ฉัตรดาว จรรย์ญา, 2547, หน้า 1-2)

จากการศึกษาของสถาบัน The Corporate Leadership Council หรือ CLC พบว่า มีจำนวนผู้แสดงความจำนงขอลาออกราว 25% ที่จะบอกความไม่พอใจของเขาต่อองค์กร สาเหตุหลักที่ลาออกโดยส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากปัจจัยเชิงเหตุผล (Rational Factor) เช่น เรื่องเงิน ความก้าวหน้าในอาชีพ แต่ถ้าเป็นปัจจัยเชิงอารมณ์ (Emotional Factor) เช่น ความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานที่มีความหมาย มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรวิสัยทัศน์ขององค์กรนำศรัทธา รู้สึกว่าผู้นำของตนน่านับถือ มีความจริงใจและให้แรงบันดาลใจ ดังคำกล่าวที่ว่าคนเก่งส่วนใหญ่ลาออกจากองค์กร เพราะองค์กรไม่ได้สร้างความผูกพันเชิงอารมณ์ดังที่กล่าวมาอย่างเพียงพอต่อเนื้อหาก ทั้ง HR และผู้นำทุกระดับให้เวลาและให้ความใส่ใจอย่างต่อเนื่อง ก็จะเป็นการรินรดความรู้สึกผูกพันเชิงอารมณ์ในใจของพนักงาน ซึ่งจะทำให้คนเก่งไม่อยากจะป็นใจไปทำงานที่อื่น (จารุพันธ์ อธิธาวัชกุล, ออนไลน์, 2551)

สภาพการณ์ปัจจุบันทำให้พนักงานจะต้องเผชิญกับปัญหาและแรงกดดันทั้งร่างกายและจิตใจ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทความรับผิดชอบ ตลอดจนภาวะปัญหาและแรงกดดันที่

เกิดจากสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ปัญหาด้านความแตกต่างของพนักงานไม่ว่าด้านอายุ ประสบการณ์ สถานที่ทำงาน การคมนาคมที่ไม่สะดวก ขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น หากพนักงานต้องเผชิญกับปัญหาเหล่านี้เป็นเวลานานจะทำให้เป็นสาเหตุให้พนักงานลาออกจากการปฏิบัติงานได้ ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนขององค์กร เพราะถือเป็นต้นทุนที่สำคัญที่สุดขององค์กร แม้ว่าองค์กรจะมีระบบบริหารที่ดีเพียงใด แต่ขาดบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมและจำนวนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ก็ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรตั้งไว้ได้ ดังนั้นฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จึงควรมีการจัดการและจัดสรรบุคลากรในองค์กรของตนให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งยังมีความสุขในการทำงาน ต้องการร่วมงานกับองค์กรให้นานที่สุดโดยไม่คิดจะลาออกจากองค์กรทำให้องค์กรต้องเสียบุคลากรที่มีความชำนาญในสายงานไป เพราะการรับบุคลากรใหม่ในแต่ละครั้งนั้นทำให้เกิดต้นทุนแก่องค์กรในการสรรหาว่าจ้างการฝึกอบรมใหม่ เพื่อมาทดแทนบุคลากรเก่าที่มีความชำนาญอยู่แล้วและได้ลาออกไป (จุฑารัตน์ แสงสุริยันธ์, 2549, หน้า 1)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี และการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตลอดจนวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้พนักงานตระหนักว่าพวกเขาทุกคนเป็นส่วนสำคัญขององค์กรในอันที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดได้ในปัจจุบันไม่ว่าสภาพเศรษฐกิจจะเปลี่ยนแปลงอย่างไร และสามารถนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองต่อไปในอนาคต แต่หากพนักงานรู้สึกว่าการทุ่มเทแรงกายแรงใจ ความสามารถเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรแต่องค์กรไม่เห็นคุณค่า ไม่ได้ได้รับความใส่ใจ ไม่มีความยุติธรรมในองค์กร ขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งยังไม่สอดคล้องกับการพัฒนา อีกทั้งพนักงานบางส่วนใช้เวลาไปกับการประกอบอาชีพเสริม มีเจตคติไม่ดีต่ออาชีพและรายได้ของตนเอง ทำให้พนักงานเกิดความคับข้องใจ ไม่อยากทำงาน ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจะส่งผลกระทบต่อทำให้พนักงานลาออกจากงานในอัตราค่อนข้างสูง (เปรมจิตร์ คล้ายเพชร, 2548, หน้า 1)

การสูญเสียพนักงานที่ดีไปนั้นเป็นปัญหาสำคัญของหลายองค์กร ค่าความสูญเสียอันมหาศาลของการลาออกทำให้ผู้บริหารในหลายองค์กรให้ความสนใจกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกเนื่องจากเหตุการณ์โลกและเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ โดยเฉพาะในปัจจุบันซึ่งภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันทั้งการผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งแม้ว่าเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าจะทำให้เกิดเครื่องจักรใหม่ๆ ทันสมัยมากมายก็ตามต่างก็สามารถจัดหามาใช้ได้เหมือนกัน เพราะราคาถูกลงและแพร่หลายหาได้ง่าย แม้องค์กรจะมีเครื่องจักรที่ดีหรือมีทุนมหาศาล แต่หากขาดทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความชำนาญ ความสามารถแล้ว โอกาสสำเร็จไม่มีทางได้เลย คนจึงเป็น

หัวใจของทุกเรื่องของการทำงานในองค์กรสมัยใหม่ และเป็นปัจจัยหลักพื้นฐานที่จะเป็นตัวทำให้ปัจจัยอื่นมีคุณค่าต่อไปได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 157)

การลาออกจึงส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างมากทั้งในด้านที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ค่าใช้จ่ายที่พอประมาณได้ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อสิ้นสุดการจ้างงาน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การสรรหา การคัดเลือก การจ้างงาน การมอบหมายงาน การปฐมนิเทศ เงินก้อนพิเศษในการลาออก ค่าตอบแทนไม่สามารถประเมินได้ ได้แก่ ความสูญเสียจากการที่มีตำแหน่งว่าง การทำงานที่ไม่ลื่นไหลและการขาดขวัญและกำลังใจและความรู้สึกไม่มั่นคงในกลุ่มพนักงานที่ยังคงอยู่ นอกจากนี้การลาออกมีผลกระทบในทางลบต่อการบริการลูกค้า โดยที่การทำงานมีประสิทธิภาพที่ลดลง เพื่อนร่วมงานหลายคนที่ยังคงอยู่ต้องฝึกอบรมพนักงานใหม่ และมีการใช้เวลาไปกับการฝึกอบรมเพื่อการปฏิบัติงานและการแก้ปัญหา ที่สำคัญอาจเกิดความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ไม่ราบรื่น เนื่องจากลูกค้ายังรู้สึกสะดวกใจจะติดต่อกับพนักงานคนเดิมและได้รับการบริการที่ต่อเนื่อง ซึ่งปัญหาต่างๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า มีผลต่อการดำเนินการและภาพพจน์ชื่อเสียงขององค์กร (เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548, หน้า 3)

นอกจากนี้การลาออกจากงานในจำนวนที่มากขึ้น ส่งผลกระทบต่อปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังบุคลากรซึ่งมีผลกระทบต่อองค์กร เนื่องด้วยอัตรากำลังไม่เพียงพอ ทำให้เกิดภาระหนัก องค์กรจึงต้องสร้างกลยุทธ์ที่จะรักษามูลค่าไว้ ด้วยนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ดี มีความยุติธรรม อันจะส่งผลให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดความพึงพอใจ และรู้สึกผูกพันองค์กร หากพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีเกี่ยวกับองค์กรจะกระตุ้นให้กระบวนการลาออกเกิดขึ้น เหตุผลหลักที่พนักงานจะออกจากองค์กร อาจไม่ใช่ปัจจัยด้านบุคคลหรือความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว ดังที่เชื่อกัน แต่เป็นปัจจัยด้านองค์กรและงาน ด้วยเหตุนี้จึงเป็นความท้าทายของผู้บริหารองค์กรและผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ในการปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อป้องกันการลาออกของพนักงานในองค์กร (เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548, หน้า 4)

ผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ก็เช่นเดียวกันที่มีแนวโน้มในการลาออกจากงาน ซึ่งสาเหตุหรือปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจลาออกจากงานนั้น มาจากปัจจัยส่วนบุคคล หรือความสามารถของผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์เองที่ยังไม่เพียงพอต่อบทบาทหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไปหรือเป็นเพราะองค์กรต่างๆ ไม่ให้ความสำคัญอย่างจริงจัง จึงทำให้เกิดปัญหาความไม่พึงพอใจในการทำงาน จนเป็นเหตุให้ผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ตัดสินใจลาออกจากงาน ดังผลการศึกษาของอดัมส์ วังศ์พิศาล (2540) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของผู้จัดการฝ่ายบุคคลในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานอันดับแรก ได้แก่ ความไม่เป็นอิสระในการทำงานและรองลงมา ได้แก่ เรื่องเงินเดือนและสวัสดิการและด้านนโยบาย

และการบริหารงานขององค์กรตามลำดับ หากปัญหาการลาออกจากงานมีแนวโน้มยังคงเป็น อย่างเช่นปัจจุบัน อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ เช่น การสานต่อนโยบายของกิจการขาดช่วง หรือ โครงการต่างๆ เพื่อปรับปรุงหน่วยงานชะงัก เป็นต้น ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นค่าใช้จ่ายประมาณ 23 เปอร์เซ็นต์ของรายได้ทั้งปีของพนักงานที่ลาออก (จูติรัตน์ ศิริเลิศ, 2547, หน้า 2)

อีกทั้งมีปัญหาทางด้านการแข่งขันแย่งชิงแรงงานจากองค์กรที่ผลิตสินค้าหรือบริการ ประเภทเดียวกัน องค์กรต่างๆ อยู่ภายใต้ตลาดการแข่งขันด้านแรงงานถูกควบคุมดูแลภายใต้ กฎหมายแรงงานและการตรวจสอบจากภาครัฐ ทำให้พนักงานมีความอุ่นใจที่จะทำงานในองค์กร ดังกล่าวซึ่งถือเป็นทางเลือกที่ดีของพนักงาน โดยพนักงานจะทำการเปรียบเทียบรายได้สวัสดิการ และปัจจัยต่างๆ จากแต่ละองค์กรเพื่อตัดสินใจจะเลือกเข้าทำงานหรือมีแนวโน้มที่จะลาออกจาก องค์กรใดองค์กรหนึ่ง ดังนั้นจึงควรมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพและมีทักษะความ ชำนาญในการทำงานเนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้จะสามารถสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพและช่วยลด ค่าใช้จ่ายขององค์กรได้ (จุฑารัตน์ แสงสุริยันต์, 2549, หน้า 2)

นอกจากนี้ เมธี ปิไลันธนานนท์ (2539, หน้า 179) กล่าวถึงการลาออกว่า

การลาออกเป็นธรรมดาที่สุดในการพ้นจากงานซึ่งมักเกิดจากความต้องการของปัจจัยบุคคล มากกว่าระบบงาน เช่น เหตุผลในเรื่องความต้องการค่าตอบแทนสูงขึ้น การเจ็บป่วย การเลื่อน ตำแหน่ง ย้ายที่อยู่ใหม่ ความต้องการเป็นแม่บ้าน เป็นต้น

ในปัจจุบันการลาออกจากงานมีเพิ่มมากขึ้นทุกปี จากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการลาออก เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ขาดขวัญกำลังใจ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ตำแหน่ง การเจ็บป่วย การย้ายที่อยู่ใหม่ เป็นต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสาเหตุการลาออก เพื่อเป็น ประโยชน์ให้กับผู้บริหารแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับ ความต้องการของพนักงานจะเป็นตัวบ่งชี้อันเป็นเหตุจูงใจให้ผู้บริหารแก้ปัญหาการลาออกให้ลด จำนวนลงมากที่สุด อีกทั้งจะช่วยให้ผู้บริหารทราบปัจจัยที่จะต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่เป็น พิเศษ เพื่อแก้ปัญหาให้ตรงจุด ซึ่งผลจากการดำเนินการจะส่งผลกระทบต่อบริการทรัพยากรมนุษย์ ต่อไป

ซึ่งในการดำเนินงานขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของคนที่เป็นปฏิบัติงานอยู่ใน องค์กร จึงจำเป็นที่จะต้องให้ปัจจัยเสริมด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงจะ ส่งผลให้คนเหล่านั้นใช้ศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ในทางตรงกันข้ามมีปัจจัยที่ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม โดยสังเกตได้จากความไม่พึงพอใจ ในการทำงาน เลื่อยงาน ขาดความกระตือรือร้น ความขยันขันแข็งลดลง เกิดช่องว่างในการประสาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความขัดข้องในการนำเสนอ หรือ

ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนเกิดความไม่มั่นใจในนโยบายขององค์กร ซึ่งทำให้ขาดความมั่นคงในงาน รวมทั้งเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับไม่สามารถตอบสนองต่อการดำรงชีพได้ ซึ่งถ้าหากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้อาจส่งผลให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงาน เป็นที่ต้องการขององค์กร มักจะมีความคิดหรือความตั้งใจลาออกหรือความต้องการเปลี่ยนงานซึ่งจะนำไปสู่การลาออกจากองค์กรในที่สุด นับว่าเป็นปัญหาใหญ่ของเกือบจะทุกองค์กร ผู้บริหารจะต้องสามารถบริหารและจัดการหาบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ทำ (Put the Right man n the Right Job) นอกจากนี้ยังต้องเสริมสร้างปัจจัยด้านต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแก่พนักงาน เพื่อให้เขาเหล่านั้นทุ่มเทแรงใจและแรงกายให้กับการทำงาน ปัญหาความไม่พอใจในการทำงาน การเถียงงาน การย้ายที่ทำงานหรือการตั้งใจลาออกจากงานก็จะไม่เกิดขึ้น สามารถรักษาคคนที่มีความรู้ ความสามารถ เป็นกำลังสำคัญในการทำงานอยู่กับองค์กรได้ต่อไป นอกจากนี้ยังช่วยลดต้นทุนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อีกทางหนึ่งด้วย (จิตติธัญญา อนุตรวิโรจน์กุล, 2552, หน้า 3-4)

ภาควิชาพยาธิวิทยา เป็นภาควิชาหนึ่งของโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งที่อยู่วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นสถาบันบริการด้านพยาธิวิทยาที่มีคุณภาพในระดับสากล ได้รับการรับรองมาตรฐานห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ มีบริการทางห้องปฏิบัติการที่สามารถรองรับการรักษาพยาบาลจนถึงระดับตติยภูมิ ให้บริการทางการแพทย์และทางวิชาการ รวมทั้งรณรงค์และชี้นำสังคมด้านสุขภาพพัฒนาสาธารณสุขของประเทศ เพื่อผลิตบุคลากรทางการแพทย์สาขาพยาธิวิทยาที่มีคุณภาพ เน้นให้นักศึกษาได้เรียนรู้การดูแลรักษาแบบองค์รวม การใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและสามารถทำงานในชุมชนได้

ปัจจุบันภาควิชาพยาธิวิทยาของโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งนี้มีพนักงานทั้งหมด 516 คน มีการพัฒนาด้านแนวคิดอย่างต่อเนื่องโดยยึดด้านแนวคิดยึด “คนเป็นศูนย์กลาง” และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เน้นความสำเร็จการบริหารงานกับปัจจัย 4 ด้าน คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์และวิธีการจัดการ ที่เรียกว่า 4 M’s คือ Man, Money, Material and Management โดยคนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้ภาควิชาพยาธิวิทยาประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว โดยเฉพาะสังคมในปัจจุบันที่เป็นสังคมยุคข้อมูลข่าวสาร ที่มีการแลกเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว เป็นยุคที่มีการแข่งขันสูง บุคลากรที่มีความสามารถก็จะมีอัตราการลาออกจากภาควิชาพยาธิวิทยามากขึ้น ซึ่งทำให้โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาการลาออกของพนักงานเช่นเดียวกับองค์กรอื่น และจากการที่ภาควิชาพยาธิวิทยาเป็นหน่วยงานจัดตั้งใหม่ที่มีลักษณะเป็นระบบราชการ ทำให้การจัดระบบการบริหารงานภายในให้มีประสิทธิภาพนั้นทำได้ยาก ซึ่งส่งผลต่อการทำงานโดยส่วนรวมของภาควิชาพยาธิวิทยา

อีกทั้งการไม่สามารถปรับรายได้และสวัสดิการให้สอดคล้องกับสภาพค่าครองชีพที่สูงขึ้น ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่นำมาซึ่งปัญหาการลาออกของพนักงานในองค์กรเช่นกัน

จากเหตุผลและผลกระทบที่เกิดจากการลาออกของพนักงานดังกล่าวนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึง “ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ภาควิชาพยาธิวิทยา โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง” ซึ่งทางองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก เริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาคัดเลือกบุคลากร ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม รวมถึงการคำนึงถึงสวัสดิการผลประโยชน์ในด้านต่างๆ อีกทั้งมีการสนับสนุนพนักงานในเรื่องการพัฒนาการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง แต่กลับพบว่าพนักงานเกือบทุกตำแหน่งทุกสาขามีการลาออกอยู่เสมอ ทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง เปลี่ยนแปลงสภาพต่างๆ ในการทำงาน เพื่อช่วยลดปัญหาการลาออกให้น้อยลงและเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

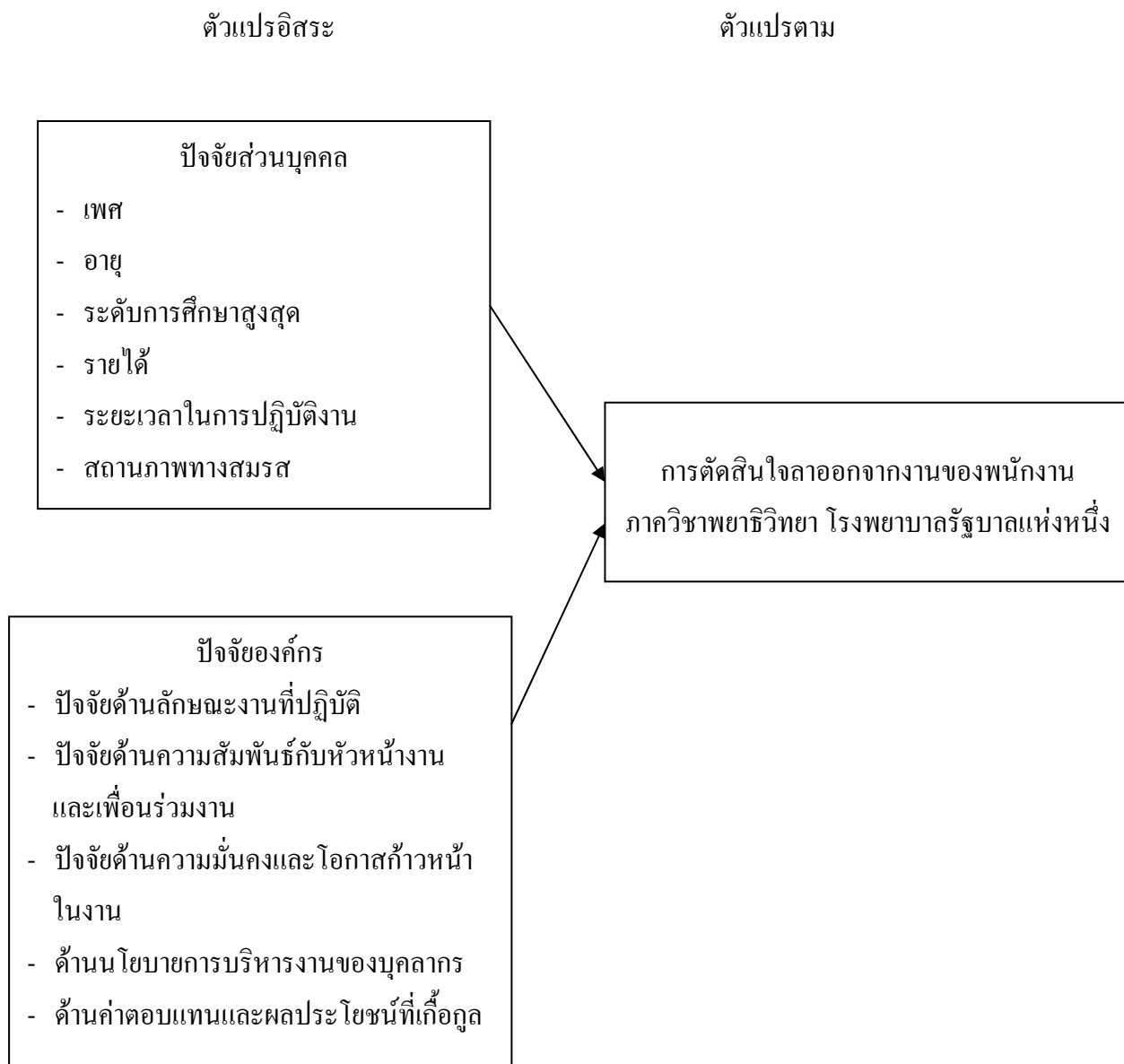
1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความต้องการในการลาออกของพนักงานภาควิชาพยาธิวิทยา โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานภาควิชาพยาธิวิทยา โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ภาควิชาพยาธิวิทยา โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานภาควิชาพยาธิวิทยา จำนวน 222 คน โดยอาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนมีนาคม-เมษายน 2554

1.4 กรอบแนวความคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 สมมติฐานการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัันมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานภาควิชาพยาธิวิทยา โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งต่างกััน

1.4.2 ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ภาควิชาพยาธิวิทยา โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ช่วยให้ผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาการลาออกของพนักงาน

1.5.2 เป็นแนวทางให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ประสานงานได้รับรู้ถึงระดับความต้องการในการลาออกจากงานของพนักงาน

1.5.3 เป็นแนวทางให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ประสานงานได้รับรู้ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงาน

1.5.4 เป็นการเพิ่มองค์ความรู้ทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในเรื่องการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์

1.7 นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ทำงานโดยได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทนอื่นใดจากเงินที่โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งได้รับ ทั้งนี้พนักงานจะเกษียณอายุ เมื่อมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ในปีงบประมาณนั้น

ความตั้งใจลาออกจากองค์กร (Intention to leave) หมายถึง ความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมหาทางเลือกในงานใหม่ เพื่อวางแผนลาออกจากราชการไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือการโอนย้ายงานไปสถานที่ทำงานอื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของพนักงาน แต่อาจยังไม่มีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

สาเหตุการลาออก หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและส่งผลให้พนักงานลาออกจากงาน ประกอบด้วยด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เกี่ยว

การลาออกจากงาน หมายถึง การสิ้นสุดการทำงานของพนักงานองค์กรใดองค์กรหนึ่งๆ ซึ่งเป็นการลาออกจากงานโดยความสมัครใจ (Voluntary Turnover) ซึ่งเป็นความประสงค์ของพนักงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน หมายถึง ตัวแปรที่เป็นเหตุผลทำให้เกิดการตัดสินใจในลาออกจากงานจากองค์การเดิม ของผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ แบ่งเป็น 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านองค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่อยู่อาศัย และสถานภาพ

เพศ หมายถึง ลักษณะเฉพาะที่แสดงความเป็นชายหรือหญิง

อายุ หมายถึง อายุนับตั้งแต่แรกเกิดจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถามโดยนับหน่วยเป็นปี

ระดับการศึกษาสูงสุด หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับนับจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

รายได้ หมายถึง เงินเดือน, ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มทำงานเป็นพนักงานจนถึงปัจจุบันโดยนับหน่วยเป็นเดือน

สถานภาพ หมายถึง สถานะเกี่ยวกับการสมรสของพนักงาน แบ่งเป็น โสด, สมรมมีบุตร, สมรมไม่มีบุตร และ หย่าร้าง

ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง สิ่งที่เป็นตัวชี้วัดความรู้สึกของพนักงานในด้านต่างๆ ขององค์กรต่อการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน, ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน, ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เกี่ยว

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้กระทำตามตำแหน่งหน้าที่ มีการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะและความรู้ความสามารถ ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เกิดความพึงพอใจจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และผลงานที่สำเร็จนั้นได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวพนักงาน, เพื่อนร่วมงานและผู้บริหารที่ดีต่อกัน ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงออก สภาพการทำงานร่วมกับมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

หัวหน้างาน หมายถึง การที่มีหัวหน้างานให้การสนับสนุนช่วยเหลือและให้ความเอาใจใส่ชี้แนะช่วยเหลือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่มีเพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ มีโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ได้แก่ การอบรมสัมมนา ศึกษาดูงาน ศึกษาต่อ ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง มีความมั่นคงในตำแหน่งงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บริหาร

ความก้าวหน้า หมายถึง พนักงานได้มีโอกาสในการย้ายไปดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญมากขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง การได้มีโอกาสหมุนเวียนสับเปลี่ยนตำแหน่งหรือหน้าที่งานเพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน

ความมั่นคง หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกมีความปลอดภัย และมั่นใจในงานที่ตนเองทำอยู่ว่าสามารถจ่ายผลตอบแทนได้อย่างต่อเนื่องตรงเท่าที่พนักงานยังดำรงเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ด้านนโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การบริหารจัดการภายในองค์กร การมีส่วนร่วมเสนอแนะ รับผิดชอบต่อในการกำหนดนโยบายการบริหารงานของภาควิชาพยาธิวิทยา ได้อย่างชัดเจน

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เกื้อกูล หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับประจำ ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเงินเดือน รายได้พิเศษที่ได้รับจากการทำงานเพิ่มขึ้น สวัสดิการที่ทางองค์กรจัดให้ สภาพการณ์และปัจจัยต่างๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวขึ้น เช่น วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกสบาย เป็นต้น

สวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่ต้องการช่วยเหลืออื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่องค์กรดำเนินการให้อย่างน้อยตามข้อกำหนดขั้นต้นที่กฎหมายระบุไว้ เช่น บริการรถรับส่งจากบ้านถึงที่ทำงาน สวัสดิการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต กองทุนเงินสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น