

อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานต่อการคงอยู่
ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

Influence of Organizational Commitment, Job Satisfaction Towards the Employees'
Retention of Bangkok Bank Public Company Limited

ปุณิกา ปัญญาบรรณ¹, นรินทร์ สมทอง²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านปัจจัยความพึงพอใจในงานและปัจจัยด้านการคงอยู่ในงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 174 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีประสบการณ์ทำงาน 3 -4 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 30,000 – 40,000 บาท พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมในระดับมากที่สุดด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปัจจัยค่าจูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการคงอยู่ในงาน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความเป็นไปได้สูงในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร หากท่านมีทางเลือกหรือโอกาสที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกันส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยทางด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยความ ความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยค่าจูง ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 และด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การคงอยู่ในงาน

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการมหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ประจำหลักสูตรโครงการพิเศษระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The purpose of this study is to examine the influence of organizational commitment, job satisfaction towards the employees' retention of Bangkok Bank Public Company Limited. The factors include demographic, organizational commitment job satisfaction and job retention. The 174 sample were drawn from Bangkok Bank Public Company Limited employees. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most of Bangkok Bank Public Company Limited employees are male, between 26-35 years old, Married status, received master's degree, 3 years working experience and received monthly income of 30,000 - 40,000 baht. Organizational commitment of Bangkok Bank Public Company Limited employees were at high level overall, The aspect with the highest mean was the norm, with an average of 3.87. Job satisfaction were at high level, when each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was supporting factor, with an average of 3.90. Job retention of Bangkok Bank Public Company Limited employees were at high level overall, when each aspect, it was found that the item with the highest mean was the highest possibility of decision making to resign. If you had better choice or opportunity, with an average of 4.00. The results of hypothesis test show that (1) Bangkok Bank Public Company Limited employees with different sex, age, status, education , experience level income had different, in different employees' retention at statistical significance of 0.05 levels. (2) Organizational commitment, mentally Persistence And norm Affecting the job retention of Bangkok Bank Public Company Limited employees at statistical significance of 0.05 levels. (3) Job satisfaction, support factors had effect the job retention of Bangkok Bank Public Company Limited employees at statistical significance of 0.10 levels. And the motivation factor effecting the job retention of Bangkok Bank Public Company Limited employees at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Job retention

บทนำ

บุคลากรหรือทรัพยากรขององค์กรนับเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยในทงองค์กรที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของธุรกิจไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าปัจจัยอื่นได้แก่ ทุน เครื่องจักรหรือวัตถุดิบ สภาพวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในโลกที่ไร้พรมแดนทำให้เกิดการขยายตัวด้านการลงทุน การขยายกิจการและนำเทคโนโลยีจำนวนมากเข้ามาแทนบุคลากรเพื่อการลดต้นทุนด้านแรงงาน จึงจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีสมรรถนะมีทักษะในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นด้วย (สายชล สุนทรอภิชาติ,2547)

ปัญหาการขาดแคลนแรงงานนับเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญของการขับเคลื่อนธุรกิจ การขาดแคลนแรงงานผู้มีความสามารถในปัจจุบันถือเป็นอีกหนึ่งปัญหาใหญ่ในหลายประเทศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ กล่าวคือสถานการณ์ตลาดแรงงานในปัจจุบัน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะที่มีทักษะตรงตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรมหรือมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน นับเป็นกลุ่มแรงงานสำคัญที่จะขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ จากผลสำรวจและสถิติของแมนพาวเวอร์กรุ๊ป ประเทศไทย ได้ชี้ถึงตลาดแรงงานที่มีทักษะตอบโจทย์ภาคอุตสาหกรรม จากภาพรวมประเทศไทยในช่วงตลอด 5 ปีรวมถึงปีนี้ ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาและ

อยู่ในยุคเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลอยู่ในภาวะความต้องการแรงงานที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับสภาวะการขาดแคลนแรงงานระดับโลกซึ่งมี 6 สายงานสำคัญ ได้แก่ สายงานด้านขาย ด้านไอที ด้านวิศวกรรม งานธุรการ งานด้านบัญชีและงานการผลิต (แมนพาวเวอร์กรุ๊ป, 2562)จากแผนพัฒนาประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมาแล้ว ประเด็นที่น่าสนใจคือ จะทำอย่างไรให้เศรษฐกิจไทยในอนาคตเติบโตได้อย่างต่อเนื่องและเข้มแข็ง หากวิเคราะห์ตามหลักเศรษฐศาสตร์ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เศรษฐกิจขยายตัว ประกอบด้วย ปัจจัยแรงงาน ปัจจัยทุน (เช่น เครื่องจักรในการผลิตต่าง ๆ) และผลผลิตภาพการผลิตรวม (Total Factor Productivity: TFP) ซึ่งก็คือ ผลผลิตที่เพิ่มขึ้นโดยไม่ได้มาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนแรงงานหรือทุน (เช่น แผนบริหารจัดการองค์กรที่ดีขึ้น เทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัยขึ้น หรือ ความสามารถของแรงงานที่สูงขึ้น) โดยเมื่อวิเคราะห์แต่ละปัจจัยพบว่า(1) กำลังแรงงานมีแนวโน้มลดลง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมสูงวัย ทำให้กำลังแรงงานลดลงจากที่เคยขยายตัวประมาณร้อยละ 2 เมื่อ 10 ปีก่อน กลับมาหดตัวที่ร้อยละ 0.4 ในปี 2560 ซึ่งการจะทำให้เศรษฐกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืนภายใต้ภาวะกำลังแรงงานที่มีอยู่จำกัดเช่นนี้ สิ่งสำคัญคือต้องหา วิถีกระตือรือร้นใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงพัฒนาคุณภาพแรงงานผ่านการลงทุนในการศึกษาและพัฒนาทักษะแรงงานให้ตรงตามความต้องการของภาคธุรกิจ 2) ปัจจัยทุนเพิ่มขึ้นในระดับต่ำสะท้อนจากสัดส่วนการลงทุนรวม (ทั้งของภาครัฐและเอกชน) ต่อ GDP และอัตราการเพิ่มของสต็อกทุน (Capital Stock) ในปี 2560 ลดลงเมื่อเทียบกับปี 2551 แสดงว่าบทบาทของการลงทุนต่อการขยายตัวของ GDP ในระยะหลังมีน้อยลง ดังนั้น ในระยะต่อไป หากภาครัฐและเอกชนลงทุนมากขึ้น จะช่วยให้เศรษฐกิจไทยสามารถเดินหน้าต่อไปได้ โดยภาครัฐควรเน้นการลงทุนที่มีคุณภาพ คือลงทุนไปแล้วก่อให้เกิดประโยชน์กับภาคธุรกิจ เช่น การลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งสามารถจูงใจให้ภาคธุรกิจตัดสินใจลงทุนตามได้ และ 3) ผลผลิตภาพการผลิตรวม (TFP) มีบทบาทเพิ่มขึ้น โดยดัชนีชี้วัดผลผลิตภาพรวม (TFP) ของ Asian Productivity Organization สะท้อนว่า TFP ของไทยเพิ่มขึ้นจาก 10 ปีก่อนที่ 128.5 มาอยู่ที่ 147.5 สะท้อนว่าในระยะหลัง TFP มีบทบาทต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจไทยมากขึ้น ดังนั้นการเพิ่ม TFP จึงเป็นอีกทางหนึ่งที่สำคัญต่อการเติบโตของเศรษฐกิจในอนาคต ซึ่งทางเลือกทางหนึ่งในการเพิ่ม TFP คือควรเพิ่มการลงทุนที่มีคุณภาพ คือต้องเน้นลงทุนในด้านพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงลงทุนยกระดับการศึกษาและคุณภาพแรงงาน มาช่วยเพิ่มความสามารถในการผลิตให้เพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพล ผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้
 1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 309 คน ที่ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ตาม

สูตรการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยคิดจากกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน ∞ คน ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน 5%

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน รวมถึงความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน รวมทั้งผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรตาม คือ การคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้ดำรงอยู่ และมีศักยภาพที่ดียิ่งขึ้นไป

2. เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ให้กับการพัฒนาบุคลากร และองค์กรให้สามารถแข่งขันในทางธุรกิจได้

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Allen and Meyer (1990) ได้นิยามความหมาย ความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อการของของตน มีอิทธิพลสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกขององค์กร และการมีจิตสำนึกในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Allen & Meyer, 1990) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

(1) ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยที่พนักงานรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกในองค์กร รู้สึกยึดมั่นกับองค์กรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กร

(2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์กรของบุคคลแต่ละคน เป็นการรับรู้ของบุคคลถึงผลประโยชน์ที่เสียไปถ้าเขาต้องออกจากองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

(3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง จิตสำนึกในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้ว ต้องมีความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกต้องและสมควรทำถือเป็นพันธะผูกพันที่ต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ซึ่งมีสมมติฐาน 3 ประการ ดังนี้

- 1.มนุษย์มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด
- 2.ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกความต้องการที่ยังไม่ได้ตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
- 3.ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา สรุปได้ว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นใน ระดับที่สูงขึ้นต่อไป ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหารน้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน Maslow ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

ขั้นที่ 3 ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่นความต้องการนี้ เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์ค้ำนึ่งว่า ความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จเพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

จากแนวคิดของMaslow สามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อบ่งชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคคล และการตอบสนองความต้องการ องค์การต้องจัดการกับความต้องการที่ไม่สมหวังซึ่งเริ่มจากความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกายต่อไปถึงความปลอดภัย การเป็นเจ้าของและความรัก การได้รับการยอมรับและการมีคุณค่าในตัวเอง ส่วนความต้องการที่ได้รับผลสำเร็จแล้วจะไม่สามารถจูงใจได้

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคงอยู่ในงาน

Frederic Herberg (1959) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลคงอยู่ในงาน โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัย ในการสร้างแรงจูงใจในการคงอยู่ในงาน คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถพิจารณาได้จาก การได้รับข้อมูลตอบกลับจากการทำงาน คุณลักษณะงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยในด้านการงาน ที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และรักษางานที่ปฏิบัติอยู่ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ปัจจัยค่าจูน เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน การบริหารงาน และนโยบายต่างๆที่ตอบสนองสภาพการทำงาน ความมั่นคงและคุณภาพชีวิต

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 309 คน ที่ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ตามสูตรการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยคิดจากกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน ∞ คน ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เปิด 5%

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจะนำเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อการตอบปัญหาในเรื่องที่เราศึกษาวิจัย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า ทบทวน วรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย ที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ และนำไปสู่ขั้นตอนของการให้ความหมายของนิยามศัพท์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้กำหนด โดยการตั้งข้อคำถามในแบบสอบถามจะต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด โดยผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 การคงอยู่ในงานของพนักงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยได้มีการดำเนินการตรวจสอบความตรง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปดำเนินการใช้งานจริง โดยผู้วิจัยนั้นได้สร้างแบบสอบถามขึ้นและนำแบบสอบถามนั้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบว่าครอบคลุมเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เป็นรายด้านดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน ด้านจิตใจ 0.970 ด้านการคงอยู่ 0.962 และด้านบรรทัดฐาน 0.971 รวมความผูกพันต่อองค์กร 0.988 ความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ 0.965 ปัจจัยค้ำจุน 0.955 รวมความพึงพอใจในงาน 0.980

3. ผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกลับกลุ่มตัวอย่างจริง ที่นำมาใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบทดสอบออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 174 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานจริงในปี 2562 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อของพนักงานทั้งหมด โดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมด หลังจากนั้นส่งแบบสอบถามให้พนักงานที่สุ่มได้ในแต่ละคน ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 174 ชุด ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อมความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 การคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test

2.2 การคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาโท หรือเทียบเท่า มีประสบการณ์ทำงาน 3 -4 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 30,000- 40,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบรรทัดฐาน รองมาคือ ด้านการคงอยู่ และด้านจิตใจ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปัจจัยค้ำจุน รองมาคือ ปัจจัยจูงใจ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการคงอยู่ในงานโดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความเป็นไปได้สูงที่ท่านจะตัดสินใจลาออกจากองค์กร หากท่านมีทางเลือกหรือโอกาสที่ดีกว่า รองมาคือ ท่านมีการวางแผนที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไปแม้ในอนาคตท่านอาจมีการโยกย้ายหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่ง ท่านมีความต้องการที่จะพัฒนาประสบการณ์ ของท่านจากองค์กรนี้ เพื่อโอกาสก้าวหน้าและ เงินเดือนที่สูงขึ้น เมื่อท่านย้ายไปอยู่องค์กรอื่น และท่านสมัครใจที่เลือกปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ ตามลำดับ

ผลเปรียบเทียบการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัดที่มีเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้มีการคงอยู่ในงานโดยภาพรวม ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ปัจจัยทางด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจมีอิทธิพลเชิงลบต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ส่วนด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด

ผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ด้านปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยความพึงพอใจในด้านด้านปัจจัยค้ำ

จุนมีอิทธิพลเชิงบวก ต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

บทสรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ สมัครใจที่เลือกปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความต้องการที่จะคงอยู่เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี เป็นความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ความต้องการทางวัตถุดิบเงินเดือน ประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติมาพันธ์พุทธรัตน์(2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายการบริการและการขาย 1 เขตการบริการและการขาย 1 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก และพนักงานมีความตั้งใจในการลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ที่มีเพศต่างกัน ทำให้มีการคงอยู่ในงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อการคงอยู่ในงาน ดังนั้น ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิง ให้ความสำคัญกับการคงอยู่ในงานโดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ กิตติมาพันธ์พุทธรัตน์(2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายการบริการและการขาย 1 เขตการบริการและการขาย 1 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศที่ต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกจากงานไม่แตกต่างกันพนักงาน

2.2 พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ที่มีอายุต่างกัน ทำให้มีการคงอยู่ในงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าอายุไม่มีผลต่อการคงอยู่ในงาน ทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการคงอยู่ในงานของพนักงานเหมือนกัน โดยมีอายุต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าระดับการคงอยู่ในงานของพนักงานที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ กุลธนิดา ผลเวช (2556) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สถาบันไทย-เยอรมัน ผลการศึกษาพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบันไทย-เยอรมัน

2.3 พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้มีการคงอยู่ในงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าสถานภาพไม่มีผลต่อการคงอยู่ในงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ กุลธนิดา ผลเวช (2556) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สถาบันไทย-เยอรมัน ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบันไทย-เยอรมัน

2.4 พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้มีการคงอยู่ในงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการคงอยู่ในงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ กุลธนิดา ผลเวช (2556) เรื่องความ

ผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สถาบันไทย-เยอรมัน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบันไทย-เยอรมัน

2.5 พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน ทำให้มีการคงอยู่ในงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าประสบการณ์ทำงานไม่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัย นิศาชล ภูมิพันธ์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เดลแมกซ์ แมชินเนอรี จำกัด พบว่า ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

2.6 พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้มีการคงอยู่ในงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่ารายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัย นิศาชล ภูมิพันธ์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เดลแมกซ์ แมชินเนอรี จำกัด พบว่า ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

3. ผลการศึกษาปัจจัยทางด้านความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยทางด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ให้ความสำคัญต่อบริษัททางด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ในระดับมาก มีความเห็นว่า ทำงานที่หนักก็ได้ หากเป็นคนทุ่มเทให้กับงาน และมีความพอใจ มีซึ่งในปัจจุบันพอใจที่ทำงานในองค์กรนี้ต่อไปอีกนาน โดยรู้สึกห่วงใยอย่างยิ่งกับปัญหา ที่เกิดภายในองค์กร คิดว่าปัญหาขององค์กร ก็คือปัญหาของตนเอง ไม่คิดว่าจะมีความผูกพันกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้เท่ากับหน่วยงานนี้ โดยรู้สึกดีใจเป็นอย่างยิ่งที่ตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศาชล ภูมิพันธ์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เดลแมกซ์ แมชินเนอรี จำกัด พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรใน ด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

3.2 ปัจจัยทางด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ให้ความสำคัญต่อบริษัททางด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ในระดับมาก มีความเห็นว่า จะยังทำงานอยู่กับองค์กรนี้ เนื่องจากมีความจำเป็นและมีความต้องการเท่าๆกัน ซึ่งเหตุผลสำคัญอย่างหนึ่งที่ยังทำงานในองค์กรนี้ ก็คือยังไม่มียears อื่นรับรอง ซึ่งหากตัดสินใจลาออกจากงานในขณะนี้ จะประสบปัญหาหลายประการ และกลัวว่าจะเกิดปัญหาในการใช้ชีวิต หากลาออกจากงานโดยไม่มียears อื่นรับรอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศาชล ภูมิพันธ์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เดลแมกซ์ แมชินเนอรี จำกัด พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรใน ด้านการคงอยู่ มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับ Khun (2011) ศึกษาผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ ของพนักงานในอุตสาหกรรมยา ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยสำคัญระหว่าง การคงอยู่ของพนักงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการคงอยู่

3.3 ปัจจัยทางด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ซึ่งพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ให้ความสำคัญต่อบริษัททางด้านความผูกพันต่อ

องค์กรด้านบรรทัดฐาน ในระดับมาก มีความเห็นว่า การประเมินผลความดีความชอบโดยใช้หลักประสิทธิภาพของงาน เป็นเรื่องที่ดี มีความยินดีที่งานล่วงเวลาโดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งเชื่อว่าการจงรักภักดีเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการทำงาน โดยการทำงานตามทีมกำหนด ทำให้ทีมแข็งแกร่ง สามารถต่อรองกับบริษัทได้ และพนักงานจะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับที่ บริษัทวางไว้ และคิดว่าการคัดเลือกพนักงานที่เป็นคนรู้จักกันเข้ามาทำงาน ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตาชาล ภูมิพันธ์ผล (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เดลแมกซ์ แมชินเนอรี จำกัด พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรใน ด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

4. ผลการศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ในระดับมาก มีความเห็นว่า ความสำเร็จในการทำงาน เช่น การตัดสินใจ การยกย่องชมเชย และการมอบหมายงานให้รับผิดชอบ การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา ภายในองค์กร ความรับผิดชอบ ในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งในปัจจุบัน และด้านความก้าวหน้า เช่น มีการเลื่อนตำแหน่ง ปรับตำแหน่งมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตาชาล ภูมิพันธ์ผล (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เดลแมกซ์ แมชินเนอรี จำกัด พบว่าความพึงพอใจในงานภาพรวม (ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน) มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Heriyati and Ramadhan (2012) ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของพนักงานในสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานและการคงอยู่โดยมีปัจจัยความผูกพันของพนักงานต่อสถาบันของโรงเรียนธุรกิจ BINUS พบว่าความพึงพอใจด้านแรงจูงใจของพนักงานมีอิทธิพลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อประสิทธิภาพการทำงานและการคงอยู่ของพนักงาน

4.2 ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ในระดับมาก มีความเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา) ความมั่นคงขององค์กร เช่น การดำเนินธุรกิจ, สัญญา สภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจ่ายให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานก็ได้ ส่งผลให้พนักงานคงอยู่หรือลาออกในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตาชาล ภูมิพันธ์ผล (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เดลแมกซ์ แมชินเนอรี จำกัด พบว่าความพึงพอใจในงานภาพรวม (ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน) มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและวางแผนการบริหารงานให้บุคลากรในธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) ให้มีความคงอยู่ในงานที่สูงขึ้น ดังต่อไปนี้
ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ที่มีเพศต่างกัน ทำให้มีการคงอยู่ในงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น องค์กรจึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านเพศของพนักงาน เพราะอาจเนื่องด้วยปัจจุบันบทบาทของเพศชายและเพศหญิงในสังคมไทยเปลี่ยนไป ค่านิยม

เกี่ยวกับเพศและความคิดเห็นเกี่ยวกับในการทำงานก็เปลี่ยนไป เพศชายและเพศหญิงอาจจะมีความคิดเห็นและทัศนคติเกี่ยวกับการอยู่ในงานที่เหมือนกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ที่มีอายุต่างกัน ทำให้มีการคงอยู่ในงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น องค์กรจึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านอายุของพนักงานเพราะอาจเนื่องจากพนักงานธนาคาร ส่วนมากมีอายุที่ใกล้เคียงกัน จึงส่งผลให้มีความคิดและทัศนคติเกี่ยวกับการอยู่ในงานไม่ต่างกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้มีการคงอยู่ในงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น องค์กรไม่ควรเน้นให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานภาพของพนักงาน อาจเป็นเพราะสถานภาพของบุคคลไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน จึงทำมีความคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ในงานไม่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้มีการคงอยู่ในงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น องค์กรไม่ควรเน้นให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับปัจจัยด้านระดับการศึกษาของพนักงาน เพราะพนักงานที่มีการศึกษาที่ต่างกัน ไม่เป็นผลทำให้มีวิถีคิด ทัศนคติ การดำรงชีวิตประจำวัน และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการคงอยู่ในงานที่แตกต่างกันออกไปด้วย

5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้มีการคงอยู่ในงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น องค์กรจึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านด้านระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะอาจเนื่องด้วยปัจจุบันความสำคัญของด้านระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรได้เปลี่ยนไป ไม่ว่าพนักงานจะมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรมากหรือน้อย ส่งผลทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคงอยู่ในงานที่ไม่แตกต่างกัน

6. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ทำให้มีการคงอยู่ในงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น องค์กรจึงไม่ควรเน้นให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนของพนักงาน เนื่องจากการพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการคงอยู่ในงานที่ไม่แตกต่างกัน

ความผูกพันต่อองค์กร

1. ด้านจิตใจ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทางด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการจัดกิจกรรม อบรม สัมมนาในกับพนักงานในองค์กร ให้บุคลากรมีความรู้สึกยึดมั่นในค่านิยม วัฒนธรรมขององค์กร และเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร มีความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมและต้องการอยู่ในองค์กรด้วยความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์กร และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย 2. ด้านการคงอยู่ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทางด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านการคงอยู่เป็นอย่างมากควรทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ไม่อยากลาออกจากองค์กร เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ภาคภูมิใจในความเป็นสมาชิก และถึงแม้จะมีงานลักษณะเดียวกันที่เสนอให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า บุคคลก็ไม่ต้องการที่จะโยกย้ายออกจากองค์กรเพื่อไปทำงานใหม่

3. ด้านบรรทัดฐาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทางด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการทำให้พนักงานมีความรู้สึกและทัศนคติที่ต้องการอยู่ในองค์กรนี้ด้วยความเชื่อมั่น ศรัทธาและภาคภูมิใจ ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร โดยมีความเชื่อว่าองค์กรเป็นสถานที่ที่ดี และเหมาะสมกับตนมากที่สุด รวมถึงความรู้สึกการเป็นเจ้าของ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ตลอดจนการมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กร

ความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

1. ความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจ มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ดังนั้น องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญกับด้านปัจจัยจูงใจ เนื่องจาก องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้ผลตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ส่วนในลักษณะนามธรรม เช่น การตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ การยกย่องนับถือ การยอมรับความสำเร็จในงาน ที่ทำการให้ความเป็นมิตรอยู่แล้ว

2. ความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยค้ำจุน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัย ที่สนับสนุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้เกิดความพอใจ อันได้แก่ วิธีการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีความเหมาะสม สนับสนุนให้พนักงานมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และกับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงให้ความสำคัญกับนโยบายและการบริหาร

ความมั่นคงในงาน อันหมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ โบนัสทั้งที่เป็นรูปของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น บริการในด้านต่าง ๆ ความสะดวกสบายในการทำงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง เพื่อตอบสนองความต้องการจากปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพออันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานแก่องค์กรในที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการคงอยู่ของพนักงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานบุคคล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคลากรทั้งหมดของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตามพื้นที่เขตภูมิภาค เพื่อให้ทราบถึงระดับการคงอยู่ในการทำงานของพนักงานในภาพรวมทั้งหมด

เอกสารอ้างอิง

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา. ครงงานหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- แมนพาวเวอร์กรุ๊ป, (2562), เปิดสถิติ 6 สายงานขาดตลาด 10 อาชีพเนื้อหอมสุดระดับโลก ,ค้นเมื่อ วันที่ 29 กันยายน 2562 จาก, <https://www.brandbuffet.in.th/2019/03/manpower-group/>
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: วี พรินท์.
- เบญจวรรณ พัทธพงศ์พรณ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัทบางกอกเอ็นเตอร์เทน

- เม้นต์ จำกัด.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- บรรเจิด ศุภราพงศ์. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริหารงานของโรงเรียน ปากช่องพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วน จังหวัดนครราชสีมา. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา การบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปกรณ์ ลิ้มโยธิน.(2558). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรม, วารสาร หาดใหญ่วิชาการ, 13(2)
- พิสมัย จุเกษม. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สำนักงานจังหวัดอำนาจเจริญ, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- รัชณี ทีปกากร. (2556), การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงาน ของโรงเรียนเทศบาล 1 (สลาवार) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี, งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลติกา จองพานิชย์เจริญ. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันเพ็ญ ธูปอินทร์. (2556), ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารกับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของครู ปฏิบัติการสอน โรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 18 สหวิทยาเขต ระยอง 1, งานนิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรุต กาญจนหิรัญ.(2555). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการ ทำงานกับความ ผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งใน ประเทศไทย. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- สถาพร ส่องแสง. (2554). ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียน วัดกระเฉง สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ บริหารการศึกษา,คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวิมล คำยอย. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล บ้านหยวก อำเภอนำโสม จังหวัดอุดรธานี. การค้นคว้าอิสระ, โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านหยวก.
- อานนต์ ฉลุศรี. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอ เมือง จังหวัด อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี.
- สายชล สุนทรอภิชาติ. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซีบอร์ด จังหวัด ระยอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1993). Organizational Commitment : Evidence of Career Stage. Effect. Journal of Business
- Baron, R.A. (1986). Behavior in Organization. Boston : Allyn & Bacon.
- Becker, H.S. (1960). Notes on Concept of Commitment. American: Journal of Sociallogy.
- Brewer, A.M., & Lock, P. (1995). Managerial Strategy and Nursing Commitment in Australian Hospitals. Journal of Advanced Nursing, 21.

- Buchanan, H. B. (1974). building organization commitment the socialization of managers in work organization.
- Fisher, M., Hinson, N., & Deets, C.. (1994). Selected predictors of registered nurses' intention to stay. *Journal of Advanced Nursing*, 20(3), 950-957.
- Frederick, Herzberg et al. (1959). The Motivation of work. New York: John Wiley & Sons.
- Heriyati, P., & Ramadhan A. S. (2012), The Influence of Employee Satisfaction in Supporting Employee Work Performance and Retention Moderated by the Employee Engagement Factor of an Institution (An Empirical Study of Binus Business School), *Journal of Economics and Management* 6(1), 191 – 200.
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and role-related factor in the development of organization commitment.
- Kanter, R.M. (1968). American. *Sociological Review*, 33(1), 499 – 517.
- Khun, M. A., (2011), Impact of organizational commitment on job satisfaction and employee retention in pharmaceutical industry, *African journal of business management*, 5(17).
- March, R. & H. Mannari. (1977). Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study. *Administrative Science Quarterly*, 22(3), 58.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. .H. (2004). *Human Resource Management* (10th ed.). Singapore: Seng Lee Press.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality* (2nd ed). New York: Harper and Row.
- Miner, J.B. (1992). *Industrial Organization Psychology*. Singapore : McGraw-Hill.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book Compan.
- Mowday, R. T. (1982). *Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absentism and Turnover*. New York: Academic Press.
- Neuhauser, P. C. (2002). Building a High Retention Culture in Health Team. *Journal of Nursing Administration*, 32(9), pp. 470-478.
- Novabizz. (2015). Types of Credits and Sources of Credit. [On-line]. Available: <http://www.novabizz.net/credit-2.html>
- Porter, Lyman W. and others. (1974). Organizational Commitment Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians, *Journal of Applied Psychology*. 59(5): 603-609.
- Sheldon, M. (1971). an empirical analysis of organizational identification. *Academy of Management Journal*, 14,
- Steers, R.M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.
- Weiner & Myron (1971). "Political Participation : Crisis of the Political Process", pp. 161- 163