ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออก
กรณีศึกษา : บริษัทเอี๊ยบฮวดเส็ง จำกัด
THE RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT AND INTENTION TO RESIGN.
A CASE STUDY : EAB HUAT SENG COMPANY LIMITTED

พรเทพ วัฒโน

PORNTHEP WATTANO

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

jetemo009@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอี๊ยบฮวดเส็ง จำกัด 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอี๊ยบฮวดเส็ง จำกัด

ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทบริษัทเอี๊ยบฮวดเส็ง จำกัด จำนวน 218 ราย

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 85.5 เป็นกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 31ปี แต่ไม่ถึง 45 ปี คิดเป็นร้อยละ57.3 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือนและมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี

จากการศึกษาความเหนื่อยหน่ายได้แบ่งคะแนนความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ระดับคือระดับต่ำ (เกณฑ์ 1.00 - 2.33) ระดับปานกลาง (เกณฑ์ 2.34 - 3.67) และระดับสูง (เกณฑ์ 3.68 - 5.00) พบว่าพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายโดยรวมในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่ามีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับต่ำ ด้านการลดความเป็นบุคคลในระดับต่ำ และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลในระดับต่ำ พบว่าจากพนักงาน 218 คนมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับต่ำจำนวน 131 คน ในระดับปานกลางจำนวน 85 คน และในระดับสูงจำนวน 2 คน มีความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความเป็นบุคคลในระดับต่ำจำนวน 176 คน และในระดับปานกลางจำนวน 42 คน และมีความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลในระดับต่ำจำนวน 156 คน ในระดับปานกลางจำนวน 59 คน และในระดับสูงจำนวน 3 คน

จากการศึกษาการตั้งใจลาออกได้แบ่งคะแนนการตั้งใจลาออกออกเป็น 3 ระดับคือระดับต่ำ(เกณฑ์ 1.00 - 2.33) ระดับปานกลาง (เกณฑ์ 2.34 - 3.67) และระดับสูง (เกณฑ์ 3.68 - 5.00) พบว่าพนักงานมีการตั้งใจลาออกโดยรวมในระดับปานกลาง และพบว่าจากพนักงาน 218 คนมีการตั้งใจลาออกในระดับต่ำจำนวน 10 คน ในระดับปานกลางจำนวน 154 คน และอยู่ในระดับสูงจำนวน 24 คน

บทนำ

พนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะขาดไม่ได้ในกระบวนการผลิต เมื่อใดที่พนักงานขาดหายไปก็จะส่งผลกระทบให้กระบวนการผลิตเกิดล่าช้ากว่ากำหนด หรือไม่สามารถที่จะดำเนินการต่อไป ซึ่งอาจนำความเสียหายมาสู่ธุรกิจ บริษัททั้งหลายจึงจำเป็นต้องพยายามรักษาจำนวนพนักงานให้เพียงพอกับการทำงานอยู่ตลอดเวลา และพนักงานยังเป็นต้นทุนในการผลิต เพราะไม่ได้มีความหมายเฉพาะแต่แรงกายเท่านั้น แต่ยังหมายถึงทักษะ ความชำนาญและความสามารถในการทำงานที่พัฒนาขึ้น ตั้งแต่เริ่มต้นเข้าทำงานกับโรงงานอุตสาหกรรมแห่งนั้นอีกด้วย กระบวนการในการสร้างพนักงานให้มีความสามารถตรงตามความต้องการนั้นจะต้องใช้ทั้งเวลาและเงินเป็นจำนวนมาก ดังนั้นพนักงานจึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของบริษัททั้งหลาย ซึ่งจะต้องหันมาใส่ใจและให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้น (สุเทพ, 2543 : 6)

เมื่อพนักงานปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายแล้ว จำเป็นที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผล ซึ่งลักษณะงานในโรงงานส่วนใหญ่นั้น เป็นการทำงานอย่างเดียว ซ้ำ ๆ กันอยู่ทุกวัน เมื่อแรงงานทำงานนานวัน ก็จะเพิ่มพูนทักษะการทำงานในตัวเองมากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่และรวดเร็วขึ้น ผลิตสินค้าได้มากขึ้น เมื่อประกอบกับการฝึกอบรม ทบทวนการทำงานที่โรงงานจัดให้เป็นระยะ ๆ แล้ว พนักงานก็จะสามารถลดจำนวนชิ้นงานที่เสีย สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเอง หากผลการปฏิบัติงานนั้นไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือไม่ประสบผลสำเร็จอย่างที่หวังไว้ จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น จะทำให้ผลผลิตที่มีคุณภาพลดลง ชิ้นงานที่เสียเพิ่มมากขึ้นสิ่งหนึ่งที่ปรากฏคืออาการทางกายภาพมักจะเกิดขึ้น เนื่องจากความเครียด เช่น ปวดศีรษะปวดท้อง และอาการทางสรีระต่าง ๆ ของพนักงาน (วิฑูรย์, 2539 : 57)

ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) เป็นผลมาจากความเครียดเรื้อรัง รุนแรงและไม่ได้รับการแก้ไขโดยอาจเกิดได้จากการตั้งความหวังและมีความตั้งใจในการทำงานสูง และถ้าไม่สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดังที่มุ่งหวังไว้แล้ว จะก่อให้เกิดความท้อแท้ ผิดหวังจากความคาดหวังเกินจริงและนำไปสู่ผลกระทบอย่างกว้างขวางทั้งทางด้านตัวบุคคล ผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง และสังคม เนื่องจากบุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายนั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด ทัศนคติและพฤติกรรมไปในทางลบ มีความอดทนต่อความเครียดหรือความกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกลดลง ได้รับความกระทบกระเทือนจิตใจได้ง่าย การรับรู้แคบ และมีความสามารถในการแก้ปัญหาลดลง หมกมุ่น สนใจแต่ความเป็นอยู่และความสุขของตนเอง บุคคลเหล่านี้จะขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานผ่านไปแต่ละวันโดยไม่สนใจผลที่จะตามมา

นอกจากนั้น บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายมักจะใช้วิธีการหลีกเลี่ยงงานด้วยการลาป่วยขาดงานหรือลาออก ซึ่งเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการสูญเปล่า สิ้นเปลืองงบประมาณในการสรรหาบุคลากรเพื่อมาทดแทนและอาจทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ขาดขวัญและกำลังใจอีกด้วย (สิระยา, 2534 : 8) กล่าวคือ เมื่อหาพนักงานใหม่ได้แล้ว พนักงานใหม่ยังทำงานไม่ได้ตามมาตรฐานของโรงงาน จนกว่าจะฝึกทักษะการทำงานไปได้ระยะหนึ่งหัวหน้าจะต้องรับภาระเพิ่มขึ้นในการสอนงานและฝึกงานให้แก่พนักงานใหม่ จนกว่าจะมีความสามารถทัดเทียมกับพนักงานที่ออกไป ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรับสมัครแรงงานใหม่เข้ามาแทนแรงงานที่ลาออก เช่น ทางโรงงานจะต้องเตรียมค่าใช้จ่ายด้านการลงโฆษณาผ่านทางสื่อต่าง ๆ การพิมพ์ใบรับสมัคร การเตรียมเอกสารการสัมภาษณ์งาน การจัดเตรียมผู้สัมภาษณ์ ฯลฯ เพิ่มขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ ส่งผลให้ขวัญในการทำงานของพนักงานที่

ยังทำงานอยู่ลดลง เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่าได้สูญเสียเพื่อนร่วมงานไปขาดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ระบบการทำงานขาดประสิทธิภาพได้และ สิ่งที่สำคัญอีกประการ คือ ชื่อเสียงของโรงงานที่มีพนักงานลาออกบ่อย ๆ จะเสียหายได้ ทำให้ผู้ที่หางานทำอาจจะเกิดความรู้สึกไม่ดีกับโรงงานและไม่กล้าที่จะมาสมัครเข้าทำงาน

จากที่กล่าวมา เมื่อพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้น สิ่งที่อาจตามมาได้นั่นคือการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกในทางลบ ร่วมไปถึง พนักงานอาจหลีกเลี่ยงงานด้วยการลาป่วย ขาดงาน และสิ่งที่ร้ายแรงที่สุดนั่นคือการตัดสินใจที่จะลาออกจากงาน

บริษัทไม้แปรรูปเป็นบริษัทที่มียอดพนักงานเข้า - ออก สูงและได้รับผลกระทบดังที่กล่าวไว้ข้างต้นเช่นกัน จากข้อมูลฝ่ายบุคคลของบริษัทไม้แปรรูปแห่งหนึ่ง พบว่า อัตราการเข้า - ออก ของพนักงานในช่วง 3 เดือน คือ เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม ปี 2555 มีพนักงานประจำสายการผลิต ได้ลาออกจากงานไปแล้วทั้งสิ้น 253คนจากทั้งหมด 1,215 คน คิดเป็นร้อยละ 20.82 ถึงแม้ว่าภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันจะตกต่ำ มีบริษัทห้างร้านจำนวนมากได้ปิดกิจการลง และมีพนักงานที่ว่างงานอยู่เป็นจำนวนมากแต่อัตราการลาออกของพนักงานกลับไม่ได้ลดน้อยลงไปตามภาวการณ์ตกต่ำทางเศรษฐกิจและภาวการณ์ว่างงานเลย

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า พนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการผลิต หากพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มาก ๆ จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึง ทำให้พนักงานมีความคิดที่จะลาออกจากงาน ก่อเกิดผลกระทบต่อบริษัท ในเรื่องค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านฝึกอบรม ด้านบริหารการผลิต ด้านซ่อมบำรุง เป็นต้น ซึ่งหากสามารถลดจำนวนพนักงานลาออกจากงานได้ ความเสียหายที่ได้รับจากผลกระทบเหล่านี้จะลดลงตามไปด้วย จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออก ผลการวิจัยจะสะท้อนให้เห็นสภาพความเป็นจริงในเรื่องที่จะศึกษา ตลอดจนได้ข้อมูล ซึ่งจะเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออก ที่จะเกิดขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออก กรณีศึกษา : บริษัทเอี๊ยบฮวดเส็ง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอี๊ยบฮวดเส็ง จำกัด 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอี๊ยบฮวดเส็ง จำกัด

สมมติฐานการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน และอายุงาน มีผลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงาน
2. ความเหนื่อยหน่าย มีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอี๊ยบฮวดเส็ง จำกัด

ขอบเขตประชากรและตัวแปร

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอี๊ยบฮวดเส็ง จำกัด

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามตำแหน่งงานแล้วใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) สุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นเป็นสัดส่วนกับประชากรกลุ่มย่อยจนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 218 คน

1. ตัวแปรอิสระ คือ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 ความเหนื่อยหน่าย

2. ตัวแปรตาม คือ

2.1 การตั้งใจลาออก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการศึกษาจากหนังสือและเอกสารต่างๆ โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และเติมคำ เพื่อให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

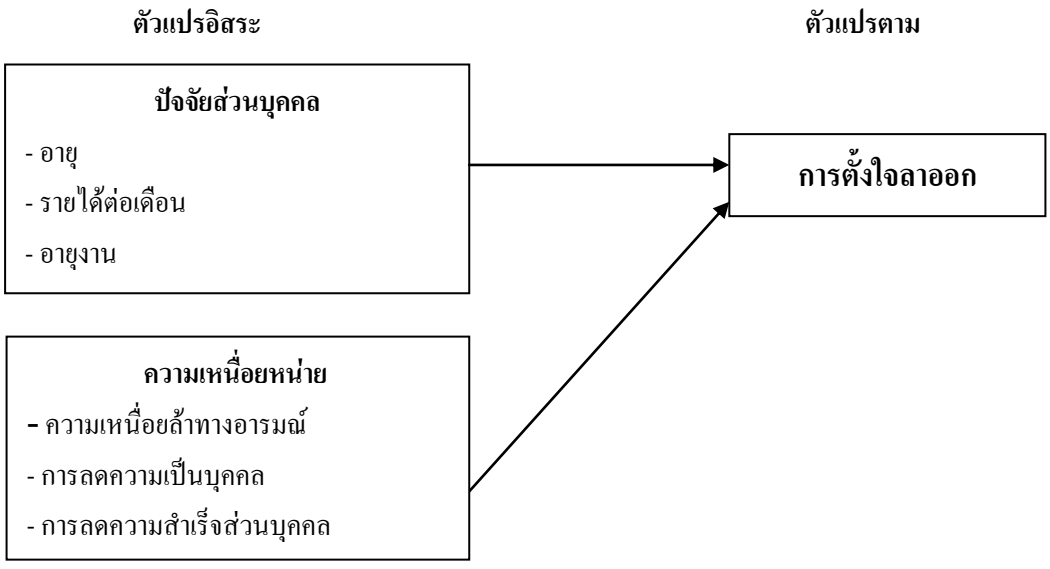
ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่าย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวความคิดของ Maslach and Jackson (1986 : 4) และแนวความคิดของ Potter (1998 : 2) มีคำถามทั้งหมด 24 ข้อ แบ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็น 3 ด้าน คือ

1. ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) จำนวน 18 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 – 18

2. การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 19 – 21

3. การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduce Personal Accomplishment) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 22 – 24

กรอบแนวความคิดของการศึกษา



แนวคิดทฤษฎี

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย

Freudenberger ถือเป็นบิดาแห่งความเหนื่อยหน่าย ในปี 1974 งานวิจัยของเขามีอิทธิพลทำให้มโนภาพแห่งความเหนื่อยหน่ายได้เป็นที่รู้จักในฐานะที่เป็นจิตแพทย์อาสาสมัคร โดย Freudenbergerได้เข้าทำงานในคลีนิคบำบัดผู้ติดยาแบบไม่คิดเงิน เจ้าหน้าที่ ที่ทำงานส่วนใหญ่มีอายุยังน้อยและมีจิตใจที่มุ่งมั่น และยึดในอุดมการณ์ โดยเขาได้สังเกตเห็นว่า อาสาสมัครส่วนใหญ่มีพลังในการทำงานลดลงทีละน้อย สูญเสียความมุ่งมั่นและความผูกพันซึ่งแสดงอาการออกมาทั้งทางร่างกายและจิตใจที่อ่อนล้า บ่อยครั้งมักเกิดในช่วงประมาณปีแรกของการเริ่มทำงานของอาสาสมัครที่ทำงานในคลีนิคแห่งนี้ Freudenberger ได้เลือกคำที่ใช้แทนอาการที่เกิดขึ้นนี้ว่า ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ต่อมาในปี 1976 Maslach จิตแพทย์ ได้ให้ความสนใจในบุคคลที่ทำงานด้านบริการ และได้สนใจ คำว่า “Burnout” ที่ใช้ในกลุ่มทนายในแคลิฟอร์เนียที่มีฐานะยากจนโดยให้นิยามคำว่า “Burnout” ว่า หมายถึงกระบวนการที่มีความอ่อนล้าเกิดขึ้นอย่างช้า ๆ ไม่อยากพบปะผู้คน สูญเสียความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Schbracq, 1996 : 311-312)

ความเหนื่อยหน่ายนี้มักพบในบุคคลที่ทำงานในอาชีพบริการ ครู ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ทนายความและเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาเป็นต้น (Muldary, g1983 : g2) แต่ในปัจจุบันพบว่าความเหนื่อยหน่ายนี้ สามารถเกิดได้ในบุคคลทุกสายอาชีพ (Schbracq, 1996 : 15)

ทฤษฎีเกี่ยวกับการตั้งใจลาออก

Price (อ้างถึงใน Price and Charles, 1986 : 2) ให้ความหมายของการลาออกไว้ว่า เป็นการเคลื่อนไหวของบุคคลโดยข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องทั้งการเป็นสมาชิกและการพ้นจากการเป็นสมาชิกองค์การ ซึ่งการเป็นสมาชิกนั้นโดยทั่วไปหมายถึง การจ้างพนักงานใหม่ ส่วนการพ้นจากการเป็นสมาชิกองค์การนั้นหมายถึง การลาออก เกษียณ ปลดออก ไล่ออกและการตาย เป็นต้น

Mobley (อ้างถึงใน นันทิยา, 2545 : 36) ให้ความหมาย การลาออกว่า หมายถึง การที่พนักงานขององค์การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การนั้น ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ คือ การสิ้นสภาพสมาชิกขององค์การโดยที่พนักงานเป็นผู้จัดการเอง

2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ คือ การสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดยการจัดการขององค์การ ซึ่งรวมถึง การเกษียณอายุ และการตาย

Steers (1977 : 49) ได้ให้ความหมายของการลาออกไว้ว่าคือการสิ้นสุดการจ้างพนักงาน ส่วนการออกจากงาน หมายถึง การลาออก การไล่ออก และการให้ออก เนื่องจากขาดงานเกินกว่า 7 วันโดยไม่ได้รับอนุญาต การลาออกนี้เกิดขึ้นโดยสมัครใจและไม่สมัครใจ ทั้งโดยหลีกเลี่ยงได้และหลีกเลี่ยงไม่ได้ การออกจากงานโดยสมัครใจมักจะเกิดจากตัวพนักงานเอง ในขณะที่การออกจากงานโดยไม่สมัครใจมักเกิดจากนายจ้าง การออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้มักเกิดในรูปแบบที่นายจ้าง ควบคุมในเรื่องของเงินเดือน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน สภาพการทำงานที่เข้มงวดเกินไป สำหรับการออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่ ความเจ็บป่วยเกษียณอายุ ตายและตั้งครรภ์เป็นต้น

เสนาะ (2537 : 10) ให้ความหมายของการลาออกว่า การหมุนเวียนของแรงงาน

ภิเษก (2538 : 10-11) ได้สรุปความหมายและลักษณะของการลาออกจากงานของบุคคลได้เป็น 2 กรณี คือ

1. การลาออกโดยความสมัครใจของบุคคล หมายถึงการที่บุคคลเต็มใจที่จะพ้นจากสมาชิกภาพของหน่วยงาน หรือองค์การก่อนเกษียณอายุ ด้วยการลาออกหรือ ขอย้ายออกไปจากหน่วยงาน

2. การลาออกโดยที่บุคคลไม่สมัครใจ หมายถึง การลาออกจากงานที่บุคคลไม่เต็มใจที่จะยื่นความจำนงค์ออกจากงาน แต่มีเงื่อนไขบางอย่างทำให้บุคคลนั้นต้องออกจากงานไป เช่น หมดสัญญาจ้าง การเลิกจ้าง หรือการเจ็บป่วยของสมาชิกภายในครอบครัวทำให้ต้องออกไปดูแล เป็นต้นยังรวมไปถึงการออกจากงาน เพราะถูกบังคับให้ออกด้วย เช่น การถูกลงโทษทางวินัย การหย่อนสมรรถภาพในการทำงาน หรือขาดคุณสมบัติบางประการ เป็นต้น

การลาออก จึงหมายถึง การที่สมาชิกสิ้นสภาพจากการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งการลาออกโดยที่สมาชิกเป็นผู้สมัครใจลาออกนี้ เป็นสิ่งที่สามารถหลีกเลี่ยงและป้องกันได้ ถ้าผู้บริหารองค์การได้ใส่ใจและหาแนวทางป้องกัน สิ่งที่อาจเป็นสาเหตุให้สมาชิกในองค์การเกิดการตั้งใจลาออกในที่สุด

ความหมายของการตั้งใจลาออก

Mowday (1981: 128) กล่าวว่า การตั้งใจลาออก หมายถึง เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะเป็นพนักงานขององค์การอีกต่อไป โดยมีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องานและปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือการลาออกจากงานที่ทำอยู่

Ferris และคณะ (1996: 616) กล่าวว่า การตั้งใจลาออก หมายถึง ความต้องการที่จะลาออกจากองค์การของพนักงาน โดยยังไม่ได้ลาออกจริง แต่เมื่อรู้สึกเช่นนั้นแล้ว ก็อาจส่งผลให้ลาออกจริงได้ในอนาคต

Mobley และคณะ (1979: 501) กล่าวว่า ความตั้งใจลาออก จะแสดงออกมาใน 2 ลักษณะ คือความตั้งใจที่จะค้นหาและความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งความตั้งใจที่จะค้นหาจะทำให้เกิดพฤติกรรมการค้นหาในรูปแบบต่าง ๆ และจะเกิดขึ้นก่อนความตั้งใจลาออก ตลอดจนการเกิดพฤติกรรมการลาออกในขั้นสุดท้าย

จากความหมายและนิยามดังกล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การตั้งใจลาออก หมายถึง การที่พนักงานมีแนวคิดที่จะขอลาออกจากองค์การ หรือเพื่อประกอบอาชีพอื่น ซึ่งเป็นการตั้งใจที่จะพ้นจากการเป็นสมาชิกองค์การโดยสมัครใจ อยู่ภายใต้ การควบคุมของตนเอง แต่ยังไม่มีพฤติกรรมการลาออกเกิดขึ้นจริง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจลาออก

Mowday (1981 : 128-129) กล่าวว่า การที่พนักงานจะมีการตั้งใจลาออก มีผลมาจากปัจจัย 2 ปัจจัย คือ

1. ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน จะสามารถนำไปสู่พฤติกรรมการตั้งใจลาออกและก่อให้เกิดพฤติกรรมการลาออกจากงานได้

2. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การทดลองงาน ความต้องการแรงงาน ความจำเป็นในชีวิตสมรส ความผูกพันในครอบครัว การฝึกงาน ฯลฯ เป็นสิ่งที่สามารถเพิ่มหรือลดความตั้งใจลาออกของพนักงานได้

ประเภทของการตั้งใจลาออก

Porter และคณะ (1974 : 604) ได้แบ่งประเภทการตั้งใจลาออก ออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ของบุคคล (Voluntary Individual Initiated Turnover) หมายถึงการที่บุคคลออกจากองค์การเดิม เนื่องจากความต้องการของบุคคลเองโดยไม่ถูกใครบังคับ

2. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ของบุคคล (Involuntary Individual Initiated Turnover) หมายถึงการที่บุคคลลาออกจากองค์การเดิมเนื่องจากแรงกดดันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของบุคคลเอง ถึงแม้ว่าตัวบุคคลยังคงต้องการทำงานอยู่กับองค์การนี้ ในขณะที่องค์การนี้ก็ยังคงต้องการให้บุคคลทำงานอยู่ เช่น ลาออกเพื่อต้องการเลี้ยงดูบุตร

3. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ขององค์การ (Involuntary Organization Initiated Turnover) หมายถึง การที่องค์การมีความจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานลง จึงจำเป็นต้องปลดพนักงานออก

4. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ขององค์การ (Voluntary Organization-Initiated Turnover) หมายถึง การที่องค์การให้บุคคลสิ้นสภาพเป็นสมาชิกเนื่องจากความไม่มีประสิทธิภาพของบุคคล

ผลของการตั้งใจลาออก

Mowday (1981 : 129-130) กล่าวว่า การตั้งใจลาออก มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรม 3 ลักษณะ ได้แก่

1. พฤติกรรมลาออกโดยตรง พนักงานจะตัดสินใจลาออกทันที หากมีความรู้สึกที่ต้องการจะลาออก แม้ว่ายังไม่มีทางเลือกอื่นรองรับก็ตาม

2. พฤติกรรมการค้นหาทางเลือก เมื่อพนักงานมีความตั้งใจลาออก พนักงานจะพยายามหาทางเลือกอื่นให้มารองรับตอนที่ลาออกไปจากองค์การเดิม

3. พฤติกรรมอื่นๆ เมื่อพนักงานทราบว่า ตนไม่สามารถค้นหาทางเลือกที่ตนปรารถนาได้หรือมีทางเลือกน้อย พนักงานยังคงไม่ลาออกจากองค์การ แต่จะมีพฤติกรรมอื่น ๆ เกิดขึ้นแทน เช่นการขาดงาน การเฉื่อยชา การติดยาเสพติดหรือแอลกอฮอล์ การใช้กลไกลป้องกันตนเอง ฯลฯเพื่อลดความวิตกกังวลและความคับข้องใจ ที่เกิดจากการไม่สามารถลาออกจากองค์การได้

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออก กรณีศึกษา : บริษัทเอี๊ยบฮวดเส็ง จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่ายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและการตั้งใจลาออกของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม โดยจะศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอี๊ยบฮวดเส็ง จำกัด จำนวน 400 คน

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามตำแหน่งงานแล้วใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) สุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นเป็นสัดส่วนกับประชากรกลุ่มย่อยจนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 218 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประมวลผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแยกการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทเอี๊ยบฮวดเส็ง จำกัด

2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละบริษัท เพื่อชี้แจงรายละเอียดในการทำแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถาม ส่งให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละบริษัท เพื่อแจกให้พนักงานตอบต่อไป

3. นัดวันเวลาเพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนจากทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละบริษัท จากนั้นจึงไปรับแบบสอบถามคืนตามวันเวลาที่นัดไว้ โดยได้กลับคืนมาเป็นจำนวน 218 ชุด

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ร้อยละ , S.D.

2. สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอี๊ยบฮวดเส็ง จำกัด จำนวน 218 คน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 85.5 เป็นกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 31 ปี แต่ไม่ถึง 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.3 ส่วนใหญ่ โสด คิดเป็นร้อยละ 47.7 มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 47.8 และมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.5

สรุปผลความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออก

1. ความเหนื่อยหน่าย

จากการศึกษาความเหนื่อยหน่ายได้แบ่งคะแนนความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ระดับคือระดับต่ำ (เกณฑ์ 1.00 - 2.33) ระดับปานกลาง (เกณฑ์ 2.34 - 3.67) และระดับสูง (เกณฑ์ 3.68 - 5.00)พบว่าพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายโดยรวมในระดับต่ำ ($\overline{X}$ = 2.17) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่ามีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับต่ำ ($\overline{X}$ = 2.25) ด้านการลดความเป็นบุคคลในระดับต่ำ ($\overline{X}$ = 1.80) และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลในระดับต่ำ ($\overline{X}$ = 2.09)พบว่าจากพนักงาน 218 คนมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับต่ำจำนวน131 คนคิดเป็นร้อยละ 60.1 ในระดับปานกลางจำนวน 85 คนคิดเป็นร้อยละ 39.0 และในระดับสูงจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.9 มีความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความเป็นบุคคลในระดับต่ำจำนวน 176 คนคิดเป็นร้อยละ 80.7 และในระดับปานกลางจำนวน 42 คนคิดเป็นร้อยละ 19.3 และมีความเหนื่อย

หน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลในระดับต่ำจำนวน 156 คนคิดเป็นร้อยละ71.5 ในระดับปานกลางจำนวน 59 คนคิดเป็นร้อยละ 27.3 และในระดับสูงจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 1.4

2. การตั้งใจลาออก

จากการศึกษาการตั้งใจลาออกได้แบ่งคะแนนการตั้งใจลาออกออกเป็น 3 ระดับคือระดับต่ำ(เกณฑ์ 1.00 - 2.33) ระดับปานกลาง (เกณฑ์ 2.34 - 3.67) และระดับสูง (เกณฑ์ 3.68 - 5.00) พบว่าพนักงานมีการตั้งใจลาออกโดยรวมในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.95) และพบว่าจากพนักงาน 218 คนมีการตั้งใจลาออกในระดับต่ำจำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 18.3 ในระดับปานกลางจำนวน 154คนคิดเป็นร้อยละ 70.6 และอยู่ในระดับสูงจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 11.0

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย ผลการปฏิบัติงาน และการตั้งใจลาออกสามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความเหนื่อยหน่าย ผลการปฏิบัติงาน และการตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์กัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความเหนื่อยหน่ายกับผลการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานกับการตั้งใจลาออก ไม่พบความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน และอายุงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออก

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ไม่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออก ส่วนปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน และอายุงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 5-1

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ทำให้ทราบข้อเท็จจริงซึ่งควรนำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์กัน พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออก ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกที่เกิดขึ้น อาจเกิดได้จากความเครียดที่สะสมกันมานาน ได้รับความกดดันทางอารมณ์ สอดคล้องกับสิระยา (2534 : 13) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่าย เป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม อันสืบเนื่องมาจากการตอบสนองต่อภาวะความเครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานและนันทิยา (2545 : 23) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ สืบเนื่องมาจากความเครียดในการทำงานที่สะสมมาเป็นเวลานาน หรือเกิดจากความพยายามมากเกินไปที่จะบรรลุผลสำเร็จในการทำงานแต่ไม่อาจเป็นไปได้ในสภาพความเป็นจริง ทำให้มีมโนทัศน์แห่งตนและเพื่อนร่วมงานในทางลบ จากความเครียดสะสมมานานและเกิดความขัดแย้งของความคาดหวังกับความเป็นจริง ทำให้ เกิดความคับข้องใจ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ขาด ลามาสาย เลี่ยงงาน อาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในงาน จน

ส่งผลให้เกิดความคิดที่จะลาออกจากงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jackson (1984 : 215 อ้างถึงในอรภัชชา, 2544 : 33) ที่พบว่าพยาบาลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีการเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล และการตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์กัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนของอายุงานและรายได้ต่อเดือนต่อการตั้งใจลาออก แต่ไม่สัมพันธ์กันในส่วนของอายุ

ข้อเสนอแนะในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางในการศึกษา ดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอี๊ยบฮวดเส็ง จำกัด มีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับต่ำ ความเหนื่อยหน่ายของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า หากผู้บริหารของบริษัท ประสงค์ให้ พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น และมีอัตราการลาออกที่ลดลงกว่าเดิม ผู้บริหารจะต้องมีการป้องกันความเหนื่อยหน่ายที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน โดยการให้พนักงานรู้จักวิธีการปรับตัวเมื่อต้องเผชิญกับความเหนื่อยหน่าย นอกจากนี้ผู้บริหารอาจมีการสร้างกิจกรรม เพื่อป้องกันความเหนื่อยหน่าย โดยการจัดกิจกรรมกลุ่ม สร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจากข้อเสนอแนะดังกล่าวจะสามารถทำให้ความเหนื่อยหน่ายของพนักงานลดลงและส่งผลอัตราการลาออกของพนักงานลดลง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทไม้แปรรูปเพียงอย่างเดียว ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีขอบเขตจำกัด ดังนั้นควรจะมีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพราะในปัจจุบันพบว่า ความเหนื่อยหน่ายสามารถเกิดได้ในบุคคลทุกสายอาชีพ โดยศึกษากับผู้ประกอบการอาชีพในสายงานต่าง ๆ รวมทั้งทำการศึกษากับธุรกิจประเภทอื่นที่แตกต่างกันไป

2. ควรขยายขอบเขตของตัวแปรอิสระนอกเหนือจาก ความเหนื่อยหน่ายที่มีผลต่อ และการตั้งใจลาออก เช่น บุคลิกภาพ ความเครียด สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน เพื่อให้งานวิจัยมีความกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้เนื่องจากการสนับสนุนส่งเสริมของบุคลากรหลายท่าน ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอดรวมทั้งได้กรุณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการทำงานศึกษาค้นคว้าอิสระจนถูกต้อง สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู ศิริวงศ์ ที่ได้สละเวลาในการเป็นคณะกรรมการในการสอบการค้นคว้าอิสระ และคณาจารย์ในสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้รวมทั้งให้กำลังใจมาโดยตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และพนักงานบริษัทเอี๊ยบฮวดเส็งที่กรุณาให้ความร่วมมือสำหรับข้อมูลและการตอบแบบสอบถาม รวมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆอีกหลายท่านที่ได้ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในการทำการศึกษาจนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านเป็นอย่างดี และผลักดันให้ผู้ศึกษามีความมุ่งมั่นในการเพียรพยายามศึกษาในครั้งนี้

บรรณานุกรม

เกษมสันต์ วิลาวรรณ. **การเลิกจ้างและการลาออก**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2539.

เกศินี หงสนันทน์. **การประเมินบุคคล.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

จันทรา วีรปฏิญญา. **"ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดสถาบันพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข."** วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.

จำเนียร จวงตระกูล. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2531.

ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. **สถิติเพื่อนักวิจัย.** กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด, 2544.

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน.** กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528.

ณัฐจรีย์ จิตราการ. **"ผลกระทบของความล้าในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานหญิงระดับปฏิบัติการที่ยืนทำงานในโรงงานประกอบนาฬิกาสำเร็จรูป."**
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์. **การจัดการทรัพยากรบุคคล**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2541.

ดนัย เทียนพุฒ. **การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ธิดาพร มีกิ่งทอง. **"ปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสาร กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร."** วิทยานิพนธ์ปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

นวลอนงค์ ศรีธัญรัตน์. **"ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล."** วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534.

นันทิยา บุณยะจินดา. **"ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเหนื่อยหน่ายและการตั้งใจลาออกของผู้ที่ทำงานด้านนิติเวช."** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ : สามเจริญพานิช, 2536.

ปราณี และ คณะ. **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์, 2541.

ปิยอัปสร ดีประเสริฐวิทย์. **“อิทธิพลของปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านองค์การที่มีความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม.”** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซท, 2544.

พรทิพย์ สุรโยธี ณ ราชสีมา. **“อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงานและแรงสนับสนุนทางสนับสนุนทางสังคม ที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.”** วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์(ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด).** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543.

ภิเษก จันทร์เอี่ยม. **“การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของอาจารย์ในวิทยาลัยครู.”** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

มณฑลี เจริญสุข. **“บรรยากาศองค์การและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์.”** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

ลักขณา สริวัฒน์. **จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน.** พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2544.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. **จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มผลผลิตภาพ**. กรุงเทพฯ : ที.พี.พริ้นท์ จำกัด, 2539.

ศจีมาจ ขวัญเมือง. **“ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน กับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาธิบดี.”** กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

สภาอุตสาหกรรมจังหวัดปราจีนบุรี. **“ทำเนียบโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดปราจีนบุรี ปี 2546.”** ปราจีนบุรี, 2546.

สิระยา สัมมาวาจ. **“ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามาธิบดี.”** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

สุเทพ พัวศิริ. **“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ยางสำเร็จรูป.”** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

สุรีย์พร กุมภกาม. **“ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายและความตั้งใจลาออกของพยาบาลนพรัตนราชธานี.”** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

เสนาะ ติเยาว์. **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2537.

อรภัชชา เดชจิตกร. **“ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายและคุณภาพชีวิตการทำงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม.”** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

อรุณ รักธรรม. **การบริหารบุคคลในระบบราชการไทย.** กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2531.

เอกภักดิ์ โกยวิวัฒน์ตระกูล. **"ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงาน อำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุและพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม."** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

Beach, D.S. **The Management of People at Work.** New York : The Macmillan Publishing Inc.,1970.

Bovee, C.L. **Management.** New York : McGraw-Hill Inc, 1993.

Bridger, R.S. **Introduction to Ergonomics.** Singapore : McGraw-Hill, Inc., 1995.

Duxbury, M.L. "Nurse Burnout in High Stress Corking Setting." **Surgical Rounds.** 1(March 1984) : 113-118.

Faber, B.A. **Criss in Education Stress and Burnout in the American Teacher.** California : Jossey – Bass Inc., 1991.

Ferris, G.R., Rossen, S.D. and Barhum, D.T. **Handbook of Human Resource Management.** (2nd ed.). Oxford : Blackwell Publishers, 1996.

Giordano, D.A. **Controlling Stress and Tension.** U.S.A. : A Viacom Company, 1997.

Harris, R.B. "Reviews Nursing Stress According to a Proposed Copping Adaptation Framework." **Advances in Nursing Sciences.** 11(February, 1989) : 12-28.

Johnson, S.H. "Preventing Group Burnout." **Nursing Management.** 3(February 1985) : 34-38.

Kolbert, K.A. **Relationship of Work Environment and Burnout of Occupational Therapists.** College of D'Youville, 1997.

Larson, L.L. **Internal Auditor Job Stress and Turnover Intention.** University of Cleverland State, 1998.

Lawshe, C.H. "A Quantitative approach to content validity." **Personnel Psychology.** 28(1975) : 408-414.

Mathis, R.L. and Jackson, J.H. **Human Resource Management.** Minneapolis : West Publishing Company, 1997.

Maslach, C. and Jackson, S.E. Burnout in Health Profession : A Social Psychological Analysis. In Sanders, G.S. and Suls, J. (eds.) **Social Psychology of Health and Illness.** London : Lawrence Erlbaum Associates, 1982.

_____. **Burnout Inventory Instrumentation**. Available online at http://paracepts.com/resources/burnout.html

McCain, A.K. "The Relationship Between Head Nurse Leadership Behavior and Staff Nurse Burnout." Doctoral dissertation : University of Bridgeport, 1994.

McConnell, E.A. **Burnout in the Nursing Profession.** London : The C.V. Mosby Company, 1982.

Mobley, W.H., Griffeth, R.W. Hand, H.H. and Meglino, B.M. "Review and Conceptual Analysis of The Employee Turnover Process." **Psychology Bulletin.** 86(May 1979) : 493-522.

Mondy. **Human Resource Management.** U.S.A : Prentice-Hall International Inc., 1990.

Mowday, **Employee-Organization Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover.** New York : Academic Press, 1981.

Muchinsky, P.M. **Psychology Applied to Work : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology.** California : Books/Cole Publishing Company, 1996.

Muldary, T.W. **Burnout and Health Professionals : Manifestations and Management.** California : Capistrano Press, 1983.

Murphy, K.R. and Cleveland, J.N. **Performance Appraisal : An Organizational Perspective.** Boston : Allyn and Bacon, 1991.

Porter, L.M. Steers, R.M. Mowday, R.T. and Bouillon, P.V. "Oranizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians." **Journal of Applied Psychology.** 59(August 1974): 603-309.

Potter, A.B. **Overcoming Job Burnout: How to Renew Enthusiasm for Work.** Available online at http://pe.epubliceye.com/RR.Dr.potter.cfm

Price, J.L. and Charles, W.M. **Absenteeism and Turnover of Hospital Employees.** England : Jai Press Inc., 1986.

Schbracq, M.J. **Handbook of Work and Health Psychology.** New York : John Wiley & Sons Co. Ltd., 1996.

Schultz, D.P. **Psychology and Work Today : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1982.

Simendinger, E.A. and Moor, T.F. **Organizational Burnout in Health Care Facilities.** U.S.A. : Aspen Systems Corporation, 1985.

Spector, P.E. and Jex, S.M. "Relations of Job Characteristics form Multiple Data Sources with Employee Effect, Absence, Turnover Intention and Health." **Journal of Applied Psychology.** 76(February 1991) : 46-53.

_____. **Industrial and Organizational Psychology : Research and Practice.** New York : John Wiley & Sons Inc., 1996.

Steers, M.R. "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment." **Administrative Science Quarterly.** 22 (March 1977) : 46-56.

Yee, B.H. "The Dynamics & Management of Burnout." **Nursing Management.** 12(November 1981) : 14-16.