

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่นับว่าสำคัญที่สุดต่อองค์กร ถึงแม้ว่าในปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร แต่ก็ไม่สามารถที่จะนำมาทดแทนทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างสิ้นเชิง ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อองค์กร ปัจจุบันทุกองค์กรจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของตัวเอง ตั้งแต่การดำเนินกลยุทธ์เพื่อสรรหาคandidateที่มีความสามารถเข้ามาสู่องค์กร รู้จักใช้ประโยชน์สูงสุดจากบุคคล ตลอดจนการให้การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสม และรักษามูลค่า การให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

หน่วยงานใดที่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูง (Turnover Rate) หน่วยงานจะสูญเสียบุคลากรที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสรรหา คัดเลือก และที่สำคัญองค์กรยังต้องสูญเสียเวลาและประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อฝึกอบรมบุคลากรใหม่ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุที่คอยขัดขวางไม่ให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามเป้าหมาย

การที่พนักงานคนหนึ่งจะลาออกจากองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่นั้น ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องจากความคิดหรือการตัดสินใจชั่ววูบ แต่เป็นกระบวนการที่ใช้เวลาในการพัฒนา ก่อนที่พนักงานคนนั้น ๆ จะลาออกจริง ที่สะท้อนออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมต่าง ๆ ก่อนการลาออกจากงาน เช่น การมาสาย การลางานบ่อย ๆ การขาดงาน การขอยุติพักรงที่บ่อยมากเกินไป การขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้นถ้าจะเข้าใจการลาออกจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมก่อนการลาออกจริง และสาเหตุของพฤติกรรมเหล่านั้น ในที่นี้ได้กำหนดพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาใน 2 ปัจจัยด้วยกันคือ ปัจจัยที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความเครียด ความผูกพันกับองค์กรและความคาดหวังที่มีต่อองค์กร เป็นต้น และอีกหนึ่งปัจจัยเกิดมาจากปัจจัยทางด้านองค์กร เช่น การจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร การติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร และการจัดงานให้เหมาะสมกับพนักงาน เป็นต้น

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อที่ความต้องการจะทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมก่อนการลาออก เหตุผลที่มีอิทธิพลและแรงผลักดันที่ทำให้เกิดการลาออกจากงานของแรงงานเพื่อนำไปปรับปรุงระบบการบริหารและจัดการเพื่อรักษาพนักงานที่องค์กรต้องการให้อยู่กับองค์กรต่อไป

### 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการลาออกและพฤติกรรมก่อนการลาออกของพนักงาน
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมก่อนการลาออกในระดับบุคคล
3. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมก่อนการลาออกในระดับองค์กร

### 1.3 ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาถึงสาเหตุที่มีผลกระทบต่อการทำงาน การได้รับมอบหมายงาน ความคาดหวังจากการทำงาน ที่ส่งผลให้เกิดการลาออกของแรงงานหรือพนักงาน โดยจะใช้ทฤษฎีทางด้านการจัดการ จิตวิทยาและการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้ามาศึกษาไม่ว่าจะเป็นหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กร จิตวิทยาการทำงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน การติดต่อสื่อสารในการทำงาน ความเครียด ความขัดแย้งและแรงสนับสนุนจากภายในองค์กร ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1.4 นิยามศัพท์

**แรงงาน** คือ ผู้ตัดสินใจลาออกจากงานและแรงงานผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมที่ได้เข้ามาแจ้งความจำนงเป็นแรงงานที่ขอรับสิทธิประกันตนเป็นผู้ว่างงานที่สืบเนื่องมาจากการลาออกจากงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

**การลาออก** คือ การที่พนักงานพ้นจากการเป็นสมาชิกขององค์กรด้วยความสมัครใจ โดยการยื่นจดหมายลาออกที่ได้รับ และไม่ได้รับอนุมัติจากหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งไม่รวมถึง การตาย การเกษียณอายุ หรือ การโอนย้ายไปสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กร

**พฤติกรรมก่อนการลาออก** คือ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมาในรูปแบบของการขาดงานบ่อย ๆ หยุดงาน โดยไม่แจ้งให้ทราบ ไม่ตั้งใจทำงาน มาทำงานสาย ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง

**ปัจจัยระดับบุคคล** คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ความเครียด ความผูกพันกับองค์กรและความคาดหวังที่มีต่อองค์กร

**ปัจจัยระดับองค์กร** คือ การจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร การติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร และการจัดงานให้เหมาะสมกับพนักงาน

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการลาออกและพฤติกรรมก่อนการลาออกของพนักงาน
2. ได้ข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและชะลอการลาออกของพนักงาน