

การศึกษาความสัมพันธ์ความพึงพอใจในงานและคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อ ความผูกพัน
ต่อองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

A study of the relationship of job satisfaction and job characteristics affecting
employee Commitment An empirical study of KASIKORNBANK PCL. Head Office

ชนาพร คงอิม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ(1.)ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย (2.)เพื่อเสนอแนะแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มประชากรที่
ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ
วิจัย ได้แก่ แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน แบบสอบถามวัด
คุณลักษณะงานแบบสอบถามความผูกพันในองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่า
ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐานด้วย
การวิเคราะห์ค่า t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การหาความสัมพันธ์ โดยการหาค่าสัม
ประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอย ผลการวิจัยพบว่า 1.ลักษณะส่วนบุคคลทางด้าน เพศ
สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน ส่วนอายุ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาใน
การทำงาน ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 2.การ
วิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางตรงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 3.การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ ความพึงพอใจในงาน คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

This research was aimed: (1) to investigate factors affecting to organizational commitment of employee at KASIKORNBANK; and (2) to explore the guidelines for establishing organizational commitment among those employees. Populations used in this research were 300 employees from Head Office of KASIKORNBANK PCL. Tool for data collection employed in this research was questionnaire concerning personal data, job satisfaction, job characteristics, and organizational commitment. Statistics for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing was done by *t*-test, One-way ANOVA, and correlation analysis by Pearson correlation coefficient and regression analysis. The results found that; (1) personal factors such as gender, marital status, and different education level indicated no significance towards organizational commitment, whereas age, monthly salary, working period, and level of position played important roles over job satisfaction at the significant level 0.05; (2) for the 2nd hypothesis analysis, job characteristics showed the direct impact to organizational commitment of employees at Head Office of KASIKORNBANK PCL at the significant level 0.05; (3) for the 3rd hypothesis analysis, job satisfaction of those employees from KASIKORNBANK PCL statistically correlated to their organizational commitment leveled 0.05 of significance.

Keywords: Job satisfaction, Job characteristics, Organizational commitment

บทนำ

การที่ธนาคารกสิกรไทยซึ่งเป็นองค์กรที่สำคัญ จะเจริญเติบโตและดำเนินกิจการไปได้อย่างต่อเนื่อง ก็จะต้องมีการจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดี เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรให้ดำเนินไปเพื่อให้ห้องกรประสบความสำเร็จสูงสุด องค์กรจึงมีหน้าที่สำคัญในการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี มีความพึงพอใจจนกลายเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กรในที่สุด ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องการ มีประโยชน์ส่งผลต่อการมาทำงานของพนักงาน และลดการขาดงาน มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น อัตราการเข้าออกจางานลดลง ทำให้ทุ่มเททำงานนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรกำหนดให้ ซึ่งแสดงออกมาในรูปแบบความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้ห้องกรอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับตลาดได้

ปัญหาที่สำคัญของการจัดการทรัพยากรบุคคล คือปัญหาด้านการลาออกจากงานของพนักงานซึ่งในปี 2556 - 2559 พบว่าธนาคารกสิกรไทยซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่มีอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังภาพ เนื่องจากทรัพยากรบุคคลในธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันสูง การลาออกนั้นก่อให้เกิดผลกระทบต่องค์กร กลุ่มทำงาน เพื่อนร่วมงาน และต่อตนเองทำให้เกิดต้นทุนในกระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคลที่สูงขึ้น เนื่องจากต้องหาพนักงานใหม่มาทดแทน รวมทั้งกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผลผลิต บริการของธนาคาร และผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้หลายองค์กรต้องหันมาให้ความสำคัญกับการรักษาทรัพยากรบุคคลให้มากขึ้น โดยมองความสัมพันธ์กับพนักงานเพิ่มขึ้นนอกจากการมุ่งมั่นทำธุรกิจ บางแห่งมีการจัดโครงการการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน เพื่อลดความเครียดของการทำงาน หรือมีการจัดที่เลี้ยงดูบุตรพนักงานเพื่อลดปัญหาครอบครัวของพนักงาน

ข้อมูล	2556	2557	2558	2559
จำนวนพนักงานทั้งหมด	19,303	21,614	21,484	21,029
สำนักงานใหญ่	10,093	10,688	10,537	9,940
อัตราการจ้างงานใหม่	3,994	4,246	3,578	2,825
อัตราการลาออก	2,424	2,465	3,180	3,562

ที่มา : รายงานการพัฒนาเพื่อการยั่งยืน ธนาคารกสิกรไทย 2559

จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ ที่มีการเจริญเติบโตขึ้น ทำให้บุคลากรมีโอกาในการเลือกปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย โดยสามารถเลือกที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือเลือกจะโยกย้ายไปปฏิบัติงานในองค์กรอื่นๆ หากรู้สึกเกิดความเครียดในการทำงาน และการเพิ่มขึ้นของอัตราการลาออกของพนักงานในองค์กร ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุและ ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงาน คือความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะช่วยในการบริหารจัดการบุคคลากรและรักษาบุคคลากรขององค์กรไว้ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางตรงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ขอบเขตของงานวิจัย

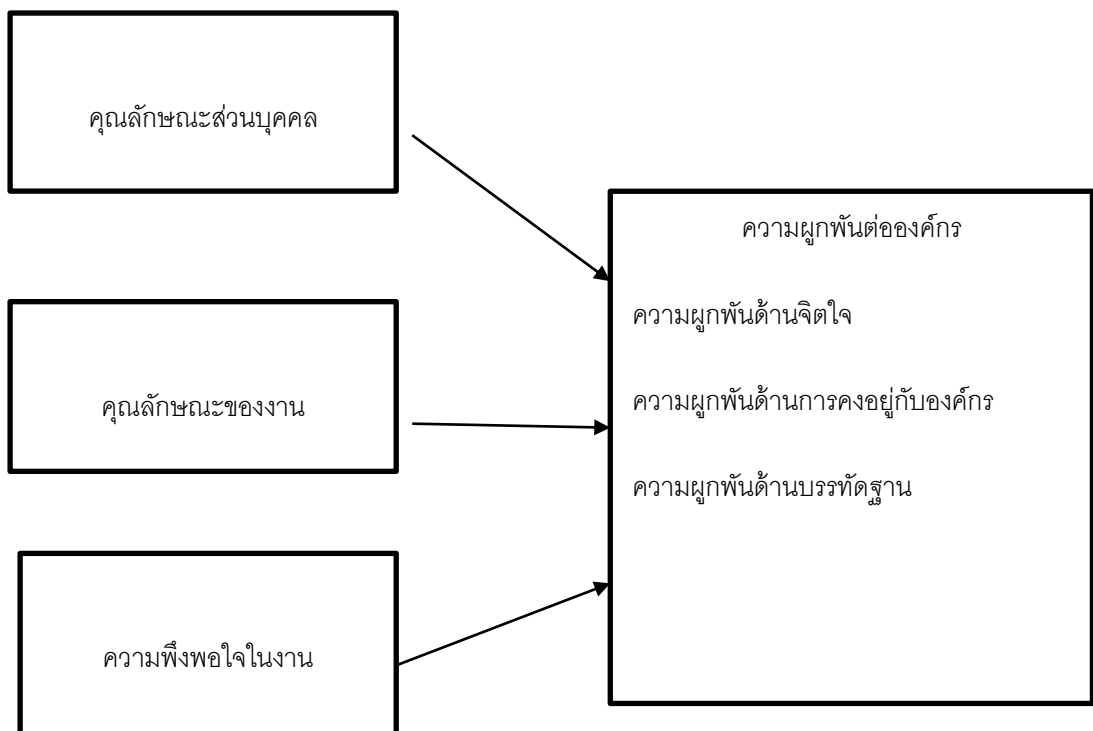
1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยคัดเลือกพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการใช้สูตรคำนวณของ Taro Yaamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการทำการวิจัย

- 2.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล
- 2.2 ความพึงพอใจในงาน
- 2.3 คุณลักษณะของงาน
- 2.4 ความผูกพันต่อองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. นำเสนอข้อเสนอแนะแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ทบทวนวรรณกรรม

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อองค์กร เพราะความผูกพันต่อองค์กรนี้ได้ถูกใช้ในการทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่จะแสดงต่อองค์กร ซึ่งพฤติกรรมที่สำคัญนั้นคือความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ความผูกพันต่อองค์กรได้มีนักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาและอธิบายความหมายและรายละเอียดไว้คือ มาวเดย์ สเตียร์ และ พอร์ตเตอร์ (Mowday, Steers, & Porter, 1979) ได้อธิบายถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าคือ ทัศนคติความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรและเป้าหมาย โดยปรารถนาที่จะยังคงเป็นสมาชิกหรือพนักงานขององค์กรนั้น ๆ อยู่ เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป ด้านโอเรียวลี และ แซตแมน (Cited in Caldwell, Chatman, & O'Reilly, 1990) อธิบายว่าความผูกพันเป็นการอธิบายที่ดีที่สุดต่อทัศนคติส่วนบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งทำให้บุคคลมีทัศนคติต่อบรรยากาศในการทำงานและตั้งใจที่จะทำงาน ถ้าหากองค์กรสามารถยึดเหนี่ยว(Bind) พนักงานไว้ได้ก็จะเป็นผลดีต่อองค์กรเพื่อให้เกิดความผูกพันและไม่ลาออก สำหรับ เมเยอร์และอลเลน (Meyer & Allen, 1991) ได้อธิบายในงานวิจัยว่าหมายถึง การที่บุคคลคิดถึงความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับองค์กร โดยผ่านแนวความคิดส่วนตัวของแต่ละคนเมื่อได้พิจารณาถึงคุณค่าและเป้าหมายในงาน ส่วนฟีเตอร์ คาวด์เวลล์ และเฮอร์โรลด์ (Fedor, Caldwell, & Herold, 2006) ได้อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์กรคือการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์กรซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการลาออก และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความพึงพอใจในงานแรงจูงใจและการคงอยู่ในองค์กรและรื้อบบิ้น (Robbins & Timothy, 2013) ได้อธิบายว่าเกี่ยวข้องกับความตั้งใจของบุคคลที่ปรารถนาจะยังคงเป็นสมาชิกในองค์กรนั้นๆ

มาวเดย์ พอร์ตเตอร์ และสเตียร์ (Mowday, Porter & Steers, 1979) ได้นำเสนอในงานการศึกษาว่า ความผูกพันต่อองค์กรใช้พยากรณ์การลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากการลาออกเป็นการแสดงออกถึงการปฏิเสธต่อองค์กรไม่ใช่ปฏิเสธต่องาน โดยได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แนวคิดด้านทัศนคติ (Attitudinal Type) ซึ่งแสดงว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างลึกซึ้ง เพราะเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะยังคงอยู่กับองค์กร มองความผูกพันต่อองค์กรเป็นบางสิ่งที่เป็นปริศนา ซึ่งถูกกำหนดจากทั้งองค์กรและตัวบุคคล เช่น ลักษณะส่วนบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้อง ลักษณะโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อปัจจัยต่าง ๆ เช่นการลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และการให้ความร่วมมือ แนวคิดที่สองคือแนวคิดด้านพฤติกรรม (Behavioral Type) มองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตนไม่ใช่เพื่อองค์กร มีประเด็นว่า การลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยลงทุนในส่วนของ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และระยะเวลา เป็นต้น ทำให้ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร เช่น ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกจากงานจะทำให้สูญเสียผลประโยชน์ โดยแสดงความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความเชื่อมั่นและการยอมรับองค์กร คือ ความภูมิใจและแสดงออกในสิ่งที่ต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร ยอมรับและปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบหรือค่านิยมตามที่องค์กรกำหนด

2. การใช้ความพยายามเพื่อองค์กร คือ ความเต็มใจและความมุ่งมั่นที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถเพื่อให้ องค์กรประสบผลสำเร็จ โดยไม่ได้คำนึงถึงรางวัลหรือผลตอบแทนเป็นสำคัญ

3. ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความใส่ใจในการทำงานและมีความเป็นห่วงเป็นใยต่อความ อยู่รอดขององค์กร รวมถึงมีความคิดว่าตนเองตัดสินใจถูกต้องที่เลือกทำงานกับองค์กรต่อไปในระยะยาว

เมเยอร์ และ อลีน (Meyer & Allen, 1991) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติ และ ด้านพฤติกรรม โดยด้านทัศนคติได้มุ่งประเด็นไปที่กระบวนการที่พิสูจน์ว่าพนักงานคนไหนคำนึงถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อ องค์กร โดยพิจารณาจากคุณค่าที่ตนเองได้รับและเป้าหมาย ส่วนอีกด้านคือด้านพฤติกรรม เป็นการมองประเด็นที่ว่า บุคคลได้ยึดติดกับองค์กร จากที่ได้มีศึกษาถึง สิ่งที่เคยปฏิบัติกันมาแล้วว่ามีส่วนในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กร

โดยเมเยอร์ และ อลีน ได้นำเสนอ 3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment) โดยการวัดองค์ประกอบในแต่ละตัวจะต้องมีการวางโครงสร้าง (Jaros, 2007) คือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือความรู้สึกของบุคคลที่ยึดติดการทำงาน มีความผูกพัน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร พนักงานคงอยู่กับองค์กรเพราะต้องการอยู่ เพราะความรู้สึกด้านอารมณ์ของ พนักงาน

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuous Commitment) คืออารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่ ตระหนักถึงความสัมพันธ์อันยาวนานที่ทำงานอยู่ในองค์กร พนักงานคงอยู่กับองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่ เกิดจากการ ได้รับสิ่งตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรเพราะมีต้นทุนหรือความสูญเสียของพนักงานถ้าต้องออกจาก องค์กร

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คืออารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีพันธะผูกพัน ต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นความรู้สึกในความรับผิดชอบ ความผูกพันแบบนี้เกิดความรู้สึกจำใจต้องอยู่กับองค์กร พนักงานคงอยู่กับองค์กรเพราะรู้สึกว่าควรอยู่ เพราะมีภาระหน้าที่ที่จะต้องอยู่กับองค์กร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติส่วนบุคคลที่มีต่องาน ที่เกิดขึ้นจากการประเมินคุณลักษณะของงาน และเต็มใจที่จะทำด้วยสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน โดยผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะมีผลทำให้ ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ทุ่มเทแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้กับงานอย่างเต็มความสามารถ มีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับ เพื่อนร่วมงาน และมีทัศนคติที่ดีต่องาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ หน่วยงานและองค์กร (Moorhead & Griffin, 1992; Robbins & Timothy, 2013)

ในส่วนของอีริค ได้นำเสนอแบบจำลองกระบวนการลาออก (Eric et al., 2001) ซึ่งมีผลเริ่มต้นมาจากปัจจัย ส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน จนถึงพฤติกรรมการลาออกจากงานโดยสมัครใจ

คุณลักษณะของงาน หมายถึงลักษณะของงานที่คิดและออกแบบงาน (Job Design) โดยคำนึงถึงความความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกันของคนที่รับผิดชอบต่องานนั้นๆ (Moorhead & Griffin, 1992) เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะของงานกับความรับผิดชอบในงานที่ทำของพนักงาน (Faturochman, 1997)

ทฤษฎีที่กล่าวถึงการกำหนดคุณลักษณะของงานคือ ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) ที่พัฒนาขึ้นโดย แฮกค์แมน และ โอลแฮม (Hackman & Oldham, 1976) ซึ่งเกิดขึ้นมาจากการคิดต่อยอด ทฤษฎีปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Theory) ด้านปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) มีวัตถุประสงค์เพื่อ วัดคุณลักษณะงานที่อาจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการมาทำงานของพนักงาน มุ่งเน้นไปที่คุณลักษณะของ

งาน ซึ่งเชื่อว่าแรงจูงใจภายในของบุคคลในการปฏิบัติงานนั้น มีผลมาจากแรงจูงใจภายในของบุคคลที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ ตามสภาวะทางจิตวิทยา (Psychological States) 3 ประการคือ

1. การรับทราบผลการปฏิบัติงาน (Knowledge of The Results) เป็นการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีประสิทธิภาพเพียงใดและมีความพึงพอใจในผลงานเพียงใด

2. การได้รับผิดชอบต่อผลของงาน (Experience Responsibility for The Result) เป็นความเชื่อมั่นของบุคคลต่อผลงานที่เขาได้พยายามทุ่มเทปฏิบัติ เป็นความภาคภูมิใจในผลงานมากกว่าที่จะขึ้นกับกระบวนการทำงาน นายจ้างหรือผู้ร่วมงาน

3. การรับรู้ความสำคัญของงาน (Experience the Work as Meaningful) เป็นการรับรู้ถึงคุณค่าในงานที่ได้ปฏิบัติและได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ได้ปฏิบัติไป

แฮกซ์แมน และ โอลแฮม ได้แสดง คุณลักษณะของงาน 5 ประการ ที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety) หมายถึงคุณลักษณะงานที่มีความแตกต่างกันเนื่องมาจากทักษะหลายๆ ด้านในหน่วยงาน ทำให้บุคคลต้องนำความรู้ ความสามารถและความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ความโดดเด่นของงาน (Task Identity) หมายถึง ระดับที่บุคลากรได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่หรือการทำงานของบุคคลในหน่วยงานเดียวกัน หรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน

4. ความมีอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการคิดการตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองเต็มที่ ในประเด็นนี้ ความเป็นอิสระที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถวางโครงสร้าง ควบคุม และกำหนดเวลาในการดำเนินการได้เองอันเป็นการเพิ่มผลผลิตได้ ซึ่ง สเป็คเตอร์ (Spector, 1986; จังหวัดนนทบุรี, 2553) ได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการควบคุมได้ที่สูงจะมีผลต่อแรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วม และความผูกพัน ในขณะที่เดียวกันถ้ามีระดับการควบคุมได้ที่ต่ำ ก็จะส่งผลต่อ การขาดงาน การลาออก หรือตั้งใจที่จะลาออก มีความเครียดในบทบาท มีความทุกข์ มีอาการทางกายภาพ

5. ผลประเมิน (Feedback) หมายถึง ระดับที่บุคลากรได้รับข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน ซึ่งข้อมูลการประเมินที่ได้จากตัวงานสามารถรู้ได้ทันทีด้วยตัวพนักงานเอง และช่วยให้เกิดความรู้สึกในการควบคุมตนเองต่องานที่ทำได้ดีกว่าการได้ข้อมูลการประเมินจากหัวหน้างาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) แบ่งเป็น 4 ตอน เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน จำนวน 23 ข้อ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน จำนวน 16 ข้อ แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน 5 ด้าน จำนวน 24 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราวัด (Likert Scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้ค่าใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่ เป็นสถิติเพื่ออธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชากร และใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายความพึงพอใจในงานและคุณลักษณะของงาน วิเคราะห์ค่า t-test และ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานและใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson product moment correlation) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและคุณลักษณะของงาน กับความผูกพันต่อองค์กร และวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ในการทดสอบสมมติฐานเกณฑ์ในการแบ่งค่าเฉลี่ยที่มีต่อความพึงพอใจงานและลักษณะของงานที่มีต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

กลุ่มประชากรพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 มีช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 ส่วนใหญ่โสด จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 อัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาทมากที่สุด จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 59 ระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ที่ 1-5 ปีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และระดับตำแหน่งงานอยู่ที่ระดับต่ำกว่าหัวหน้าส่วนจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในงานพบว่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้า ด้านการมีส่วนร่วม และด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 1)

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณลักษณะงาน พบว่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า คุณลักษณะงาน ด้านทักษะที่หลากหลาย ด้านความโดดเด่นของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านผลประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 2)

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กร พบว่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจ อยู่ในระดับมาก ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 3)

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยไม่แตกต่างกัน

พนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 4)

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยไม่แตกต่างกัน

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยไม่แตกต่างกัน

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 5)

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 6)

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 7)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานและลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานและลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.782 (ตารางที่ 8)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และใช้วิธีการเลือกตัวแปรเข้าสมการถดถอยแบบมีขั้นตอน พบว่าตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 2 ด้าน ด้านความพึงพอใจและปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	Mean	S.D.	ความพึงพอใจ
1.ด้านความก้าวหน้า(Career Path)	3.30	0.794	ปานกลาง
2.ด้านการมีส่วนร่วม (Participation)	3.26	0.772	ปานกลาง
3.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation)			
3.1ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.66	1.046	มาก
3.2ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	3.63	0.859	มาก
4.ด้านสภาพแวดล้อม (Environment)	3.59	0.860	มาก
5.ด้านค่าตอบแทน (Pay)	3.12	0.889	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม	3.43	0.870	ปานกลาง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านคุณลักษณะงาน

ด้านคุณลักษณะงาน	Mean	S.D.	ความพึงพอใจ
1.ด้านทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety)	3.43	0.755	ปานกลาง
2.ด้านความโดดเด่นของงาน (Task Identity)	3.20	0.889	ปานกลาง
3.ด้านความสำคัญของงาน (Task Significance)	3.46	0.796	ปานกลาง
4.ด้านความมีอิสระในงาน (Autonomy)	3.39	0.756	ปานกลาง
5.ด้านผลประเมิน (Feedback)	3.42	0.779	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม	3.38	0.795	ปานกลาง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความผูกพันต่อองค์กร	Mean	S.D.	ความพึงพอใจ
1.ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment)	3.57	0.768	มาก
2.ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuous Commitment)	3.46	0.780	ปานกลาง
3.ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)	3.44	0.773	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม	3.49	0.774	ปานกลาง

ตารางที่ 4 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.101	3	2.034	6.413	0.000*
ภายในกลุ่ม	93.867	296	0.317		
รวม	99.969	299			

ตารางที่ 5 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอัตราเงินเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.615	3	1.205	3.702	0.012*
ภายในกลุ่ม	96.354	296	0.326		
รวม	99.969	299			

ตารางที่ 6 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.226	3	1.075	3.290	0.021*
ภายในกลุ่ม	96.743	296	0.327		
รวม	99.969	299			

ตารางที่ 7 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.840	2	2.420	7.555	0.001*
ภายในกลุ่ม	95.129	297	0.320		
รวม	99.969	299			

ตารางที่ 8 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานและลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัย	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ความพึงพอใจในงาน	0.782**	0.000	สูง
ลักษณะงาน	0.782**	0.000	สูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ปัจจัย	B	Std.Error	t	Sig.
ความพึงพอใจในงาน	0.401	0.053	7.605	0.000*
คุณลักษณะของงาน	0.522	0.051	10.278	0.000*

สรุปการวิจัย

สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลทางด้าน เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน ส่วนอายุ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางตรงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจในงานงานมีอิทธิพลทางตรงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องตรงตามแนวคิดทฤษฎีของ (Moorhead & Griffin, 1992; Robbins & Timothy, 2013) ที่ว่าทัศนคติส่วนบุคคลที่มีต่องาน ที่เกิดขึ้นจากการประเมินคุณลักษณะของงาน และเต็มใจที่จะทำด้วยสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน โดยผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ทุ่มเทร่างกายแรงใจและสติปัญญาให้กับงานอย่างเต็มความสามารถ มีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และมีทัศนคติที่ดีต่องาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กรและยอมรับแนวคิดของอีริคที่ได้นำเสนอแบบจำลองกระบวนการลาออก ซึ่งผลเริ่มต้นจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน นำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน จนถึงพฤติกรรมการลาออกจากงานโดยสมัครใจ

จากการวิเคราะห์พบว่าคุณลักษณะของงานมีอิทธิพลทางตรงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของแฮกแมน และ โอลแฮม (Hackman & Oldham, 1976) ซึ่งเกิดขึ้นมาจากการคิดต่อยอดทฤษฎีปัจจัยคู่ของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Theory) ด้านปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดคุณลักษณะงานที่อาจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการมาทำงานของพนักงาน มุ่งเน้นไปที่คุณลักษณะของงาน ซึ่งเชื่อว่าแรงจูงใจภายในของบุคคลในการปฏิบัติงานนั้น มีผลมาจากแรงจูงใจภายในของบุคคลที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพและคุณลักษณะของงาน 5 ประการ ที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ 1. ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety) 2. ความโดดเด่นของงาน (Task Identity) 3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) 4. ความมีอิสระในงาน (Autonomy) 5. ผลประเมิน (Feedback)

จากการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจในงานและคุณลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสอดคล้องกับแนวคิดของเมเยอร์ และ อลีน (Meyer & Allen, 1991) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติและด้านพฤติกรรม โดยด้านทัศนคติได้มุ่งประเด็นไปที่กระบวนการที่พิสูจน์ว่าพนักงานคำนึงถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กรด้วยสามองค์ประกอบคือ 1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือความรู้สึกของบุคคลที่ยึดติดการทำงาน มีความผูกพัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร พนักงานคงอยู่กับองค์กรเพราะต้องการอยู่ เพราะความรู้สึกด้านอารมณ์ของพนักงาน 2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuous Commitment) คืออารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่ระหนักถึงความสัมพันธ์อันยาวนานที่ทำงานอยู่ในองค์กร พนักงานคงอยู่กับองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่ เกิดจากการได้รับสิ่งตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรเพราะมีต้นทุนหรือความสูญเสียของพนักงานถ้าต้องออกจากองค์กร 3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คืออารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีพันธะผูกพันต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นความรู้สึกในความรับผิดชอบ ความผูกพันแบบนี้เกิดความรู้สึกจำใจต้องอยู่กับองค์กร พนักงานคงอยู่กับองค์กรเพราะรู้สึกว่าควรอยู่ เพราะมีภาระหน้าที่ที่จะต้องอยู่กับองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานและลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นจึงควรส่งเสริมความพึงพอใจในงานและคุณลักษณะงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น รวมถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การติดตามข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้มีข้อมูลที่มากขึ้น ในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร
2. การเพิ่มจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่มากขึ้นและมีจำนวนที่เท่ากันเพื่อวิเคราะห์ความเหมือนหรือแตกต่างกันของพื้นที่ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

ณปภัช นาคเจือทอง.(2552). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เดชาพันธ์ รัฐศาสนศาสตร์. (2555). ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน และการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่. ดุษฎีนิพนธ์ บธ.ด.กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ถนอมพรรณ เพิ่มพูน,ปภาวดี มนตรีวัต. (2554) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช:ม.ป.ท.

ธนาคารกสิกรไทย. (2559). รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2559. ค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2561, จาก <https://www.kasikornbank.com/th/Social-Activities/Pages/CSRAnnualReports.aspx>

ธนยุทธ บุตรขวัญ.(2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปรกรณ์ ลัมโยธิน.(2555). ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย. ปรัชญาดุษฎีนิพนธ์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ศุภรณี อ่างภรณ์.(2555). ปัจจัยเชิงสาเหตุด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานของครูโรงเรียนเอกชน. ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุดารัตน์ ดันตวิวัฒน์.(2556). ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างของความตั้งใจลาออกของพนักงานในองค์กรวิจัยและพัฒนาเพื่อสาธารณประโยชน์ในประเทศไทย. บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

หม่อมหลวงศิริภิมย์ ธีรประเสริฐ.(2555). องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและการผูกพันองค์กรในองค์กรธุรกิจภาคการผลิตที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กรของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมแฟชั่นที่มีสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร. ดุษฎีนิพนธ์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อุทุมพร รุ่งเรือง.(2555). ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก. ปรินญานิพนธ์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.