

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการทำงานของพนักงานร้านชาวมะขามไข่มุก: กรณีศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย

Factors Affecting Job Performance among Bubble Tea Employees: A Case Study of Northeast Thailand

เกตแก้ว พรหมเมือง¹, สืบชาติ อินทะไชย²

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี^{1, 2}

Ketkaew Prommuang¹, Subchart intrachain²

Udonthani Rajabhat University^{1, 2}

E-mail: 63130702202@udru.ac.th¹

Received: November 25, 2021; Revised: April 12, 2022; Accepted: April 29, 2022

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการทำงานของพนักงานร้านชาวมะขามไข่มุกโดยใช้แบบการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีจุดประสงค์ (Purposive Sampling) อันเนื่องจากต้องเลือกศึกษาเฉพาะพนักงานที่ทำงานที่ร้านชาวมะขามไข่มุกในเขตพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือเท่านั้นจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความเชื่อมั่นในองค์กรส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ความเชื่อมั่นในองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ความเบื่อหน่ายในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน การจัดการองค์ความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ภาวะผู้นำสามารถทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับได้ และความตั้งใจลาออกจากงานส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ในขณะที่ความเบื่อหน่ายในการทำงานส่งผลไม่ส่งเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน และการจัดการองค์ความรู้ไม่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

คำสำคัญ: ความตั้งใจลาออกจากงาน ศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจ

ABSTRACT

The objective of this study was to study the factors affecting the working potential of the bubble tea shop staff by using the purposive sampling model focusing on 400 employees who worked at a bubble tea shop in the Northeastern region Thailand. The results of the study found that the correlation coefficient analysis between the primary variables and the dependent variable found that all variables had strong correlation. Statistical significance, The hypothesis testing, it was found that confidence in the organization had a negative effect on the intention to quit the job. Confidence in the organization positively affects job satisfaction. Boredom at work has a positive effect on the willingness to quit your job. Knowledge management has a positive effect on job satisfaction. Job satisfaction has a negative effect on willingness to quit. Leadership could act as a directing variable. And the intention to quit the job negatively affected the potential of employees. While boredom at work does not negatively affected job satisfaction. And knowledge management did not negatively affect the intention to quit the job.

KEYWORDS: Employee performance, Turnover intention, Bubble tea employee

บทนำ

ผลิตภัณฑ์ชาพร้อมดื่ม อาทิ ชานม ชาไทย ชาเขียว ฯลฯ เป็นผลิตภัณฑ์ที่มียอดขายค่อนข้างสูงและเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ สำหรับธุรกิจชาไข่มุกในประเทศไทย เกิดขึ้นและเป็นที่นิยมครั้งแรกในช่วงปี พ.ศ. 2541 – 2542 โดยแบรนด์ที่เป็นที่รู้จักช่วงนั้น คือ Mr. Shake ที่ตั้งอยู่ในย่านสยามสแควร์ จุดเด่นของชาไข่มุกที่ทำให้เป็นที่นิยมสำหรับคนไทย คือ รูปทรงของแก้วชาที่มีลักษณะรูปร่างยาว หลอดดูดยาว มีไข่มุกสีดำ เมื่อช่วงเวลาผ่านไปเรื่อย ๆ มีการเข้ามาของแบรนด์จากต่างประเทศ เช่น The alley, Tiger Sugar หรือ KOI THE' (ไคโอเตะ) ถึงแม้ว่า Trend ในการบริโภคอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพมีความนิยมเพิ่มมากขึ้นในช่วงเวลาปัจจุบัน แต่เครื่องดื่มชาไข่มุกก็ยังสามารถคงอยู่ได้มาจนถึงปัจจุบัน ปัจจุบันตลาดชา

ไข่มุกเมืองไทยแบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ มีจำนวนสาขา รวมกันไม่ต่ำกว่า 700 สาขาในทุกแบรนด์ ได้แก่ ตลาดมวลชน (Mass market) ราคาต่ำกว่า 40 บาท คิดเป็นสัดส่วน 20% ตลาดสินค้าระดับกลาง (Medium market) ราคา 40-75 บาท ขนาดใหญ่ที่สุดด้วยสัดส่วน 60% ขณะที่อีก 10% เป็นตลาดเฉพาะกลุ่ม (Premium market) ราคาสูงกว่า 75 บาทขึ้นไป ซึ่งมีมูลค่าโดยรวมกว่า 2,500 ล้านบาททั่วประเทศ (Prachachat, 2563) ในอดีตอัตราการออกจากงานในประเทศไทยที่เป็นที่ยอมรับกันในปัจจุบันจะอยู่ระหว่าง 6-10% จากจำนวนพนักงานทั้งหมดต่อปี แต่ในสภาวะปัจจุบัน ตัวกลุ่มแรงงานที่สนใจหรือคำนึงที่มีต่อการทำงานประจำ และสภาวะเศรษฐกิจเริ่มมีการเปลี่ยนแปลง อัตราการลาออกจึงเพิ่มขึ้นอยู่ที่ประมาณ 10-15% ถ้าองค์กรไหนมีแนวโน้มในลักษณะดังกล่าว ผู้บริหารควรที่จะ

ให้ความสนใจในประเด็นนี้ และถ้าอัตราการลาออก สูงกว่า 15% ขึ้นไป องค์กรจะต้องมีการแก้ไขอย่างจริงจังและเร่งด่วน การออกจากการที่สูงเกินไป นอกจากจะทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายในการรับคนใหม่, การฝึกอบรมคนใหม่, การสูญเสียองค์ความรู้ที่สะสมไว้ในองค์กร, การสูญเสียงานในระหว่างที่ว่างคน ฯลฯ ซึ่งเคยมีการวิจัยว่า มีมูลค่าสูงถึง 25 - 200 % ของค่าตอบแทนรายปีของคนที่ออกจากงานแล้ว ที่สำคัญยังสร้างปัญหาให้กับการส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าและยังส่งผลกระทบต่อขวัญ และกำลังใจของพนักงานที่ยังอยู่อีกด้วย งานวิจัยบางแห่งพบว่า ค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานใหม่ 1 คนสูงเป็น 6 เท่าของค่าใช้จ่ายในการรักษาพนักงานเก่า 1 คน เอาไว้ (Puttanont, 2562)

จากปัญหาที่กล่าวข้างต้นกับธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสนใจและศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานที่ทำ มีศักยภาพในการดำเนินงานอย่างเต็มที่ และช่วยลดค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรตามมา Kerra และ Ava (2015) จึงมีการเสนอแนวทางการจัดการ และสร้างความพึงพอใจและธำรงรักษาพนักงาน เพื่อลดอัตราการลาออกที่จะเกิดขึ้น ซึ่งมีแนวทางดังต่อไปนี้ ธุรกิจควรเริ่มจากการสร้างความเชื่อมั่นในองค์กร ความเชื่อมั่นจะเกิดจากความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้ในโลกธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็ผลิิตภัณฑ์ใด ๆ หากไม่มีความน่าเชื่อถือเกิดขึ้นแล้ว ความเชื่อมั่นของลูกค้าย่อมไม่เกิดขึ้น จึงสรุปได้ว่า ความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นนั้นสำคัญ มิใช่เพียงแต่ชื่อเสียง หรือผลิตภัณฑ์ที่ได้คุณภาพเท่านั้น องค์กรประกอบในภาพรวม ไม่ว่าจะรูป ปลั๊กชัน ขององค์กร สภาพแวดล้อม ตัวของผลิตภัณฑ์ แม้กระทั่งพนักงาน

ขององค์กร ล้วนแล้วแต่สำคัญ ต่อการสร้าง ความเชื่อมั่นของลูกค้า ต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นนี้ เมื่อองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดี สภาพแวดล้อมดี มีการจัดการองค์ความรู้ที่ดี (การจัดการองค์ความรู้ หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนต่าง ๆ ของธุรกิจ ซึ่งกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร นำมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมี ศักยภาพ และความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด (Kerra & Ava, 2015) และเมื่อองค์กรมีการจัดการความรู้ นำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ และนำมาพัฒนาความสามารถหรือศักยภาพการทำงาน ของพนักงาน หรือในมุมมองงาน HR จะใช้คำว่า “Reskill” ก็คือการปรับปรุง เรียนรู้ พัฒนาทักษะเก่าของตนเอง ตลอดจนเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพื่อที่จะสามารถทำงานใหม่ ๆ ได้เพิ่มขึ้น ตัวอย่างทักษะที่มีความสำคัญในยุคศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะทางเทคโนโลยีและดิจิทัล, ทักษะความยืดหยุ่นในการทำงาน, ทักษะการเรียนรู้และพัฒนา เป็นต้น ทั้งนี้ก็เพื่อเตรียมให้บุคลากรของตนเองสามารถรองรับงานได้หลากหลายประเภทมากขึ้น ตลอดจนหากบุคลากรไม่ได้ทำงานกับองค์กรแล้วออกสู่ตลาดแรงงานภายนอกก็สามารถที่จะมีทักษะหลากหลายรูปแบบ เพื่อที่จะไปต่อยอดในงานสายต่าง ๆ ได้มากมายขึ้นด้วยนั่นเอง เมื่อพนักงานมีคุณภาพ มีความสามารถ สอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมายก็จะช่วยให้สร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน พอพนักงานมีความสุขจากการทำงานในองค์กร มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และมองเห็นความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก็จะช่วยลดความเบื่อหน่ายของพนักงานภายในองค์กร และทำให้พนักงานมีความต้องการลาออกที่ลดน้อยลง (Kerra & Ava, 2015)

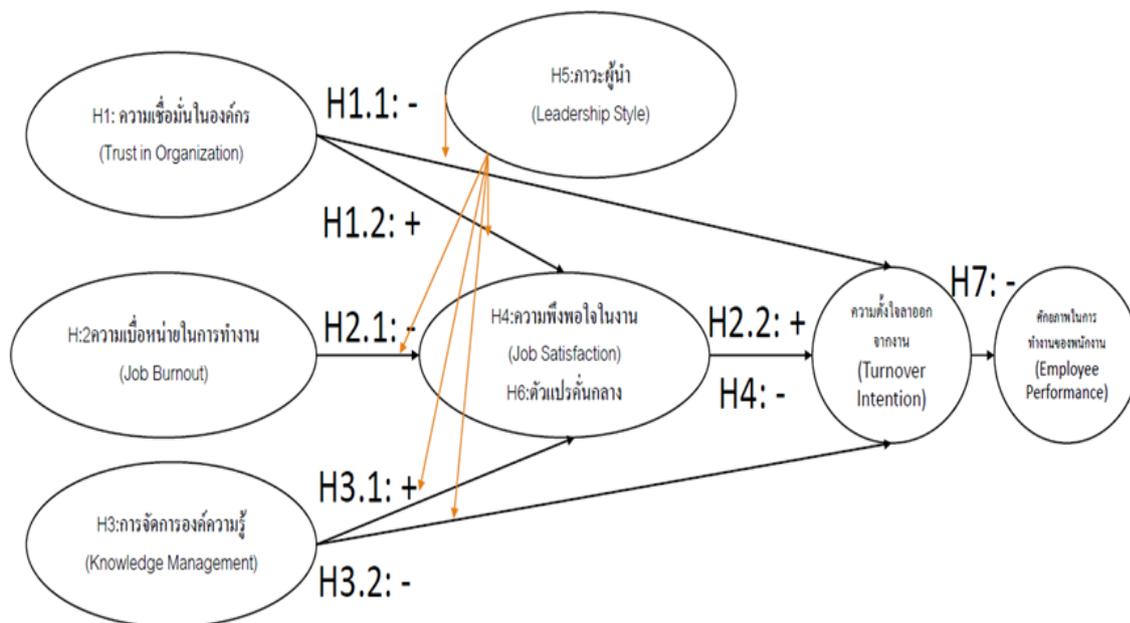
ดังนั้นจากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมในการดำเนินงานของธุรกิจให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความมั่นคง ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานชานมไข่มุก ซึ่งเป็นหนึ่งเครื่องดื่มในอุตสาหกรรมเครื่องดื่มที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เพื่อศึกษาสิ่งที่มีผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกจากงานที่ทำ และนำแนวทางดังกล่าวมาปรับใช้ในการวางนโยบายของธุรกิจ เพื่อให้อัตราการลาออกของพนักงานลดลง พนักงานมีความพึงพอใจ

ต่องานที่ทำ รวมถึงสามารถทำงานอยู่กับองค์กรได้ในระยะยาวอย่างยั่งยืน จากความสำคัญและที่มาของปัญหา พบว่า อุตสาหกรรมเครื่องดื่มโดยเฉพาะชานมไข่มุกกำลังเผชิญกับปัญหาด้านพนักงานมีแนวโน้มในการตั้งใจลาออกจากงานสูงซึ่งสวนทางต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมนี้ ส่งผลทำให้ผู้ประกอบการในธุรกิจดังกล่าวไม่สามารถศึกษาคัญภาพของธุรกิจมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการทำงานของพนักงานร้านชานมไข่มุก

กรอบแนวคิด



งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสมมติฐาน

Zeffane และ Melhem (2017) ได้กำหนดให้ความเชื่อมั่นในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรในการอธิบายความตั้งใจ

ลาออกจากงานของภาคธุรกิจบริการในอาหรับเอมิเรตส์โดยการวิเคราะห์การถดถอยจากข้อมูลจำนวน 311 ราย พบว่าความเชื่อมั่นในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานภาคธุรกิจบริการในอาหรับเอมิเรตส์สามารถลดความตั้งใจ

ลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญและทั้งสองตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ต่อมาเป็นในเรื่องของความเปราะบางในการทำงานถือเป็นสิ่งที่นักวิจัยได้ให้ความสำคัญต่อการศึกษารื่องของความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกเช่นกัน โดย Bauer และ Silver (2018) ได้ยืนยันจากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 203 ราย ที่อยู่ในภาคการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง และพบว่าความเปราะบางในการทำงานส่งผลให้คนมีความตั้งใจลาออกจากงานมากยิ่งขึ้นในขณะที่ความพึงพอใจในงานส่งผลทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานของกลุ่มตัวอย่างลดลง โดยความเปราะบางในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในทิศทางตรงกันข้าม

Usmanova et al. (2020) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ที่มีการถ่ายทอดความรู้กันจากกลุ่มตัวอย่างที่มาจากพนักงานจำนวน 322 ราย ของของบริษัทสัญชาติจีนที่อยู่ในภาคอุตสาหกรรมโดยใช้สมการเชิงโครงสร้างในการวิเคราะห์ข้อมูล จากผลการศึกษาพบว่าการทำงานของพนักงานการจัดการองค์ความรู้ที่มีการถ่ายทอดความรู้กันจากกลุ่มนั้นส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น และนอกจากนั้นการจัดการองค์ความรู้ที่มีการถ่ายทอดความรู้กันยังสามารถช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานของธุรกิจอันเกี่ยวข้องกับการลาออกของพนักงานที่เป็นต้นทุนของทรัพยากรมนุษย์ได้ด้วยเช่นกัน (Ali et al. 2019) ประเด็นเรื่องของภาวะผู้นำนั้นและความพึงพอใจในงานเป็นประเด็นที่นักวิจัยให้ความสำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของตัวแปรนี้จากเป็นตัวแปรต้นหรือตามให้เป็นตัวแปรคั่นกลางหรือกำกับ เช่น Miao และ Cao (2019) ได้กำหนดให้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรกำกับระหว่างการศึกษา

ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานและความสร้างสรรค์ของพนักงานในการทำงานจำนวน 266 ราย โดยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรกำกับสามารถทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับได้

Alfaiza et al. (2021) ที่ได้ยืนยันถึงความสำคัญของภาวะผู้นำระหว่างการประชุมงานโดยภาพรวมและคุณภาพขององค์ความรู้ของพนักงานจำนวน 334 คน ในทำนองเดียวกัน Chen et al. (2019) ได้แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญระหว่างความเปราะบางในการทำงานการลาออกจากการงานของพนักงานจำนวน 1,370 ราย ในในประเทศจีน

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นนำมาสู่การยืนยันความสำคัญของสมมติฐานที่ตั้งไว้ในพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาคั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ได้ออกแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้ทำการร่างแบบสอบถามการวิจัย การทบทวนตัวแปรและองค์ประกอบจากการทบทวนวรรณกรรมดำเนินการทบทวนและพิจารณา วิเคราะห์ข้อคำถามของตัวแปรและองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดร่างแบบสอบถามเบื้องต้นที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยพิจารณาระดับการวัดข้อมูลและข้อคำถามที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาในครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสม การพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามโดยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือการวิจัย ด้วยการนำ Pilot Test ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงตามการพัฒนาเครื่องมือการวิจัยด้วยวิธีการทดสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) มาทำการทดสอบเบื้องต้นโดย

การเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมายที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง และนำกลับมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการใช้สถิติ Cronbach's Alpha ซึ่งจะพิจารณาค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป หมายความว่า ข้อคำถามดังกล่าวมีความเชื่อมั่นในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการโพสต์ในเพจ Facebook Fanpage ร้านชานมไข่มุกที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายโดยใช้ Google Forms ซึ่งถือเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ได้รับความนิยมและเป็นตัวเลือกแรก ๆ ของใครหลายคนที่ต้องการจะสร้างแบบสอบถามออนไลน์โดยจุดเด่น คือ การรองรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่จำกัดข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามจะ

ถูกเก็บโดยอัตโนมัติไว้ที่ Google Spreadsheet และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ศึกษาจะทำการสัมภาษณ์แบบออนไลน์แก่กลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เป็นไปตามมาตรการรักษาระยะห่าง

ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 220 คน มีอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 318 คน และมีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามพบว่าทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานโดยมีภาวะผู้นำเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ความพึงพอใจในงาน	B	SE B	Beta	t	Sig t
ค่าคงที่	1.248	.215		5.803	.000
ความเชื่อมั่นในองค์กร x ภาวะผู้นำ	.275	.066	.253	4.162	.000
ความเป็อหน่ายในการทำงาน x ภาวะผู้นำ	-.039	.062	-.038	-.626	.532
การจัดการองค์ความรู้ x ภาวะผู้นำ	-.003	.022	-.007	-.118	.906

ผลจากตาราง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลเป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุด คือ ความเชื่อมั่นในองค์กร และ ภาวะผู้นำ ($\beta = 0.$

.275) ในขณะที่ด้านอื่น ๆ ภาวะผู้นำไม่มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างตัวแปรอิสระไม่ส่งผลต่อส่งผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 2: ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานวิจัย

สมมติฐาน	ความสัมพันธ์ของตัวแปร	ผลการทดสอบ
1.1	ความเชื่อมั่นในองค์กรส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	สนับสนุน
1.2	ความเชื่อมั่นในองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน	สนับสนุน
2.1	ความเบื่อหน่ายในการทำงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน	ไม่สนับสนุน
2.2	ความเบื่อหน่ายในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	สนับสนุน
3.1	การจัดการองค์ความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน	สนับสนุน
3.2	การจัดการองค์ความรู้ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ไม่สนับสนุน
4	ความพึงพอใจในงานส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	สนับสนุน
5	ภาวะผู้นำสามารถทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับได้	สนับสนุน
6	ความตั้งใจลาออกจากงานส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการทำงานของพนักงาน	สนับสนุน

สรุป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 220 คน มีอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 318 คน และมีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความเชื่อมั่นในองค์กร ความเบื่อหน่ายในการทำงาน ตัวการจัดการองค์ความรู้ ความตั้งใจลาออก ศักยภาพในการทำงาน และภาวะผู้นำภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อสรุปผลการผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามพบว่าทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความเชื่อมั่นในองค์กรส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ความเชื่อมั่นในองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ความเบื่อหน่ายในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจาก

งาน การจัดการองค์ความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ภาวะผู้นำสามารถทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับได้ และความตั้งใจลาออกจากงานส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ในขณะที่ความเบื่อหน่ายในการทำงานส่งผลไม่ส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน และการจัดการองค์ความรู้ไม่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ประโยชน์เชิงวิชาการ หลังจากการศึกษาครั้งนี้สามารถอธิบายถึงผลกระทบทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานชาวมลายู ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อันเนื่องมาจากแนวคิดทฤษฎีส่วนใหญ่ที่ดำเนินการทบทวนนั้นมาจากต่างประเทศและยังคงมีงานวิจัยในประเทศไทยจำนวนน้อยในการศึกษาตัวแปรดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ

ผลงานระหว่างตัวแปรในการทำหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไปเพื่อใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์นี้เพื่อขยายขอบเขตในการอธิบายตัวแปรดังกล่าวให้ได้มากขึ้นแก่วงการวิชาการ

2. ประโยชน์เชิงวิชาชีพ หลังจากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ประกอบการเครื่องดื่มชาสมุนไพรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือสามารถจัดการกับปัจจัยที่ส่งเสริมความตั้งใจลาออกจากการงานให้ลดน้อยลงและ

ใส่ใจปัจจัยที่ช่วยลดระดับความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานเพื่อลดอัตราการลาออกและนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงานชาสมุนไพรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ประกอบการชาสมุนไพรสามารถลดต้นทุนของทรัพยากรมนุษย์ในการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และตรงต่อความคาดหวังของผู้ประกอบการ

เอกสารอ้างอิง

- Alfaiza, S. A., Abed, A. Y., Sultan, A. A., & Riyadh, H. A. (2021). Moderating role of leadership between mass collaboration and quality of knowledge: a case of Iraq's pharmaceutical sector. *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJOA-08-2021-2891>.
- Chen, X., Ran, L., Zhang, Y., Yang, J., Yao, H., Zhu, S., & Tan, X. (2019). Moderating role of job satisfaction on turnover intention and burnout among workers in primary care institutions: a cross-sectional study. *BMC public health*, 19(1): 1-10.
- Kerra P., & Ava, A. (2015). **Factors and causes of employee resignation**. Prince of Songkla University. Retrieved July 20, 2564, from http://intra.polsci.pn.psu.ac.th/edu_sha/files/03-06-2015_14-14-22_2-11.pdf.
- Prachachat. (2563). **Sparkling bubble milk tea, boiling competition “Tao Kae Noi” 3 Billion** Retrieved July 19, 2564, from <https://www.prachachat.net/marketing/news-571938>.
- Puttanont, W. (2562). **Trends in layoffs in each industry**. Retrieved June 20, 2564, from <https://www.thebangkokinsight.com/news/stock-finance/stock/884193/>.
- Usmanova, N., Yang, J., Sumarlia, E., Khan, S. U., & Khan, S. Z. (2020). Impact of knowledge sharing on job satisfaction and innovative work behavior: the moderating role of motivating language. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 51(3): 515-532. doi:10.1108/VJKMS-11-2019-0177.
- Zeffane, R., & Melhem, S. B. (2017). Trust, job satisfaction, perceived organizational performance and turnover intention: A public-private sector comparison in the United Arab Emirates. *Employee Relations*, 39(7): 1148-1167. doi: 10.1108/ER-06-2017-0135.