



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปริญญา

บริหารธุรกิจ

สาขา

บริหารธุรกิจ

คณะ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจจะลาออก
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์

The Relationship between Job Satisfaction , Organizational Commitment and Turnover
Intention of Employees in Commercial Bank

نامผู้วิจัย นางสาวศิริลักษณ์ สนซ้อน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(อาจารย์สุกฤษฎ์ สุขสมาน, รป.ค.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(อาจารย์เอกอนงค์ ตั้งฤกษ์วราสกุล, Ph.D.)

ประธานสาขาวิชา

(อาจารย์นันทวุฒิ ลือมรสิริ, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ธีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

สิงสีทิจี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออก
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์

Relationship between Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover intention of
Employees in Commercial Bank

โดย

นางสาวศิริลักษณ์ สนซ้อน

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

พ.ศ. 2557

ศิริลักษณ์ สนย้อน 2557: ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อ
องค์กร และความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ปรินญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์ศุภฤกษ์ สุขสมาน, รป.ด. 102 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับ
ความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร
กับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ จำนวน 396 คน และนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์
สัน(Pearson's Correlation Coefficient) และสถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple
Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจ
ในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความ
ตั้งใจจะลาออกอยู่ระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรมี
ความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคือ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันต่อ
องค์กรเพราะส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงาน ดังนั้นผู้บริหารควรปฏิบัติกับพนักงาน
อย่างเท่าเทียมและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์
ต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมกับการทำงานที่ตนทำและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ลายมือชื่อนิติ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Sirilux Sonyornt 2014: The Relationship between Job Satisfaction , Organizational Commitment and Turnover Intention of Employees in Commercial Bank. Master of Business Administration, Major Field: Business Administration, Faculty of Business Administration. Thesis Advisor: Mr. Suparerk Sooksmarn, Ph.D. 102 pages.

The objectives of this study were to study relationship between job satisfaction and turnover intention of Employees in Commercial Bank and to study relationship between organizational commitment and turnover intention of Employees in Commercial Bank. Data was collected from the sample of 396 large commercial bank employees and analyzed with descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation and inferential statistics including Pearson's Correlation test, Multiple Regression Analysis at significant level of 0.05. The results of this research found that the overall employees job satisfaction were in rather high level. The overall employees organization commitment were in moderate level and turnover intention were in moderate level. Job satisfaction was negatively related to turnover intention.

Based on the results from this study, Organizations should focus on building organizational commitment because it affects the employee's turnover intention. Therefore, managers should treat employees equally and allow employees to express comments or suggestions are valuable to the organization. So that employees feel engaged with their work and feel a part of the organization.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.ศุภฤกษ์ สุขสมาน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทาง และเอาใจใส่ดูแลในการทำวิจัย ตั้งแต่เริ่มเขียนโครงการวิทยานิพนธ์ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในทุก ๆ ขั้นตอน จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อีกทั้งยังขอกราบขอบพระคุณ ดร.เอกอนงค์ ตั้งฤกษ์วราสกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ศ.พล.ต.ต.ดร.โสภณ ศรีวาทน์ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก และ รศ.ดร.ทองฟู ศิริวงศ์ ประธานการสอบ ที่กรุณาสละเวลาร่วมเป็นคณะกรรมการในการสอบปากเปล่าขั้นสุดท้าย รวมถึงให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และขอขอบคุณบุคลากรและเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการศึกษาและอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ รวมทั้งเพื่อน ๆ ทุกท่านที่ทำให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย และคอยช่วยเหลือเป็นที่ปรึกษาที่ดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ครอบครัว รวมถึงญาติพี่น้องของผู้วิจัย คอยให้คำปรึกษาที่ดี ให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ รวมทั้งให้กำลังใจกับผู้วิจัยเสมอมา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศิริลักษณ์ สนซ้อน

มิถุนายน 2557

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง

(3)

บทที่ 1 บทนำ

1

ความสำคัญของปัญหา

1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3

ขอบเขตการวิจัย

4

นิยามศัพท์

4

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร

5

ความหมายและหลักเกณฑ์การแบ่งกลุ่มธนาคารพาณิชย์

5

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความตั้งใจจะลาออกจากงาน

8

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

20

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

27

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

32

กรอบแนวคิดการวิจัย

36

สมมติฐานการวิจัย

37

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

38

วิธีการเก็บข้อมูล

38

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

38

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

39

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

40

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

45

การเก็บรวบรวมข้อมูล

47

การวิเคราะห์ข้อมูล

47

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

48

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	50
ผลการวิจัย	50
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	71
ข้อวิจารณ์	72
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	75
สรุปผลการวิจัย	75
ข้อเสนอแนะ	76
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	79
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	87
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	97
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	102

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน	19
2	เปรียบเทียบองค์ประกอบตามแนวคิดความพึงพอใจในงาน	26
3	เปรียบเทียบองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	31
4	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งตามจำนวนพนักงานทั้งหมดในปี 2555	40
5	สรุปผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	46
6	สมมติฐานการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	48
7	รายละเอียดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย	49
8	จำนวนร้อยละของพนักงานธนาคารจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	50
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำแนกเป็นรายชื่อ	54
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำแนกเป็นรายชื่อ	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำแนกเป็นรายชื่อ	63
12	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน	64
13	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยมีตัวแปรอิสระคือความพึงพอใจในงานและความตั้งใจจะลาออกเป็นตัวแปรตาม	65
14	ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน	67
15	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยมีตัวแปรอิสระคือความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจจะลาออกเป็นตัวแปรตาม	68
16	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อให้ตัวแปรอิสระความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวทำนายและความตั้งใจจะลาออกเป็นตัวแปรตาม	70
17	สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์	71
18	สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
1	ค่า Item-total Statistics ของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน	98
2	ค่า Item-total Statistics ของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร	100
3	ค่า Item-total Statistics ของแบบสอบถามความตั้งใจจะลาออก	101

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ภายใต้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง ทำให้หลายองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีการบริหารจัดการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญกับ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ซึ่งปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรม (อำนาจ ชีระวนิช, 2553) และด้านทรัพยากรบุคคล

การบริหารทรัพยากรบุคคล ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมาย ทั้งในเรื่องการวางแผน(Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดการด้านบุคคล (Staffing) การอำนวยการ (Directing) และการควบคุม (Control) เพื่อให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขันแบบยั่งยืน (อำนาจ ชีระวนิช, 2553) ดังนั้นทุกองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งองค์กรต้องพยายามรักษามูลค่าของบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ทำงานอยู่กับองค์กรให้ได้ยาวนานที่สุด โดยการสร้างความพึงพอใจในงานและการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน ในปัจจุบันนี้ปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่ยังพบเจอในทุกองค์กร คือ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง อีกทั้งฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ยังต้องประสบปัญหากับเรื่องของความหลากหลายของคนในองค์กร จึงทำให้การรักษาพนักงานรวมทั้งการสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันขององค์กร (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2555)

ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่องค์กรควรตระหนักและให้ความสำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความรู้สึกและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระยะยาว ซึ่งองค์กรต้องสนับสนุนให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิด

ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานที่ทำ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรสูง อัตราการขาดงานและการลาออกจากงานจะลดลง (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545) ในทางตรงกันข้ามพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรต่ำ จะทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน และเกิดปัญหาการลาออกจากงานในที่สุด จึงทำให้องค์กรต้องสูญเสียต้นทุนในหลายด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรใหม่ อีกทั้งยังสูญเสียเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ นอกจากนี้องค์กรยังต้องคำนึงถึงเรื่องอายุของพนักงานด้วย เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยและอายุมาก จะมีความแตกต่างกันในเรื่องสิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจกับพวกเขา โดยองค์กรจะต้องค้นหาว่าอะไรคือสิ่งที่พนักงานต้องการ พนักงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์การทำงานอย่างไร และพนักงานมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจกับสิ่งใด (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2555) ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญ

ปัจจุบันปัญหาการลาออกจากงาน เป็นสิ่งที่พบเจอในทุกองค์กร ซึ่งกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์เป็นอีกหนึ่งกลุ่มที่กำลังเผชิญปัญหาการลาออกที่เพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากกลุ่มธุรกิจการเงินและการธนาคารกำลังก้าวเข้าสู่ยุคการแข่งขันที่รุนแรง ทรัพยากรบุคคลของธุรกิจการเงินการธนาคารนั้นผูกติดกับนโยบายทางธุรกิจขององค์กรอย่างแนบแน่น เมื่อพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนไป ทำให้รูปแบบการทำธุรกิจและคุณสมบัติที่สำคัญของบุคลากรจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (กรุงเทพธุรกิจ, 2556) ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ต้องประสบกับปัญหาการลาออกของพนักงานโดยเฉพาะกลุ่มคน Generation Y (อายุประมาณ 24-29 ปี) ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีอายุงานประมาณ 1-3 ปี เนื่องจากต้องการแสงสว่างที่ขอบ องค์กรที่พึงพอใจ บางส่วนก็ลาออกจากธนาคารเอกชนไปทำงานกับธนาคารของรัฐหรือลาออกไปทำธุรกิจส่วนตัว จากการสำรวจในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา พบว่าอัตราการลาออกเฉลี่ยของปี 2553 อยู่ที่ 4% ปี 2554 อยู่ที่ 5% ส่วนในปี 2555 มีอัตราการลาออกเพิ่มขึ้นเฉลี่ยอยู่ที่ 12% โดยตำแหน่งงานทั่วไปมีอัตราการลาออกสูงสุดที่ 13% ตามด้วยพนักงานระดับหัวหน้างานอยู่ที่ 11% ระดับบริหารจัดการและผู้บริหารระดับสูงอยู่ที่ 8% (ผู้จัดการออนไลน์, 2555) ซึ่งกลุ่มอุตสาหกรรมการเงินและการธนาคารมีอัตราการลาออกสูงรองจากกลุ่มอุตสาหกรรมค้าปลีกที่มีอัตราการลาออกสูงที่สุด (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2553) ในปี 2556 ธุรกิจธนาคารอยู่ในช่วงของการเจริญเติบโต แต่ทรัพยากรบุคคลของธนาคารยังมีการลาออกซ้ำๆ (turn over) เป็นลักษณะที่หมุนเข้ามาเป็นระยะ และคาดว่าจะอยู่ในลักษณะนี้ไปอีก 1-2 ปี ขณะที่ธนาคารพยายามจะคัดสรรบุคลากรใหม่ให้เข้ามาอยู่ในกลุ่มธุรกิจนี้ (ผู้จัดการออนไลน์, 2555) เพื่อให้องค์กรได้พนักงานที่มีความสามารถและมีศักยภาพในการ

แข่งขันต่อไป ปัญหาการลาออกที่กล่าวมานั้นถือเป็นโจทย์ที่ท้าทายให้ทุกธนาคารว่าจะมีวิธีการบริหารจัดการอย่างไรเพื่อให้พนักงานอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยผลการวิจัยนี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อปรับปรุงการทำงานและสร้างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ให้ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยลดอัตราการลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร ส่งผลให้ธุรกิจสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคาร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในการวางแผน สรรหา เพื่อให้ได้พนักงานที่มีความเหมาะสมกับองค์กร
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารในการตัดสินใจเกี่ยวกับการสร้างกิจกรรมที่จะสร้างความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน
3. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้สนใจในการทำวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงาน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ สำนักงานใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมตั้งแต่ร้อยละ 10 ของสินทรัพย์รวมของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกสิกรไทย

พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานทั่วไปในระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในอยู่ในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกและความสุขของแต่ละบุคคลที่มีต่องาน เมื่อบุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สภาวะทางจิตใจทางด้านอารมณ์และความคิดในเชิงบวกที่มีต่องาน เกิดจากความเชื่อ บรรทัดฐาน ความจงรักภักดี ทศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความเต็มใจเพื่อสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น เพราะบุคคลจะรู้สึกมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน

ความตั้งใจจะลาออก หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่พร้อมจะลาออกจากงานในอนาคต เมื่อได้รับอิทธิพลจากความรู้สึกที่มีต่องาน ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อองค์กรในอนาคต

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อการตรวจเอกสารตามลำดับดังนี้

1. ความหมายและหลักเกณฑ์การแบ่งกลุ่มธนาคารพาณิชย์
2. ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความตั้งใจจะลาออกจากงาน
3. ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน
4. ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย
7. สมมติฐานการวิจัย

ความหมายและหลักเกณฑ์การแบ่งกลุ่มธนาคารพาณิชย์

ความหมายของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบการธนาคารพาณิชย์ โดยประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อครบกำหนดระยะเวลา โดยนำเงินเงินที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับธนาคาร ซึ่งมีหน้าที่หลัก (จิตรวิพิพัฒนสกุล, 2555) ดังนี้

1. การรับฝากเงิน (Deposit) โดยรับฝากเงินจากประชาชนและให้ผลตอบแทนแก่เจ้าของเงินเป็นดอกเบี้ยแบ่งเป็นดังนี้

- ประเภทกระแสรายวัน เจ้าของเงินสามารถถอนออกได้ทุกเมื่อ ด้วยการสั่งจ่ายเช็ค

- ประเภทออมทรัพย์ ผู้ฝากจะเบิกถอนเมื่อใดก็ได้ โดยนำเอกสารคู่ฝากไปเบิกที่ธนาคารหรือถอนจากเครื่องเอทีเอ็ม

- ประเภทฝากประจำเป็นเงินประเภทกำหนดระยะเวลาในการเบิก-ถอน และถอนคืนได้ต่อเมื่อครบกำหนดหรือต้องแจ้งให้ธนาคารทราบก่อนล่วงหน้า

2. การให้กู้ยืม (Loans) นับเป็นหน้าที่และบทบาทสำคัญทางด้านการเงินของประเทศ การให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ อาจแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

- เงินให้กู้ (Loans) การกู้ยืมที่มีกำหนดเวลาในการชำระหนี้แน่นอน ผู้กู้ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราที่ไม่สูงเกินกว่าอัตราที่ธนาคารกลางกำหนดไว้

- เงินเบิกเกินบัญชี (Overdrafts) การให้กู้ยืมโดยธนาคารยอมให้ลูกค้าที่เปิดบัญชีกระแสรายวันสามารถเขียนเช็คเบิกเงินสดได้เกินกว่าจำนวนที่มีอยู่ในบัญชี การคิดดอกเบี้ยคิดเฉพาะส่วนที่เบิกเกินยอดเงินในบัญชี

- ตัวเงินซื้อลด (Discounts) การที่ธนาคารรับซื้อตั๋วแลกเงินหรือตั๋วสัญญาใช้เงินที่ยังไม่ถึงกำหนดเวลาชำระเงินจากลูกค้าที่นำมาขายลดให้

3. การโอนเงินระหว่างธนาคารในท้องถิ่นและระหว่างประเทศ

4. การเรียกเก็บเงิน โดยเรียกเก็บตามเช็ค ตัวเงินที่ครบกำหนด โดยลูกค้าไม่ต้องเก็บเงินเอง

5. การให้เช่าตู้নিরক্য เพื่อเก็บรักษาทรัพย์สินที่มีมูลค่าของลูกค้าให้ปลอดภัย

6. การบริการเป็นตัวแทน เช่น ซื้อขายหุ้น ชำระค่าทะเบียนรถยนต์ คำนวณค่าไฟฟ้า

7. งานบริการการค้า เช่น การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การออกไปค้าประกัน การซื้อขายสินค้า

หลักเกณฑ์การแบ่งกลุ่มธนาคารพาณิชย์

การจัดกลุ่มธนาคารไทยมีการปรับปรุงใหม่ ตั้งแต่ธันวาคม 2550 การจัดกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย ไม่รวมธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยและธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554)

1. ธนาคารขนาดใหญ่ ประกอบด้วย ธนาคารที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวม ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ จำนวน 4 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกสิกรไทย
2. ธนาคารขนาดกลาง ประกอบด้วย ธนาคารที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวม ตั้งแต่ร้อยละ 3 แต่ไม่ถึงร้อยละ 10 ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ จำนวน 3 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารชนชาติ ธนาคารทหารไทย
3. ธนาคารขนาดเล็ก ประกอบด้วย ธนาคารที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวม ต่ำกว่าร้อยละ 3 ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ จำนวน 7 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารยูโอบี ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) ธนาคารทีสโก้ ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารซีไอเอ็มบี ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์

จากหลักเกณฑ์การแบ่งกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษากลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ เนื่องจากเป็นกลุ่มธนาคารที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจการเงินและการธนาคารในภาพรวม และมีสัดส่วนพนักงานมาก เมื่อเทียบกับธนาคารในกลุ่มขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ มีการแบ่งระดับของพนักงานออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. กลุ่มพนักงานบริหารระดับสูง ได้แก่ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส รองกรรมการผู้จัดการบริหาร และประธานกรรมการ

2. กลุ่มพนักงานบริหาร ได้แก่ ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการทั่วไป รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ เจ้าหน้าที่อาวุโส

3. กลุ่มพนักงานทั่วไป ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ

4. กลุ่มพนักงานบริการ ได้แก่ พนักงานขับรถ แม่บ้าน พนักงานส่งเอกสาร

5. อื่นๆ ได้แก่ บุคคลที่ให้คำปรึกษา/แนะนำ

จากการแบ่งระดับของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผู้วิจัยได้สนใจที่จะศึกษากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ เพราะมีส่วนของพนักงานและอัตราการลาออกมากที่สุด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยได้ทำการรวบรวมความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจจะลาออกไว้ดังนี้

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจจะลาออก

ความหมายของความตั้งใจลาออก

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความตั้งใจลาออกไว้มายมาย ซึ่งนักวิจัยได้รวบรวมไว้ดังต่อไปนี้

ความตั้งใจที่จะลาออก หมายถึง เป็นความพร้อมที่มีพฤติกรรมจะลาออกจากงานในอนาคต (Steers, 1977) เป็นความปรารถนาหรือเจตนาของบุคคลที่จะออกจากองค์กร โดยได้รับอิทธิพลจากความรู้สึกที่มีต่องานและความรู้สึกที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Mowday *et al.*, 1982) โดยจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมของบุคคล 2 รูปแบบ คือ ความตั้งใจที่จะค้นหาและความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งความตั้งใจที่จะค้นหาก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมการค้นหาในรูปแบบต่าง ๆ และจะเกิดขึ้นก่อนความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งส่งผลถึงพฤติกรรมลาออกในขั้นสุดท้าย (Moblely, 1982) ซึ่งบุคคลจะลาออกจากหน่วยงานที่ได้ปฏิบัติงานอยู่โดยการสมัครใจ (Griffeth and Hom, 2001) แต่ยังไม่มีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด (เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548) ซึ่งการลาออกลักษณะนี้เป็นการนำมา

ซึ่งผลเสียต่อองค์กร ทั้งนี้ไม่รวมถึงการเกษียณอายุ การเสียชีวิต การโยกย้ายภายในองค์กร (ประมากรณ์ ทัพพะรังสี, 2549)

จากความหมายของความตั้งใจจะลาออกที่กล่าวมานั้น สรุปได้ว่า ความตั้งใจจะลาออก หมายถึง พฤติกรรมของบุคคล โดยได้รับอิทธิพลจากความรู้สึกที่มีต่องาน ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการลาออกในอนาคต ซึ่งบุคคลจะลาออกจากองค์กรโดยความสมัครใจ ซึ่งการลาออกลักษณะนี้เป็นการนำมาซึ่งผลเสียต่อองค์กร

ประเภทของการลาออก

นักวิชาการหลายท่านได้แบ่งประเภทการลาออกไว้หลายประเภท ดังนี้

Porter *et al.* (1975) ได้จำแนกประเภทของการลาออกไว้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. การลาออกที่เกิดจากความสมัครใจของพนักงาน (Voluntary Individual-Initiated Turnover) เนื่องจากพนักงานตัดสินใจลาออกจากองค์กรโดยไม่ได้ถูกบังคับจากสภาพแวดล้อมส่วนตัวหรือจากองค์กร
2. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจของพนักงาน (Involuntary Individual-Initiated Turnover) เนื่องจากพนักงานถูกกดดันจากสภาพแวดล้อมด้านครอบครัว แม้ว่าพนักงานยังมีความปรารถนาจะทำงาน และองค์กรยังต้องการจ้างงานบุคคลนั้นต่อไป
3. การลาออกของพนักงานที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ขององค์กร (Involuntary Organization-Initiated Turnover) เนื่องจากองค์กรได้รับแรงกดดันจากสภาพเศรษฐกิจหรือปัจจัยอื่นๆ ทำให้ต้องลดจำนวนพนักงานและต้องปลดพนักงานบางส่วนออก
4. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ขององค์กร (Voluntary Organization-Initiated Turnover) เนื่องจากองค์กรรับรู้ถึงความไม่มีประสิทธิภาพของพนักงาน จึงตัดสินใจให้พนักงานสิ้นสภาพจากการเป็นสมาชิก

Mobley (1982) และ Griffeth and Hom (2001) ได้แบ่งประเภทของการลาออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ (Voluntary) คือ การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การซึ่งเป็นที่ต้องการไม่ปรารถนา โดยพนักงานเป็นผู้สมัครใจในการลาออกเอง การลาออกโดยสมัครใจนั้นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1.1 การลาออกโดยสมัครใจของพนักงานที่มีผลงานต่ำกว่ามาตรฐาน (Dysfunctional quit)

1.2 การลาออกโดยสมัครใจของพนักงานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Functional quit)

2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ คือ การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ ทางองค์การมีความต้องการให้พนักงานลาออกจากราชการ เช่น การให้ออก หรือการไล่ออก การเกษียณอายุและ เป็นต้น

Heneman and Jugde (2004 อ้างใน จิตวิมล สัตยารังสรรค์, 2555) ได้จำแนกการลาออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกอย่างสมัครใจ (Voluntary Turnover) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1 การลาออกอย่างหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable) คือ องค์การสามารถหาวิธีป้องกันได้ ซึ่งวิธีดังกล่าวอาจได้แก่ การปรับค่าตอบแทนให้สูงขึ้นหรือมอบหมายงานใหม่ให้แก่พนักงาน

1.2 การลาออกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (Unavoidable) คือ องค์การไม่สามารถหาวิธีป้องกันได้ การลาออกดังกล่าวได้แก่ การลาออกเพื่อไปศึกษาต่อ การลาออกเพื่อหางานใหม่ที่แตกต่างจากเดิม ในบางครั้งองค์การอาจจะป้องกันพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีผลการปฏิบัติงานสูง ไม่ให้ลาออกจากราชการ เพราะขาดต่อการสรรหาพนักงานใหม่มาแทน

2. การลาออกอย่างไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 การไล่ออก โดยปกติการไล่ออกจะดำเนินการเฉพาะกับพนักงานคนเดียว ซึ่งอาจเป็นพนักงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบวินัย หรือเป็นพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำ

2.2 การปรับลดจำนวนพนักงาน จะดำเนินการกับพนักงานเป็นกลุ่มมักจะดำเนินการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งบางครั้งอาจทำอย่างถาวรหรือชั่วคราวก็ได้

ผลกระทบที่เกิดจากการลาออกของพนักงาน

จากการศึกษาบทความ งานวิจัยต่างๆ การลาออกของพนักงานในองค์กรอาจก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ (ณพัชร ปางปัญญากุลชัย, 2553) , (จิตวิมล สัตยารังสรรค์, 2555) ดังนี้

1. ผลกระทบทางบวกต่อองค์กร หากพนักงานที่ลาออกมีทัศนคติไม่ดี ผลปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ องค์กรจะมีโอกาสในการสรรหาบุคลากรใหม่ที่มีคุณสมบัติและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อเป็นกำลังสำคัญและช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กร

2. ผลกระทบทางลบต่อองค์กร เมื่อพนักงานลาออก องค์กรต้องเผชิญกับผลกระทบหลายเรื่อง ได้แก่

2.1 การเสียค่าใช้จ่าย – องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรับสมัครพนักงานใหม่ การจัดฝึกอบรมพนักงานใหม่ เพื่อให้มีความรู้และสามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรและตำแหน่งงานนั้นๆได้

2.2 ผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร – หากพนักงานที่ลาออก เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญและเป็นที่รักของพนักงาน อาจมีผลต่อทัศนคติ ขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ยังอยู่ในองค์กรนั้น นอกจากนี้ยังทำให้พนักงานมองเห็นโอกาสในการลาออกเพื่อไปหางานใหม่ ซึ่งแต่เดิมไม่ได้มีความคิดที่จะลาออก

2.3 ประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กร – หากพนักงานที่ลาออก เป็นผู้ที่มีความชำนาญ อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน การบริหารจัดการขององค์กร อาจทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์และความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว

2.4 ผลกระทบต่อตัวพนักงาน พนักงานจะสูญเสียผลประโยชน์บางอย่างที่เคยได้รับจากองค์กรเดิม เช่น สวัสดิการ ความอาวุโส ผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ อาจเกิดความเครียดจากงานใหม่ ซึ่งอาจไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่นและความสัมพันธ์ภายในครอบครัวได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการความตั้งใจจะลาออก

Mowday, Porter and Steers (1982) กล่าวว่า การที่พนักงานจะมีความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกจากองค์กร มีสาเหตุมาจาก 2 ปัจจัย คือ

1. ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน (Affective responses to the job) จะสามารถนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกและก่อให้เกิดพฤติกรรมลาออกได้ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้สามารถช่วยลดสาเหตุการลาออกของพนักงานได้ โดยมีนักวิชาการได้เสนอแนวทางการลาออกเป็น 3 แนวทาง (ลออจิต อิงเจริญสุนทร, 2545) (Steel and Lounsbury, 2009) ดังนี้

1.1 แนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรม (Behavior Schools of Thought or Approach) กล่าวถึง พฤติกรรมลาออก โดยพยายามค้นหาสาเหตุของการลาออกว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร และมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร (Lawler, 1971 อ้างใน ลออจิต อิงเจริญสุนทร, 2545) ซึ่งกล่าวถึงการลาออกว่า คือการไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึก 2 อย่างคือ

1.1.1 ความต้องการค่าตอบแทนสูงขึ้น ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ การหยุดงาน การแสวงหางานใหม่ที่ให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์สูงกว่า ทำให้เกิดการลาออกในที่สุด

1.1.2 ความดึงดูดใจในการทำงานต่ำลง ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในงาน มีผลให้เกิดการขาดงานและการลาออก นอกจากการจ่ายค่าตอบแทนแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงขององค์กร ที่มีผลต่อการลาออกเช่นกัน

1.2 แนวทางการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ (Economics Schools of Thought or Approach) กล่าวถึงภาวะแรงงานในตลาดแรงงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน เมื่อตลาดแรงงานมีความต้องการสูง โอกาสในการเปลี่ยนงานจะสูง ในทางตรงกันข้าม ถ้าตลาดแรงงานมีความต้องการต่ำ โอกาสในการเปลี่ยนงานจะต่ำ

1.3 แนวทางการศึกษาทางด้านปัจจัยแรงผลักดัน/แรงดึงดูด (Push and Pull Approach) กล่าวถึงการผสมผสานระหว่างแนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรมกับ แนวทางการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์เข้าด้วยกัน โดยการลาออกเกิดจาก 2 ปัจจัย ได้แก่

1.3.1 ปัจจัยผลักดัน (Push Factors) หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการสร้างความไม่พอใจให้กับบุคคล เช่น ค่าจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ขนาดขององค์กร การสื่อสาร เป็นต้น โดยพนักงานที่มีแนวโน้มลาออกจะพิจารณาทางเลือกหรือเปรียบเทียบกับลักษณะงาน เพื่อได้ทางเลือกที่ดีที่สุด

1.3.2 ปัจจัยดึงดูด (Pull Factors) หมายถึง ปัจจัยภายนอกองค์กร ที่เข้ามาดึงดูดให้เกิดการเคลื่อนย้ายหรือลาออกจากองค์กรเดิมไปยังองค์กรใหม่ โดยพนักงานหวังว่าจะได้งานที่ดีกว่าเดิม

2. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงาน (Nonwork) เช่น การทดลองงาน การฝึกงาน ความต้องการแรงงาน ความผูกพันในครอบครัว เป็นสิ่งที่กระตุ้นการเพิ่มหรือลดความตั้งใจที่จะลาออกหรืออยู่ต่อในองค์กรของพนักงานได้

จากแนวทางการลาออกดังกล่าว ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอตัวแบบการลาออกดังนี้

Price (1977) ได้เสนอตัวแบบการลาออกจากงานว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลถึงความตั้งใจลาออกจากงาน โดยความพึงพอใจในงานเกิดจากสาเหตุ 5 ประการ ดังนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับมาก
2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร
3. เครื่องมือติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่ส่งกันระหว่างพนักงานในองค์กรมีความชัดเจน
4. การสื่อสารที่เป็นทางการ
5. การรวมอำนาจ ได้แก่ ระบบการบริหารภายในองค์กร มีลักษณะการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลางน้อย

ตัวแบบการลาออกของ Price (1977) สามารถจัดอยู่ในกลุ่มของแนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรมและแนวทางการศึกษาทางด้านปัจจัยแรงผลักดัน/แรงดึงดูด

Mobley (1979) ได้เสนอตัวแบบการลาออกจากงาน โดยกล่าวว่าอายุ และการดำรงตำแหน่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความน่าจะเป็นที่ค้นพบทางเลือกที่ยอมรับได้ ทำให้เกิดความคิดที่จะลาออกและความตั้งใจที่จะค้นหางานใหม่ อีกทั้งมีการประเมินทางเลือกความตั้งใจจะลาออกหรือคงอยู่ในองค์กร จนนำไปสู่การตัดสินใจลาออกหรือคงอยู่กับองค์กรในที่สุด ต่อมา Mobley *et al.* (1982) ได้เสนอแนวคิดเพิ่มเติมว่า ความตั้งใจลาออกจากงานเกิดมาจาก 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน เกิดขึ้นจาก 2 องค์ประกอบ คือ

1.1 ค่านิยมส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ความสนใจ ฐานะทางสังคม ตำแหน่งในองค์กร ทักษะ และความเป็นมืออาชีพ

1.2 การรับรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ เป้าหมาย นโยบาย แนวทางปฏิบัติ ลักษณะงาน ทัศนคติของหัวหน้างาน กลุ่มผู้ร่วมงาน เงื่อนไขในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และขนาดขององค์กร

2. ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะได้จากองค์กรในอนาคต
3. ความคาดหวังถึงงานอื่นๆ ภายนอกองค์กร
4. ผลกระทบของสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรงแต่มีผลต่อการตัดสินใจลาออก เช่น นโยบายเกี่ยวกับการโยกย้ายงาน การขาดงาน ลางาน และจำนวนชั่วโมงการทำงาน

ตัวแบบการลาออกของ Mobley (1979) สามารถจัดอยู่ในกลุ่มของแนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรม แนวทางการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ และแนวทางการศึกษาทางด้านปัจจัยแรงผลักดัน/แรงดึงดูด

Robert and Rousseau (1978) ได้สร้างตัวแบบการลาออกจากงาน โดยพบว่าโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความเป็นทางการ เครื่องมือติดต่อสื่อสาร ความยุติธรรม ผลตอบแทน ความกลมกลืนของสมาชิก ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ในทางตรงข้าม การรวมอำนาจ ความจำเจ โอกาสในการปฏิบัติงานองค์กรในปัจจุบัน และในอดีต ความขัดแย้งในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ก็มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการค้นหางานใหม่ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจจะลาออกจากองค์กร และความตั้งใจจะลาออกจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลาออกจากองค์กร

ตัวแบบการลาออกของ Robert and Rousseau (1978) สามารถจัดอยู่ในกลุ่มของแนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรม และแนวทางการศึกษาทางด้านปัจจัยแรงผลักดัน/แรงดึงดูด

Steers and Mowday (1981) ได้กล่าวว่าระบบในองค์การส่งผลต่อความคาดหวังของพนักงาน นอกจากนี้ คุณสมบัติส่วนบุคคล เช่น อายุ อายุงาน และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์การก็จะช่วยเสริมความคาดหวังของพนักงานจากการทำงาน ช่วยลดการลาออกได้ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานและผลการปฏิบัติงานสูง จะมีความคาดหวังในการทำงานสูง โดยจะมีความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการมีส่วนร่วมในงาน เป็นตัวแปรสำคัญของความต้องการที่จะคงอยู่หรือลาออกจากองค์การ การที่พนักงานมีทัศนคติไม่ดีต่อองค์การ ส่งผลให้พนักงานพยายามเปลี่ยนสภาพการทำงานหรือเปลี่ยนงาน หากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น พนักงานก็จะเกิดความคิดที่จะลาออก

ตัวแบบการลาออกของ Steers and Mowday (1981) สามารถจัดอยู่ในกลุ่มของแนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรม แนวทางการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ และแนวทางการศึกษาทางด้านปัจจัยแรงผลักดัน/แรงดึงดูด

Hom and Griffeth (1994) กล่าวว่ากระบวนการลาออกจากงานประกอบด้วย 3 ส่วนได้แก่

1. ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ขอบเขตหน้าที่ ความเครียดในบทบาทหน้าที่ ความผูกพันยึดติดในกลุ่มผู้ร่วมงาน เงินเดือน การบรรลุสิ่งที่คาดหวังในการทำงาน และอารมณ์ในทางลบของพนักงาน
2. ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ ความคาดหวังจากประโยชน์ที่ได้รับจากตำแหน่งงาน ความมั่นคงในงาน ความจงรักภักดี เวลางาน และความคับข้องใจต่อพฤติกรรมในการทำงาน สถานการณ์ทางเลือกใหม่ และแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์การ
3. ตลาดแรงงาน ได้แก่ อัตราการว่างงาน การเข้าถึงข่าวสารของทางเลือกใหม่ และค่าใช้จ่ายในการโยกย้าย

ตัวแบบการลาออกของ Hom and Griffeth (1994) สามารถจัดอยู่ในกลุ่มของแนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรม แนวทางการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ และแนวทางการศึกษาทางด้านปัจจัยแรงผลักดัน/แรงดึงดูด

นอกจากนี้ อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2546) ได้แบ่งสาเหตุของการลาออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. สาเหตุที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่

1.1 การเกษียณอายุ ซึ่งจำนวนพนักงานที่เกษียณอายุจะมากหรือน้อยและเกิดขึ้นเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับอายุเกษียณของแต่ละบริษัทกำหนดไว้แตกต่างกัน

1.2 ปัญหาสุขภาพหรือโรคภัยไข้เจ็บ พนักงานที่ป่วยและต้องหยุดงานบ่อยๆ ย่อมกระทบต่องานในความรับผิดชอบ ทำให้พนักงานเกิดความไม่สบายใจ จนในที่สุดก็ต้องลาออก ไม่ว่าจะลาออกเองหรือถูกบีบให้ออก

1.3 การแต่งงาน เกิดจากความจำเป็นที่ต้องย้ายตามคู่สมรส การตั้งครรภ์ การมีภาระหนี้สิน เมื่อแก้ไขปัญหามิได้จึงต้องลาออก

1.4 ความตาย ในปัจจุบันอาจมีไม่มากนัก แต่ในบางครั้งก็เกิดจากอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์เข้ามาแทนที่โรคภัยไข้เจ็บที่ทำให้คนตายก่อนถึงเวลาอันควร

1.5 การย้ายถิ่นฐานไปอยู่ท้องถิ่นอื่น จึงต้องลาออกจากองค์กร

2. สาเหตุที่หลีกเลี่ยงได้ ได้แก่

2.1 ต้องการเปลี่ยนอาชีพ เมื่อพนักงานทำงานใดงานหนึ่งมาเป็นเวลานาน ก็เกิดความเบื่อหน่าย โดยเฉพาะถ้ามองไม่เห็นโอกาสก้าวหน้าทางด้านตำแหน่งหน้าที่ เมื่อมีโอกาสที่จะเปลี่ยนไปทำงานอื่นก็อาจตัดสินใจลาออกจากงานเดิม

2.2 เพื่อไปศึกษาต่อ อาจเป็นสถาบันการศึกษาในประเทศ หรือต่างประเทศ เพื่อจะได้ใช้เวลาอย่างเต็มที่ และไม่เบียดเบียนเวลาในการทำงาน

2.3 ใฝ่งานอื่นที่ดีกว่า เนื่องจากได้รับเงินเดือนสูงกว่า สวัสดิการดีกว่า มีรายได้พิเศษมากกว่า มีความมั่นคงมากกว่า หรือมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า

2.4 ไม่ชอบลักษณะงานที่ทำอยู่เดิม หรือไม่พอใจงานที่ทำอยู่ เช่น ค่าจ้างต่ำ ชั่วโมงการทำงานมากเกินไป หรือต้องทำงานเป็นผลัดทำให้เกิดความไม่สะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว นอกจากนี้ยังมีความไม่ปลอดภัยในการเดินทางกรณีที่ต้องเข้าหรือเลิกงานช่วงกลางคืน

2.5 มีปัญหากับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้ไม่มีความสุขในการทำงานและไม่อยากอยู่ในที่ทำงานเดิม หรือพนักงานบางคนอาจมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างานในทางใดทางหนึ่ง ทำให้ถูกกลั่นแกล้งและไม่ได้รับโอกาสก้าวหน้าในงาน

2.6 ที่ทำงานอยู่ไกลจากที่พัก ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางมาทำงานเพราะต้องใช้เวลาในการเดินทางนานและยังต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพิ่มขึ้นตามไปด้วยทำให้ลาออกเพื่อไปทำงานในที่ใหม่

แนวทางการวัดความตั้งใจจะลาออก

Price (1977) ได้สร้างแบบสอบถามความตั้งใจจะลาออก ซึ่งลักษณะคำถามมีทั้งแบบการสัมผัสและการใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ การจ่ายค่าตอบแทน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร เครื่องมือติดต่อสื่อสาร การสื่อสารที่เป็นทางการ และการรวมอำนาจ

Mobley (1979) ได้พัฒนาแบบสอบถามความตั้งใจจะลาออก จำนวน 10 คำถาม โดยคำถามจะครอบคลุมเนื้อหาของความตั้งใจจะลาออกอย่างแรงกล้า แรงบันดาลใจในการหางานใหม่ โอกาสในการหางานใหม่ และความตั้งใจจะลาออกจากการงานในปัจจุบัน โดยแบ่งมาตรวัดเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

Robert and Rousseau (1978) ได้พัฒนาแบบสอบถามจากการรวบรวมรูปแบบการลาออกของ Price และ Mobley โดยคำถามจะครอบคลุมเนื้อหาของความตั้งใจจะลาออก และการค้นหางานใหม่ แบ่งมาตรวัดเป็น 6 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย เห็นด้วยเล็กน้อย เห็นด้วยปานกลาง และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

Steers and Mowday (1981) ได้สร้างแบบสอบถามความตั้งใจจะลาออก ซึ่งคำถามจะครอบคลุมเรื่องปัจจัยด้านลักษณะงาน ทัศนคติต่องาน ระบบการจ่ายผลตอบแทน ผู้บังคับบัญชา

และความสัมพันธ์ภายในกลุ่มงาน โดยแบ่งมาตรวัดเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

Hom and Griffeth (1994) ได้สร้างแบบสอบถามความตั้งใจจะลาออก ซึ่งคำถามจะครอบคลุมเรื่องการค้นหางาน ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ต้นทุนของแต่ละบุคคล(ต้นทุนที่เกิดจากการเปลี่ยนงาน, ต้นทุนจากการตกงาน) และผลกระทบของบุคคลจากการทำงาน โดยแบ่งมาตรวัดเป็น 7 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ก่อนข้างไม่เห็นด้วย ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เห็นด้วย ก่อนข้างเห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจจะลาออก นักวิจัยแบ่งการศึกษาแนวคิดการลาออกเป็น 3 กลุ่ม คือ การศึกษาแนวคิดทางด้านพฤติกรรม การศึกษาแนวคิดทางด้านกลไกตลาดแรงงาน และการศึกษาแนวคิดทางด้านแรงผลักดัน/ดึงดูด ผู้วิจัยจึงได้สรุปแนวคิดและรวบรวม ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน

	แนวคิดทางด้าน พฤติกรรม	แนวคิดทางด้าน เศรษฐศาสตร์	แนวคิดทางด้าน แรงผลักดัน/ดึงดูด
Price (1977)	✓		✓
Mobley (1979)	✓	✓	✓
Robert and Rousseau (1978)	✓		✓
Steers and Mowday (1981)	✓	✓	✓
Hom and Griffeth (1994)	✓	✓	✓

จากตารางที่ 1 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน ผู้วิจัยได้สรุปว่าแนวคิดทางด้านพฤติกรรมและแนวคิดทางด้านแรงผลักดัน/ดึงดูด เป็นแนวคิดพื้นฐานของนักวิจัยหลายท่าน และมีแนวคิดทางด้านเศรษฐศาสตร์เป็นแนวคิดเพิ่มเติม โดยแนวคิดของ Mobley (1979) , Steers and Mowday (1981) และ Hom and Griffeth (1994) ได้กล่าวถึงแนวคิดการลาออกทั้ง 3 ด้าน คือ แนวคิดทางด้านพฤติกรรม แนวคิดทางด้านเศรษฐศาสตร์ และแนวคิดทางด้านแรงผลักดัน/ดึงดูด โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ Mobley (1979) เพราะมี

แบบสอบถามที่กล่าวถึงเกี่ยวกับความตั้งใจจะลาออกโดยตรง อีกทั้งมีการแบ่งขั้นตอน กระบวนการ การลาออก และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออกไว้อย่างละเอียดและชัดเจนกว่าแนวคิดของ Steers and Mowday (1981) และ Hom and Griffeth (1994) ที่แบบสอบถามจะมุ่งเน้นไปเรื่องปัจจัยด้าน ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร เพื่อดูความตั้งใจจะลาออก ซึ่งคำถามไม่ได้ เกี่ยวกับความตั้งใจจะลาออกโดยตรง ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดดังกล่าวมาเป็นกรอบในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการลาออกจากงานของนักวิชาการหลายท่าน ทำให้ทราบว่า มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออก แต่มีปัจจัยที่สำคัญคือ ปัจจัยด้านความรู้สึกของพนักงานที่มี ต่องาน โดยมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญ ซึ่งจะเป็นสาเหตุ เริ่มแรกที้นำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ผู้วิจัยจึงได้ทำการค้นคว้าและรวบรวมแนวคิดและ ทฤษฎีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้มากมาย ผู้วิจัยจึงได้ รวบรวมและสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความคิดเห็น ทศนคติ สภาพอารมณ์ในทางบวกของ แต่ละบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินประสบการณ์การทำงานของตน โดยบุคคลจะ รับรู้ว่าการงานของตนสามารถสร้างคุณค่าในแง่ของค่าได้ (Milton: 1981, Vroom: 1982, Steer: 1991, Shermerhorn: 2000, ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์: 2553)

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบต่องาน ของตน (Schultz and Schultz: 2006, Newstrom: 2007)

จากความหมายความพึงพอใจในงาน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก ในทางบวกและความสุขของแต่ละบุคคลที่มีต่องาน เมื่อบุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานก็จะส่งผล ให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย

องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจของมนุษย์ในอดีตนั้นมาจากสภาพภายในตัวบุคคลหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เมื่อมนุษย์เกิดสภาวะที่ขาดแคลนในร่างกาย ส่งผลให้ร่างกายต้องสร้างพฤติกรรมขึ้นมาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ในสมัยการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ เงินถือเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุด แต่ในระยะต่อมาจึงได้มีสิ่งจูงใจอื่นตามมา ได้แก่ สภาพการทำงาน ความมั่นคง การควบคุมของผู้บังคับบัญชา โดยทั่วไปเมื่อบุคคลมีความต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ก็จะเกิดความพึงพอใจ ในทางกลับกันบุคคลจะพยายามหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจด้วยเช่นกัน (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545)

จากการศึกษาเรื่ององค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออก พบว่านักวิจัยหลายท่านได้แบ่งองค์ประกอบไว้ ดังนี้

Herzberg (1959 อ้างใน อำนาจ ชีระวนิช, 2553) ได้กล่าวถึงทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-factors theory) คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) คือ ปัจจัยที่นำไปสู่การสร้างความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งเป็น 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง บุคคลซึ่งประสบความสำเร็จในการทำงานได้ทำงานตามที่ตนต้องการจะเกิดความรู้สึกรับรู้ถึงความพึงพอใจในการทำงานสูง

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง ผู้จัดการทำให้พนักงานตระหนักรู้ถึงความพยายามของพนักงานว่าเป็นสิ่งคุ้มค่าต่อเวลาที่เสียไป

1.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ศักยภาพต่อการได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบใหม่ ทั้งการขยายงาน มอบหมายงาน ซึ่งเป็นตัวจูงใจที่ดีสำหรับพนักงานบางคน

1.4 ลักษณะของงาน (Work Content) หมายถึง งานที่ทำทายเหมาะสมกับความถนัดความสามารถของบุคคลจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

1.5 โอกาสก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง งานนั้นมีโอกาสที่จะทำให้บุคคลก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลลัพธ์จากผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานรับรู้เหตุผลอย่างชัดเจนต่อการปฏิบัติงานในระดับสูงของตน

1.6 การพัฒนาตนเอง (Personal Growth) หมายถึง โอกาสในการเพิ่มความรู้และการพัฒนาตนเองโน้มเอียงนำไปสู่ความพอใจในงาน

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสภาพทางจิตวิทยาที่องค์กรนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยนี้มีผลต่อความไม่พอใจในงาน โดยแบ่งเป็น 6 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Coworkers) หมายถึง ถ้าองค์กรมีปัจจัยอนามัยที่ดี จะทำให้พนักงานมีโอกาสได้รับการตอบสนองจากเพื่อนร่วมงานดีไปด้วย

2.2 การบังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน ถ้าทั้งสองฝ่ายมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกันจะเป็นสาเหตุให้พนักงานไม่มีความพอใจในงาน

2.3 นโยบายบริษัท (Company policies) หมายถึง การมีนโยบายที่เหมาะสมมีส่วนช่วยป้องกันความไม่พอใจในงาน ผู้จัดการจึงควรจัดทำนโยบายเพื่อให้แนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานและเป็นไปอย่างยุติธรรม

2.4 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง องค์กรควรสร้างความเชื่อมั่นในงานให้กับพนักงานเพื่อตอบสนองความต้องการในด้านความมั่นคงปลอดภัย

2.5 ค่าจ้าง (Pay) หมายถึง ค่าจ้างและผลประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานได้รับเป็นที่พึงพอใจ จะช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจในงานได้

2.6 สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง ผู้จัดการควรจัดหาสถานที่ทำงาน ชั่วโมงการทำงาน แสงสว่าง การระบายอากาศและอื่นๆ เพื่อป้องกันความไม่พอใจในงาน

Smith *et al.* (1969 อ้างใน เมธินี นิจุพิทักษ์, 2550) ได้แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน คือ ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน โดยเห็นว่าเป็นงานที่ดี น่าสนใจ มีคุณค่า ท้าทายความสามารถและภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น
2. ด้านรายได้ คือ ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน โดยเห็นว่าเหมาะสมและยุติธรรม
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า คือ ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง โดยได้รับการพิจารณาตามความสามารถและมีความยุติธรรม
4. ด้านผู้บังคับบัญชา คือ ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรง โดยเกิดจากการบัญชาการอย่างเหมาะสม มีไหวพริบปฏิภาณมีการวางแผนและมีความคิดทันสมัย
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน คือ ความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่ให้ความช่วยเหลือ รับผิดชอบให้คำแนะนำปรึกษาซึ่งกันและกัน

Spector (1997 อ้างใน กุณิสรา ทรงแสงธรรม, 2554) ได้แบ่งองค์ประกอบความพึงพอใจในงานเป็น 9 ด้าน ดังนี้

1. ค่าจ้าง (Pay) หมายถึง ความยุติธรรมหรือความเสมอภาคของค่าจ้างที่ได้รับความพึงพอใจในการทำงานมีผลมาจากค่าจ้างมากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ
2. โอกาสการก้าวหน้า (Promotion Opportunities) หมายถึง การได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมกับความสามารถและให้โอกาสในการเรียนรู้ในสายงาน เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้า
3. ผู้บังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับการปฏิบัติดูแลและการส่งเสริมสนับสนุนและความเสมอภาคของผู้บังคับบัญชา
4. ผลประโยชน์ที่ได้รับ (Fringe Benefits) หมายถึง ค่าตอบแทนอื่นที่นอกเหนือจากเงินเดือน
5. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Contingent Rewards) หมายถึง ความสำคัญในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และความภาคภูมิใจเมื่องานประสบความสำเร็จ
6. สภาพการทำงาน (Job Conditions) หมายถึง ความชัดเจนในเป้าหมายในการปฏิบัติงาน และมีแนวทางในการทำงาน
7. เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) หมายถึง การเป็นที่ยอมรับ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานในทุกระดับ
8. ลักษณะงาน (Nature of Work-Itself) หมายถึง ลักษณะสำคัญและความน่าสนใจของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทักษะ ความถนัดเฉพาะ กับความสามารถที่ใช้ในการทำงาน โอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ความยากง่ายของงาน ปริมาณงาน และโอกาสที่จะดำเนินงานได้เองตลอดกระบวนการ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ช่องทางการสื่อสารที่ช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานทั้งภายนอกและภายในองค์กร

แนวทางการวัดความพึงพอใจในงาน

Herzberg (1959 อ้างใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2550) ได้ทำการวัดความพึงพอใจ จากการสัมภาษณ์พนักงาน โดยแนวทางการสัมภาษณ์จะขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงเวลาการทำงานที่ทำให้มีความรู้สึกดีเป็นพิเศษและไม่ดีเป็นพิเศษ อาจเป็นงานที่ในปัจจุบันหรือในอดีต ซึ่งเซอร์เชอร์เบิร์กได้ทำการสรุปเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย

Smith *et al.* (1969) ได้พัฒนาแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในงาน Job Description Index (JDI) จำนวน 72 คำถาม ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน รายได้ โอกาสก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยลักษณะการตอบจะเป็นแบบ “ใช่” “ไม่แน่ใจ” และ “ไม่ใช่”

Spector (1997 อ้างใน กุลิศรา ทรงแสงธรรม, 2554) ได้พัฒนาแบบวัดความพึงพอใจในงาน Job Satisfaction Survey (JSS) จำนวน 36 คำถาม แบ่งมาตรวัดเป็น 6 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย เห็นด้วยเล็กน้อย เห็นด้วยปานกลาง และเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยวัดเป็น 9 ด้าน คือ ค่าจ้าง (Pay) โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities) ผู้บังคับบัญชา (Supervision) ผลประโยชน์ที่ได้รับ (Fringe Benefits) สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Contingent Rewards) สภาพการทำงาน (Job Condition) เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) ลักษณะงาน (Nature of work itself) และการติดต่อสื่อสาร (Communication)

จากการรวบรวมองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน พบว่านักวิชาการได้แบ่งองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานไว้ในด้านต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปเป็นตารางเปรียบเทียบ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบองค์ประกอบตามแนวคิดความพึงพอใจในงาน

Herzberg(1959)	Smith <i>et al.</i> (1969)	Spector (1997)
ค่าจ้าง (Pay)	รายได้ (Pay)	ค่าจ้าง (Pay)
โอกาสก้าวหน้า (Advancement)	โอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities)	โอกาสในการก้าวหน้า (Promotion Opportunities)
ผู้บังคับบัญชา (Supervisor)	ผู้บังคับบัญชา (Supervision)	ผู้บังคับบัญชา (Supervision)
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Co-workers)	เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker)	เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker)
ลักษณะของงาน (Work Content)	ลักษณะงาน (Work-Itself)	ลักษณะงาน (Nature of Work Itself)
การพัฒนาตนเอง (Personal Growth)		
สภาพการทำงาน (Working Conditions)		สภาพการทำงาน (Job Condition)
ความรับผิดชอบ (Responsibility)		
นโยบายบริษัท (Company Policies)		
ความมั่นคงในงาน (Job Security)		
ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)		สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Contingent Rewards)
การยอมรับนับถือ (Recognition)		
		ผลประโยชน์ที่ได้รับ (Fringe Benefits)
		การติดต่อสื่อสาร (Communication)

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมและสรุปความหมาย ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติ พฤติกรรม หรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นการประเมินองค์การในเชิงบวก และจะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างตัวบุคคลนั้นกับองค์กร (Sheldon, 1971) ทั้งทางร่างกาย ความคิดและอารมณ์ ที่พร้อมจะทำทำงานเดี่ยวและการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเต็มความสามารถ (Kahn, 1992) และ Meyer and Allen (1993) กล่าวว่าเกิดจากความเชื่อ บรรทัดฐาน ความจงรักภักดี และค่านิยมของบุคคลที่สอดคล้องกับงานในองค์กร โดยจะส่งผลต่อทัศนคติและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความสนใจและใส่ใจกับการทำงานตามบทบาทที่ได้รับ โดยจะแสดงออกมาในรูปของผลการดำเนินงาน (Rothbard, 2001) , (Schaufeli *et al.*, 2006) ที่มีพัฒนาการขึ้นเรื่อยๆ จนทำให้บุคคลนั้นเกิดความผูกพันต่อองค์กร (Mowday *et al.*, 1982)

จากความหมายความผูกพันต่อองค์กรทั้งหมดที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สภาวะทางจิตใจทางด้านอารมณ์และความคิดในเชิงบวกที่มีต่องาน เกิดจากความเชื่อ บรรทัดฐาน ความจงรักภักดี ทศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความเต็มใจเพื่อสร้างสรรค์องค์การให้ดียิ่งขึ้น เพราะบุคคลจะรู้สึกมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน

องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

Buchanan (1974) ได้ให้แนวคิดว่าความผูกพันต่อองค์กร มี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) คือ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเอง

2. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การที่พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่ รวมถึงมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยมีความรู้สึกและแสดงออกถึงการยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Steers and Porter (1983 อ้างใน จิตวิมล สัตยารังสรรค์, 2555) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 2 แนวคิด คือ ความผูกพันทางพฤติกรรม (Behavioral Commitment) และความผูกพันทางเจตคติ (Attitudinal Commitment) ดังนี้

1. แนวคิดทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) บุคคลจะเปรียบเทียบประโยชน์ที่เกิดจากการตัดสินใจว่าจะอยู่หรือไปจากองค์กร โดยส่วนใหญ่คิดว่าตนเองจะสูญเสียผลประโยชน์ จึงไม่อยากเสี่ยงที่จะลาออกหรือเรียกว่าเป็นความผูกพันในลักษณะต่อเนื่อง คือ บุคคลยังอยู่กับองค์กร แต่ปราศจากความผูกพันด้านจิตใจ โดยเชื่อว่าการลาออกอาจจะนำความยุ่งยากมาสู่ตนเองและรู้สึว่าการอยู่ต่อเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

2. แนวคิดทางเจตคติ (Attitudinal Commitment) มองว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่ได้การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีเป้าหมายและความคาดหวังที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ซึ่งบุคคลจะแสดงออกโดยการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

Allen and Meyer (1990) ได้ให้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง องค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาของพนักงานได้ พนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน พนักงานทำงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ตำแหน่งของงานมีความชัดเจน เป้าหมายมีความชัดเจน ลักษณะงานมีความท้าทาย ระดับของเป้าหมายในการทำงาน การให้ความสำคัญของตนเองที่มีต่อองค์กร การได้รับผลป้อนกลับของงาน พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานมีทักษะความสามารถที่หลากหลาย การลงทุนลงแรงในการทำงาน

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคคลที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เพราะบุคคลเชื่อว่าถ้าลาออกจะทำให้ตนเองสูญเสียผลประโยชน์ในสิ่งที่ลงทุนให้กับองค์กร ทำให้บุคคลจะมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่องสูง เนื่องจากไม่ต้องการสูญเสียผลประโยชน์ ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ และผลประโยชน์อื่นๆที่จะได้จากการปฏิบัติงานในองค์กรมาเป็นเวลานาน

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่เมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำ ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

Schaufeli *et al.* (2003) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความขยันขันแข็ง (Vigor) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีพลังในการทำงานสูง มีจิตใจเข้มแข็งขณะทำงาน มีความอดทน ต่อสู้กับปัญหา และความยากลำบากในการทำงาน

2. ความทุ่มเทในงาน (Dedication) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นอย่างมาก รู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญและท้าทาย ทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้นและแรงบันดาลใจในการทำงาน

3. ความรู้สึกเป็นอันเดียวกันกับงาน (Absorption) หมายถึง การที่บุคคลมีความสุขกับการทำงาน จิตใจมีสมาธิกับงานที่ทำ และยึดติดอยู่กับงานจนยากที่จะแยกออก

แนวทางการวัดความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (1974) ได้สร้างแบบสอบถามการวัดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment Scale: OCS) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 23 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) และความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) แบ่งมาตรวัดเป็น 7 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วยค่อนข้างไม่เห็นด้วย ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

Steers and Porter (1983) ได้สร้างแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment Questionnaire: OCQ) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 15 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ การปรับปรุงวัตถุประสงค์และคุณค่าของสมาชิกในองค์กร ความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร และความเต็มใจของสมาชิกที่จะอยู่กับองค์กร แบ่งมาตรวัดเป็น 7 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

Allen and Meyer (1990) ได้สร้างแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งคำถามออกเป็น 24 ข้อ ประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) จำนวน 8 ข้อ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) จำนวน 8 ข้อ และความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) จำนวน 8 ข้อ โดยแบ่งมาตรวัดเป็น 7 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

Schaufeli *et al.* (2003) ได้สร้างแบบวัดความผูกพันในงานที่เรียกว่า แบบสอบถามยูเทรคซ์ (The Utrecht Work Engagement Scale: UWES) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 17 ข้อ ประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ ความขยันขันแข็ง (Vigor) จำนวน 6 ข้อ ความทุ่มเทในงาน (Dedication) จำนวน 5 ข้อ และความรู้สึกเป็นอันเดียวกันกับงาน (Absorption) จำนวน 6 ข้อ โดยแบ่งมาตรวัดเป็น 7 ระดับ ได้แก่ ไม่เคย แทบจะไม่เคย นานๆ ครั้ง เป็นบางครั้ง บ่อยครั้ง ค่อนข้างบ่อย และสม่ำเสมอ

จากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่านักวิชาการ ได้แบ่งองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ในด้านต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปเป็นตารางเปรียบเทียบ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (1974)	Steers and Porter (1983)	Allen and Meyer (1990)	Schaufeli <i>et al.</i> (2003)
การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement)		ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment)	ความขยันขันแข็ง (Vigor)
			ความทุ่มเทในงาน (Dedication)
ความเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกันกับองค์กร (Identification)	ด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment)	ความผูกพันด้านการคงอยู่ กับองค์กร (Continuance Commitment)	
	ด้านเจตคติ (Attitudinal Commitment)	ความผูกพันด้านบรรทัด ฐานของสังคม (Normative Commitment)	ความรู้สึกเป็นอัน เดียวกันกับงาน (Absorption)
ความจงรักภักดีต่อ องค์กร (Loyalty)			

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจจะลาออกไว้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน

ประมากรณ์ ทัพพะรังสี (2549) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน พบว่าความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

อมรรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออก จากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา โรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง พบว่าความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

จิตรวี พิพัฒธนสกุล (2555) ศึกษาเรื่องตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคาร พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

Chen (2006) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้าง ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

Ali (2008) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความตั้งใจจะลาออกของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่าความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ด้าน

ลักษณะงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

Mahdi *et al.* (2012) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจจะลาออก จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศมาเลเซีย พบว่าความพึงพอใจในงานในส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ ด้านคุณค่าของงาน และความพึงพอใจในงานในส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

Salleh *et al.* (2012) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออก จากกลุ่มอุตสาหกรรมค้าปลีกในประเทศมาเลเซีย พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

Alniacik (2013) ศึกษาบุคลิกของพนักงานในองค์กร ความผูกพันด้านความรู้สึและความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออก ศึกษากลุ่มพนักงานในสถาบันการศึกษาประเทศตุรกี พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

Tnay *et al.* (2013) ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออก จากกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต พบว่าความพึงพอใจในงานด้านรายได้และด้านผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อความตั้งใจจะลาออก

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจจะลาออก พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก ประกอบไปด้วย 5 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านรายได้ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังมีด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดของ Spector (1997) เพราะมีองค์ประกอบที่ครอบคลุมมาเป็นตัววัดความพึงพอใจในงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน

ประมากรณ์ ทัพพะรังสี (2549) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

สมบัติ วรรณะวานิชกุล (2549) ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่าความเชื่อมั่นและการยอมรับองค์การ การใช้ความพยายามเพื่อองค์กร และความต้องการเป็นสมาชิกองค์การ มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออกของพนักงาน

ผกามาศ จันดี๊ะ (2550) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานองค์การธุรกิจกระดาษ พบว่า ความผูกพันด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออกของพนักงาน

Chen (2006) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมและการคงอยู่กับองค์กร มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

Tumwesigye (2010) ศึกษาการรับรู้ระหว่างการสนับสนุนขององค์กรและความตั้งใจจะลาออกของประเทศกำลังพัฒนา พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

Culpepper (2011) ศึกษาองค์ประกอบสามประการของความผูกพันและการลาออก พบว่าความผูกพันด้านความรู้สึก ด้านบรรทัดฐานของสังคม มีผลต่อความตั้งใจจะลาออก ในเชิงลบจากงานในช่วงอายุงาน 0-4 เดือน และ 1 ปี

Salleh *et al.* (2012) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออก จากกลุ่มอุตสาหกรรมค้าปลีกในประเทศมาเลเซีย พบว่าความผูกพันต่อองค์กรในด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

Islam (2013) ศึกษาความตั้งใจจะลาออก อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึและความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

Jehanzeb *et al.* (2013) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจจะลาออก : ผลกระทบการฝึกอบรมพนักงานในภาคเอกชนของประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน

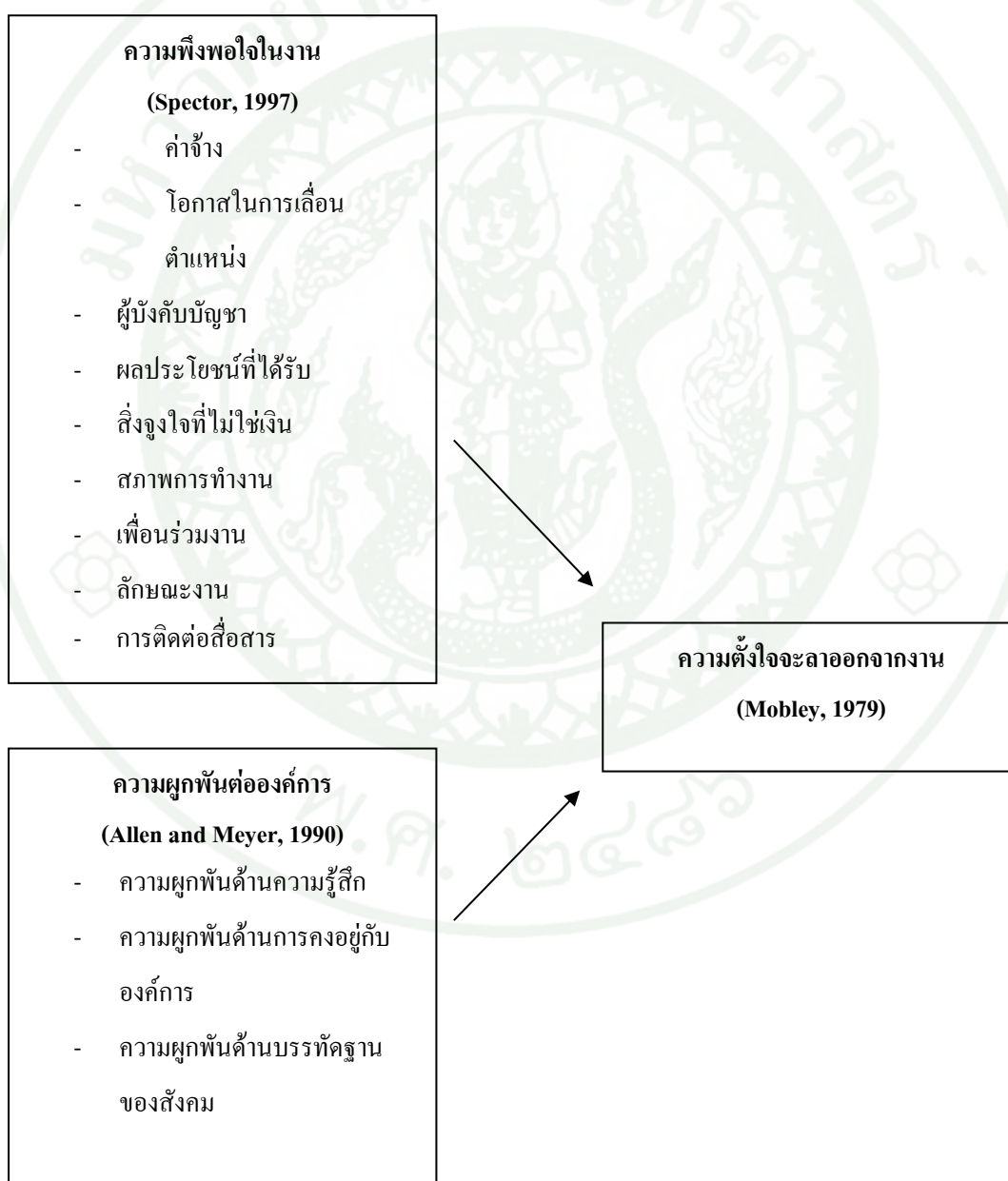
Tnay *et al.* (2013) ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออก จากกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต พบว่าความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีนัยสำคัญต่อความตั้งใจจะลาออก

Zopiatiss *et al.* (2014) ศึกษาการมีส่วนร่วมในงาน ความผูกพัน ความพึงพอใจและการลาออกของพนักงานโรงแรมในไซปรัส พบว่าความผูกพันด้านความรู้สึ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจจะลาออก พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก โดยจากการศึกษางานวิจัยข้างต้นผู้ได้วิจัยเลือกใช้อุปกรณ์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม เป็นตัววัดความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งยังครอบคลุมและครบถ้วนในทุกประเด็นที่ต้องการศึกษา

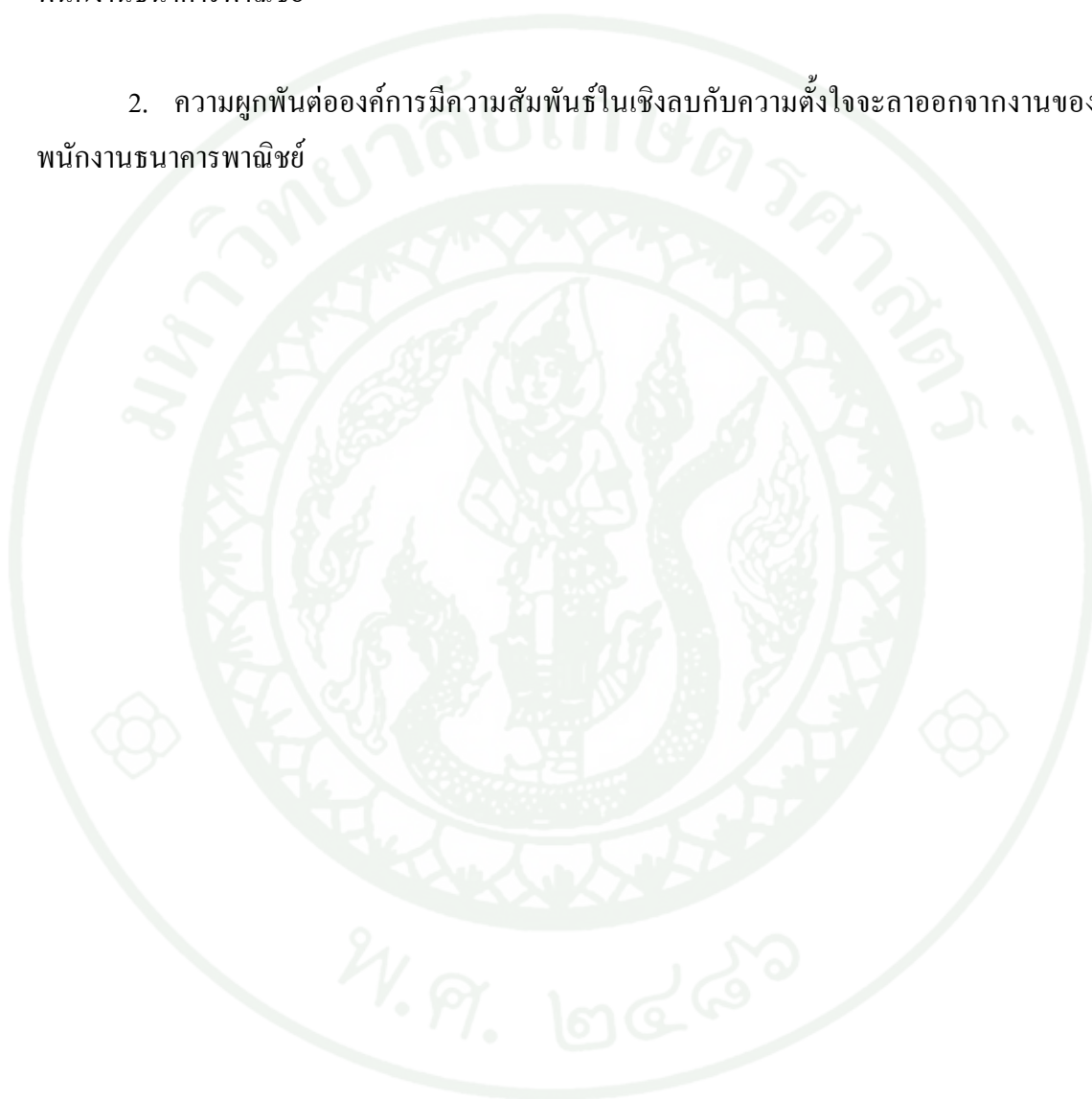
กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ มีตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรตามคือ ความตั้งใจจะลาออกจากงาน



สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
2. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยทำการสำรวจ (Survey Method) ด้วยการออกแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaires) จากนั้นทำการรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้อง ลงรหัส และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ เลือกศึกษาในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวม ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไปของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ โดยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนดังนี้ จากสูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1996 อ้างใน ประมาภรณ์ ทัพพะรังสี, 2549) กำหนดระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่าง 95 % และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5 %

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา .05

แทนค่าในสมการ ดังนี้

$$n = \frac{39,666}{1 + 39,666 (0.05)^2}$$

$$n = 396 \text{ คน}$$

ขนาดตัวอย่างในการศึกษา 396 คน แต่ในที่นี้ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อป้องกันการสูญหายของแบบสอบถามหรือส่งแบบสอบถามกลับคืนไม่ครบถ้วน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ของแต่ละธนาคารเป็นเกณฑ์ พนักงานธนาคารที่ถูกเลือกมาจะแบ่งเก็บแบบสอบถามดังนี้

ตารางที่ 4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งตามจำนวนพนักงานทั้งหมดในปี 2555

ธนาคาร	จำนวนพนักงาน ทั้งหมด	การคำนวณสัดส่วน	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
ธนาคารกรุงเทพ	17,447	$(17,447/39,666) \times 396$	175
ธนาคารไทยพาณิชย์	10,732	$(10,732/39,666) \times 396$	107
ธนาคารกรุงไทย	6,000	$(6,000/39,666) \times 396$	60
ธนาคารกสิกรไทย	5,487	$(5,487/39,666) \times 396$	54
ผลรวม	39,666		396

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยเลือกสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) คือ ทำการแจกแบบสอบถามและเก็บตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้ โดยกระจายแบบสอบถามไปยัง 4 ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เลือกไว้เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทำแบบสอบถามด้วยตนเอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้อาศัยแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นโดยค้นคว้าจากเอกสารและผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดแล้วจึงดำเนินการสร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป ของพนักงานระดับทั่วไป จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Spector (1997) เพื่อวัดความพึงพอใจในงาน 9 ด้าน ได้แก่ ค่าจ้าง (Pay) โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities) ผู้บังคับบัญชา (Supervision) ผลประโยชน์ที่ได้รับ (Fringe Benefits) สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Contingent Rewards) สภาพการทำงาน (Job Condition) เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) ลักษณะงาน (Nature of work itself) และการติดต่อสื่อสาร (Communication)

จำนวน 26 ข้อ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งเป็น 6 ระดับ ดังนี้

ในกรณีข้อความมีความหมายเชิงบวก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	6
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ค่าคะแนน	5
เห็นด้วยเล็กน้อย	ให้ค่าคะแนน	4
ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วยปานกลาง	ให้ค่าคะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	1

ในกรณีข้อความมีความหมายเชิงลบ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	1
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ค่าคะแนน	2
เห็นด้วยเล็กน้อย	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	ให้ค่าคะแนน	4
ไม่เห็นด้วยปานกลาง	ให้ค่าคะแนน	5
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	6

ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

1. ข้อความเชิงบวกมี 17 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1,3,4,5,6,7,8,10,11,13,14,16,19,20 21,22, 24
2. ข้อความเชิงลบมี 9 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2,9,12,15,17,18,23,25,26

การแบ่งระดับช่วงคะแนนความพึงพอใจในงาน แบ่งออกเป็น 6 ระดับ โดยแบ่งช่วงระดับ ด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{6 - 1}{6} \\ &= 0.83\end{aligned}$$

จากการพิจารณาอันตรภาคชั้นของช่วงคะแนนข้างต้น จึงกำหนดให้แบ่งระดับคะแนน ความพึงพอใจในงาน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	5.18 – 6.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในงานสูงมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.35 – 5.17	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในงานสูง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.52 – 4.34	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในงานค่อนข้างสูง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.68 – 3.51	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในงานค่อนข้างต่ำ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.84 – 2.67	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในงานต่ำ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.83	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในงานต่ำมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Allen and Meyer (1990) เพื่อวัดความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้านจำนวน 17 ข้อ ได้แก่ ความผูกพันด้าน ความรู้สึก ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม และ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งเป็น 7 ระดับ ดังนี้

ในกรณีข้อความมีความหมายเชิงบวก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	7
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	6
ค่อนข้างเห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	5

ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	4
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	1

ในกรณีข้อความมีความหมายเชิงลบ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	1
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	2
ค่อนข้างเห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	3
ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	4
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	5
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	6
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	7

ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

1. ข้อความเชิงบวกมี 12 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1,2,5,7,8,9,10,13,14,15,16,17
2. ข้อความเชิงลบมี 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 3,4,6,11,12

การแบ่งระดับช่วงคะแนนความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 7 ระดับ โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{7 - 1}{7}
 \end{aligned}$$

$$= 0.85$$

จากการพิจารณาอันตรายชั้นของช่วงคะแนนข้างต้น จึงกำหนดให้แบ่งระดับคะแนน ความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	6.16 – 7.00	หมายถึง	ระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	5.30 – 6.15	หมายถึง	ระดับความผูกพันต่อองค์กรสูง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.44 – 5.29	หมายถึง	ระดับความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างสูง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.58 – 4.43	หมายถึง	ระดับความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.72 – 3.57	หมายถึง	ระดับความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างต่ำ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.86 – 2.71	หมายถึง	ระดับความผูกพันต่อองค์กรต่ำ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.85	หมายถึง	ระดับความผูกพันต่อองค์กรต่ำมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจจะลาออก โดยผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Mobley (1979) ประกอบด้วย 4 ส่วน จำนวน 6 ข้อ คำถามจะมีข้อความและตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือก 5 ระดับ ที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด โดยข้อคำถามเป็นเชิงบวกทั้งหมด โดยกำหนดเกณฑ์ การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	4
ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	1

การแบ่งระดับช่วงคะแนนความตั้งใจจะลาออก แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยแบ่งช่วงระดับ ด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรายชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรายชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

จากการพิจารณาอันตรายภาคชั้นของช่วงคะแนนข้างต้น จึงกำหนดให้แบ่งระดับคะแนนความตั้งใจจะลาออก ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความตั้งใจจะลาออกสูงมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความตั้งใจจะลาออกสูง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความตั้งใจจะลาออกปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความตั้งใจจะลาออกต่ำ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความตั้งใจจะลาออกต่ำมาก

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ สามารถให้เกณฑ์การพิจารณาได้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2553) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (0.70 ถึง 0.90) หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.5 (0.30 ถึง 0.70) หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (0.30 และ ต่ำกว่า) หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามและการทดสอบมีดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมเอกสาร ทฤษฎี นิยาม และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกจากงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามโดยเรียงเรียง และปรับปรุง นำแนวความคิดที่มีอยู่มาดัดแปลง หรือนำแบบสอบถามที่เป็นที่ยอมรับมาสร้างและใช้เป็นแบบสอบถามโดยใช้ข้อคำถามที่ครอบคลุมนิยามที่กำหนด โดยสร้างเป็นแบบสอบถามประเมินค่าตามแบบมาตรวัด (Likert's Scale)

3. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และกรรมการวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม ว่ามีความเกี่ยวข้องและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษาหรือไม่ รวมทั้งพิจารณาภาษาที่ใช้ว่าเข้าใจง่ายและมีความเหมาะสมกับประชากรที่ต้องการศึกษาหรือไม่ จากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเนื้อหาตามคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว มาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) เพื่อให้แน่ใจว่าคำถามมีความน่าเชื่อถือในเชิงสถิติ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนใช้จริง (Pretest) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 40 ชุด เพื่อทดสอบคำถามในแต่ละข้อว่าสามารถสื่อสารความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

5. นำแบบสอบถามมารวบรวมข้อมูลและทดสอบด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าระดับความน่าเชื่อถือด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 มาเป็นเครื่องมือหาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ และเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีความเชื่อมั่นสูง ค่าความเชื่อมั่นที่ได้แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
ความพึงพอใจในงาน	0.847
ความผูกพันต่อองค์กร	0.860
ความตั้งใจจะลาออก	0.865

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานทั่วไปของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานครโดยการกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทำแบบสอบถามด้วยตนเอง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีในการศึกษาจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจจะลาออก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามที่แจกให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน นำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มาตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมาทำการลงรหัสตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ โดยแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Closed-End Question) มีการลงรหัสของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
3. นำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ใช้การทดสอบค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และสถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 6 สมมติฐานการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
1. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) , สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
2. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) , สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 7 รายละเอียดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย

ช่วงเวลา	การดำเนินงาน
เมษายน 2556 - กันยายน 2556	ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
กันยายน 2556 – พฤศจิกายน 2556	จัดทำโครงการวิทยานิพนธ์
พฤศจิกายน 2556 – มกราคม 2557	เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม
มกราคม 2557 – มีนาคม 2557	รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออก

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละของพนักงานธนาคารจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

(n = 396)			
ลักษณะส่วนบุคคล	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	197	49.70
	หญิง	199	50.30
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	45	11.40
	25 – 35 ปี	185	46.70
	36 - 45 ปี	115	29.00
	46 ปีขึ้นไป	51	12.90

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 396)

ลักษณะส่วนบุคคล	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.50
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	219	55.30
	สูงกว่าปริญญาตรี	171	43.20
สถานภาพ	โสด	232	58.60
	สมรส	160	40.40
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	4	1.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	23	5.90
	1 – 3 ปี	98	24.70
	3 – 5 ปี	80	20.20
	5 ปีขึ้นไป	195	49.20

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร จำนวน 396 คน มีลักษณะลักษณะส่วนบุคคลดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 และเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70

ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 25 – 35 ปี มากที่สุด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมา คือ 36 – 45 ปี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 อายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40

ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมา คือ ระยะเวลาการทำงาน 1 – 3 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 ระยะเวลาการทำงาน 3 – 5 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 396)

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความพึงพอใจในงาน						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ ในงาน
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย เล็กน้อย (ร้อยละ)	เห็นด้วย เล็กน้อย (ร้อยละ)	เห็นด้วย ปานกลาง (ร้อยละ)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)			
ด้านรายได้หรือค่าจ้าง									
1. ท่านรู้สึกว่าได้รับค่าจ้างที่เหมาะสม เมื่อเทียบกับปริมาณที่ทำ	1 (0.30)	15 (3.80)	56 (14.10)	152 (38.40)	155 (39.10)	17 (4.30)	4.25	0.904	ค่อนข้างสูง
*2. ท่านรู้สึกไม่พอใจกับค่าจ้างที่ได้รับ	11 (2.80)	100 (25.30)	169 (42.70)	83 (21.00)	29 (7.30)	4 (1.00)	3.08	0.976	ค่อนข้างต่ำ
ด้านรายได้หรือค่าจ้าง							3.66	0.752	ค่อนข้างสูง
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า									
3. ในหน่วยงานของท่าน การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม	15 (3.80)	19 (4.80)	52 (13.10)	139 (36.10)	162 (40.90)	9 (2.30)	4.11	1.074	ค่อนข้างสูง
4. ท่านพอใจกับโอกาสที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	3 (0.80)	14 (3.50)	37 (9.30)	170 (42.90)	135 (34.10)	37 (9.30)	4.34	0.951	ค่อนข้างสูง
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า							4.22	0.836	ค่อนข้างสูง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความพึงพอใจในงาน						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ ในงาน
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย เล็กน้อย	เห็นด้วย เล็กน้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
ด้านผู้บังคับบัญชา									
5. ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการทำงานของท่าน	1 (0.30)	3 (0.80)	5 (1.30)	103 (26.00)	177 (44.70)	107 (27.00)	4.95	0.830	สูง
*6. ท่านไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	12 (3.10)	74 (18.70)	143 (36.10)	93 (23.50)	49 (12.40)	25 (6.30)	3.42	1.196	ค่อนข้างต่ำ
*7. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ค่อยให้ความสนใจกับความรู้สึกของ ผู้ใต้บังคับบัญชา	21 (5.30)	116 (29.30)	92 (23.20)	94 (23.70)	47 (11.90)	26 (6.60)	3.27	1.318	ค่อนข้างต่ำ
8. ท่านรู้สึกชื่นชมผู้บังคับบัญชาของท่าน	11 (2.80)	32 (8.10)	89 (23.50)	163 (41.20)	79 (19.90)	22 (5.60)	3.84	1.094	ค่อนข้างสูง
ด้านผู้บังคับบัญชา							3.87	0.785	ค่อนข้างสูง
ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ									
*9. ท่านไม่พอใจผลประโยชน์ที่ได้รับ	8 (2.00)	61 (15.40)	218 (55.10)	72 (18.20)	29 (7.30)	8 (2.00)	3.19	0.925	ค่อนข้างต่ำ
10. พนักงานทุกคนได้รับสวัสดิการอย่างเท่าเทียม	11 (2.80)	19 (4.80)	24 (6.10)	113 (28.50)	192 (48.50)	37 (9.30)	4.44	1.084	สูง
ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ							3.81	0.770	ค่อนข้างสูง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความพึงพอใจในงาน						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ ในงาน
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย เล็กน้อย	เห็นด้วย เล็กน้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
ด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน									
11. ท่านได้รับการยอมรับในงานที่ทำ	1 (0.30)	2 (0.50)	13 (3.30)	160 (40.40)	202 (51.00)	18 (4.50)	4.55	0.682	สูง
*12. ท่านรู้สึกว่าการวัดที่ได้รับไม่เหมาะสมกับงาน	9 (2.30)	76 (19.20)	182 (46.00)	85 (21.50)	38 (9.60)	6 (1.50)	3.21	0.987	ค่อนข้างต่ำ
13. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของ องค์กร	1 (0.30)	9 (2.30)	17 (4.30)	118 (29.80)	218 (55.10)	32 (8.30)	4.62	0.810	สูง
ด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน							4.12	0.509	ค่อนข้างสูง
ด้านเพื่อนร่วมงาน									
14. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	1 (0.30)	2 (0.50)	5 (1.30)	113 (28.50)	242 (61.10)	33 (8.30)	4.75	0.665	สูง
*15. ท่านพบว่าท่านต้องทำงานหนักขึ้น เนื่องจากเพื่อนร่วมงานไม่ สามารถให้ความช่วยเหลือท่านได้	11 (2.80)	52 (13.10)	155 (39.10)	93 (23.50)	62 (15.70)	23 (5.80)	3.54	1.159	ค่อนข้างสูง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

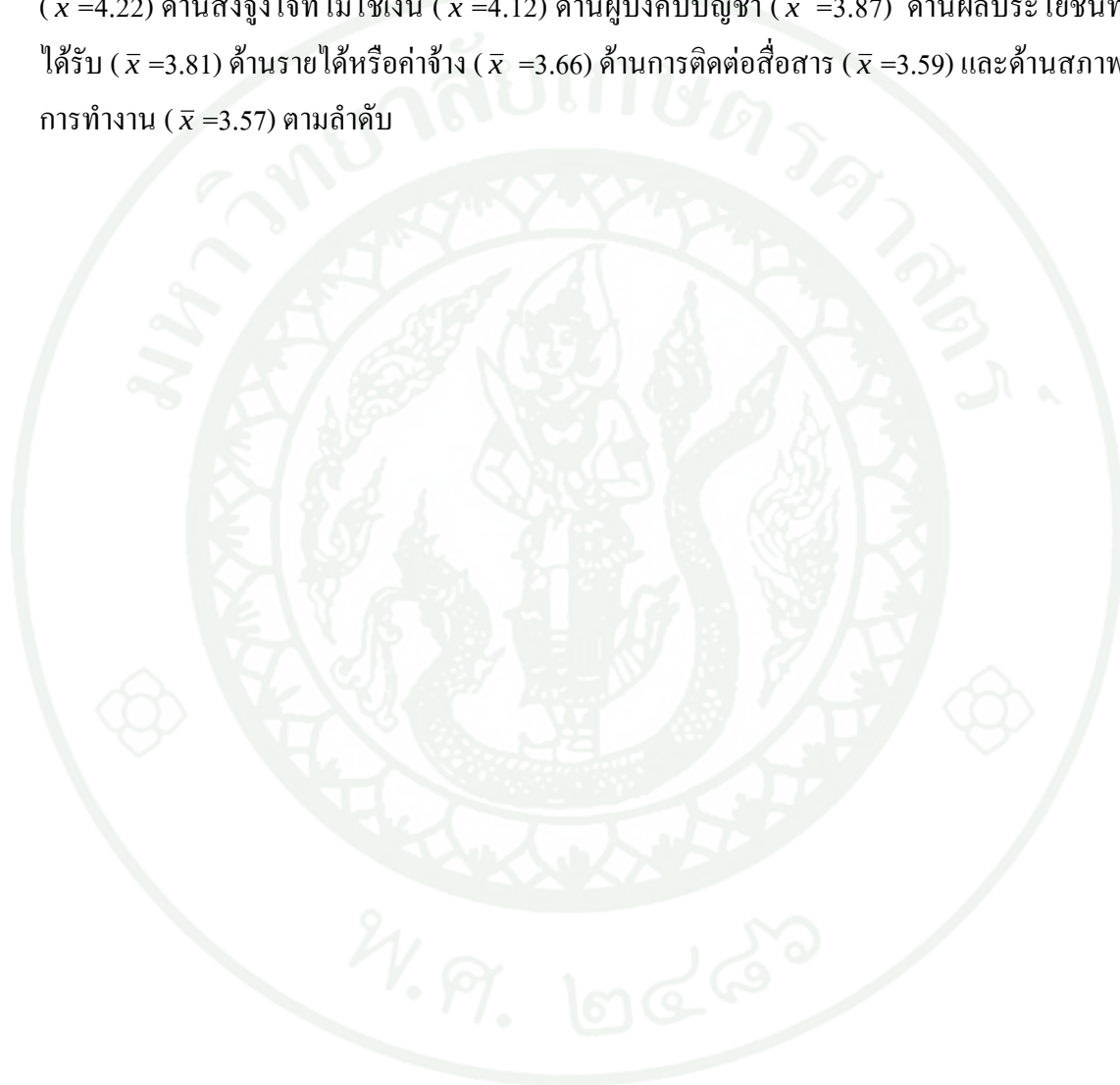
ความพึงพอใจในงาน	ระดับความพึงพอใจในงาน						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ ในงาน
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย เล็กน้อย (ร้อยละ)	เห็นด้วย เล็กน้อย (ร้อยละ)	เห็นด้วย ปานกลาง (ร้อยละ)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)			
16. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	1 (0.30)	0 (0.00)	7 (1.80)	76 (19.20)	231 (58.30)	81 (20.50)	4.97	0.713	สูง
*17. ในการทำงานของท่านมักเกิดการโต้แย้งกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง	0 (0.00)	20 (5.10)	86 (21.70)	143 (36.10)	105 (26.50)	42 (10.60)	4.16	1.042	ค่อนข้างสูง
ด้านเพื่อนร่วมงาน							4.35	0.596	สูง
ด้านลักษณะงาน									
*18. บางครั้งท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำไม่มีความหมาย	3 (0.80)	50 (12.60)	169 (42.70)	100 (25.30)	47 (11.90)	27 (6.80)	3.55	1.093	ค่อนข้างสูง
19. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ	1 (0.30)	11 (2.80)	49 (12.40)	159 (40.20)	154 (38.90)	22 (5.60)	4.31	0.879	ค่อนข้างสูง
20. ท่านรู้สึกภูมิใจ เมื่องานประสบความสำเร็จ	0 (0.00)	2 (0.50)	102 (25.80)	202 (51.00)	80 (20.20)	80 (20.20)	4.88	0.770	สูง
21. ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อได้เห็นผลงานของตนเอง	0 (0.00)	2 (0.50)	10 (2.50)	82 (20.70)	220 (55.60)	82 (20.70)	4.93	0.747	สูง
ด้านลักษณะงาน							4.41	0.635	สูง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความพึงพอใจในงาน						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ ในงาน
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย เล็กน้อย (ร้อยละ)	เห็นด้วย เล็กน้อย (ร้อยละ)	เห็นด้วย ปานกลาง (ร้อยละ)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)			
ด้านสภาพการทำงาน									
22. หน่วยงานของท่านมีนโยบายและกฎระเบียบในการทำงานอย่างชัดเจน	4 (1.00)	13 (3.30)	44 (11.10)	150 (37.90)	144 (36.40)	41 (10.40)	4.36	0.991	สูง
*23. ท่านมีภาระงานมากเกินไป	15 (3.80)	158 (39.90)	145 (36.60)	56 (14.10)	19 (4.80)	3 (0.80)	2.79	0.953	ค่อนข้างต่ำ
							3.57	0.730	ค่อนข้างสูง
ด้านการติดต่อสื่อสาร									
24. องค์กรของท่านมีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี	6 (1.50)	21 (5.30)	76 (19.20)	181 (45.70)	102 (25.80)	10 (2.50)	3.96	0.949	ค่อนข้างสูง
*25. ท่านคิดว่าเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรไม่มีความชัดเจน	10 (2.50)	55 (13.90)	156 (39.40)	105 (26.50)	53 (13.40)	17 (4.30)	3.47	1.099	ค่อนข้างต่ำ
*26. งานที่ท่านได้รับมอบหมายขาดความชัดเจนในเรื่องขอบเขตงาน	17 (4.30)	56 (14.10)	165 (41.70)	107 (27.00)	36 (9.10)	15 (3.80)	3.34	1.085	ค่อนข้างต่ำ
							3.59	0.769	ค่อนข้างสูง
ความพึงพอใจในงาน							3.96	0.442	ค่อนข้างสูง

หมายเหตุ: * หมายถึง ข้อคำถามเชิงลบ

จากตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{x} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในงานระดับสูงในด้านลักษณะงาน ($\bar{x} = 4.41$) ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.35$) มีความพึงพอใจในงานระดับค่อนข้างสูงในด้านโอกาสในการก้าวหน้า ($\bar{x} = 4.22$) ด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ($\bar{x} = 4.12$) ด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.87$) ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.81$) ด้านรายได้หรือค่าจ้าง ($\bar{x} = 3.66$) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{x} = 3.59$) และด้านสภาพการทำงาน ($\bar{x} = 3.57$) ตามลำดับ



ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 396)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพันต่อองค์กร							$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
ความผูกพันด้านความรู้สึก										
1. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้	0 (0.00)	4 (1.00)	26 (6.60)	130 (32.80)	121 (30.60)	92 (23.20)	23 (5.80)	4.86	1.063	ค่อนข้างสูง
2. ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรเปรียบเสมือนปัญหาของท่านเอง	5 (1.30)	23 (5.80)	72 (18.20)	143 (36.10)	103 (26.00)	42 (10.60)	8 (2.00)	4.20	1.166	ปานกลาง
*3. ท่านไม่เคยรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในครอบครัวขององค์กรแห่งนี้	2 (0.50)	14 (3.50)	71 (17.90)	135 (34.10)	104 (26.30)	55 (13.90)	15 (3.80)	4.39	1.174	ปานกลาง
*4. ท่านไม่เคยรู้สึกมีความผูกพันทางด้านจิตใจกับองค์กรแห่งนี้	4 (1.00)	9 (2.30)	83 (21.00)	118 (29.80)	97 (24.50)	68 (17.20)	17 (4.30)	4.43	1.236	ปานกลาง
5. องค์กรแห่งนี้มีความหมายต่อท่านเป็นอย่างมาก	3 (0.80)	13 (3.30)	48 (12.10)	150 (37.90)	113 (28.50)	54 (13.60)	15 (3.80)	4.46	1.132	ค่อนข้างสูง
*6. ท่านรู้สึกว่าองค์กรนี้ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของท่าน	2 (0.50)	12 (3.00)	70 (17.70)	143 (36.10)	77 (19.40)	68 (17.20)	24 (6.10)	4.47	1.247	ค่อนข้างสูง
7. ท่านภูมิใจที่จะพูดถึงเรื่องขององค์กรให้กับบุคคล ภายนอกฟัง	4 (1.00)	6 (1.50)	29 (7.30)	154 (38.90)	119 (30.10)	68 (17.20)	16 (4.00)	4.63	1.086	ค่อนข้างสูง
ความผูกพันด้านความรู้สึก								4.49	0.841	ค่อนข้างสูง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพันต่อองค์กร							$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร										
8. ท่านไม่ยากลาออกจากองค์กรนี้	9 (2.30)	16 (4.00)	63 (15.90)	135 (34.10)	93 (23.50)	64 (16.20)	16 (4.00)	4.37	1.279	ปานกลาง
9. ท่านมีความจำเป็นในการเลี้ยงชีพพอๆกับความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรแห่งนี้จึงต้องทำงานในองค์กรนี้ต่อไป	3 (0.80)	16 (4.00)	26 (6.60)	125 (31.60)	159 (40.20)	60 (15.20)	7 (1.80)	4.59	1.058	ค่อนข้างสูง
10. ถ้าท่านลาออกจากองค์กรนี้จะทำให้ท่านสูญเสียผลประโยชน์ซึ่งองค์กรอื่นอาจจะไม่สามารถให้ท่านได้มากเท่ากับองค์กรแห่งนี้	6 (1.50)	35 (8.80)	66 (16.70)	121 (30.60)	111 (28.00)	52 (13.10)	5 (1.30)	4.19	1.242	ปานกลาง
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร								4.38	0.893	ปานกลาง
ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม										
*11. ท่านคิดว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนทำงานอยู่ไม่ใช่สิ่งจำเป็น	1 (0.30)	14 (3.50)	44 (11.10)	154 (38.90)	92 (23.20)	58 (14.60)	33 (8.30)	4.59	1.226	ค่อนข้างสูง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพันต่อองค์กร							$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ผูกพันต่อ องค์กร
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ทั้งเห็นด้วยและ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ค่อนข้าง เห็นด้วย (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)			
*12. ท่านเห็นว่าการย้ายงานไปทำงานกับองค์กร อื่นไม่ใช่เรื่องผิดจรรยาบรรณ	27 (6.80)	131 (33.10)	139 (35.10)	78 (19.70)	12 (3.00)	5 (1.30)	4 (1.00)	2.87	1.088	ค่อนข้างต่ำ
13. เหตุผลสำคัญอย่างหนึ่งที่ท่านยังทำงานอยู่กับ องค์กรนี้ คือ ท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่ง สำคัญ	11 (2.80)	20 (5.10)	49 (12.40)	216 (54.50)	70 (17.70)	25 (6.30)	5 (1.30)	4.03	1.059	ปานกลาง
14. ถึงแม้ว่าท่านจะได้รับข้อ เสนองงานใหม่จาก องค์กรอื่นที่ดีกว่า ท่านก็ยังเลือกอยู่กับองค์กรเดิม ต่อไป	19 (4.80)	70 (17.70)	116 (29.30)	141 (35.60)	30 (7.60)	18 (4.50)	2 (0.50)	3.39	1.170	ค่อนข้างต่ำ
15. ท่านได้รับการปลูกฝังให้มีความจงรักภักดีต่อ องค์กรที่ท่านทำงานอยู่	5 (1.30)	15 (3.80)	57 (14.40)	187 (47.20)	82 (20.70)	43 (10.90)	7 (1.80)	4.22	1.079	ปานกลาง
16. ท่านคิดว่าคนเราควรทำ งานอยู่ที่องค์กรแห่ง เดียวให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้	34 (8.60)	79 (19.90)	113 (28.50)	108 (27.30)	38 (9.60)	19 (4.80)	5 (1.30)	3.29	1.325	ค่อนข้างต่ำ
*17. ท่านคิดว่าการเป็นคนขององค์กรเป็นสิ่งที่ไม่ สำคัญในปัจจุบัน	5 (1.30)	24 (6.10)	33 (8.30)	196 (49.50)	77 (19.40)	48 (12.10)	13 (3.30)	4.29	1.154	ปานกลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพันต่อองค์กร						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ผูกพันต่อ องค์กร
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ทั้งเห็นด้วยและ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ค่อนข้าง เห็นด้วย (ร้อยละ)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)			
ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม							3.81	0.687	ปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์กร							4.22	0.640	ปานกลาง

หมายเหตุ: * หมายถึง ข้อคำถามเชิงลบ

จากตารางที่ 10 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารมีผูกพันต่อองค์กรระดับค่อนข้างสูงในด้านความรู้สึก ($\bar{x} = 4.49$) มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลางในด้านบรรทัดฐานของสังคม ($\bar{x} = 3.81$) และด้านการคงอยู่กับองค์กร ($\bar{x} = 4.38$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความตั้งใจจะลาออกพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 396)

ความตั้งใจจะออกจากงาน	ระดับความตั้งใจจะลาออก					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความตั้งใจจะลาออก
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
1. ท่านอาจจะลาออกจากงานในเร็ววัน	42 (10.60)	130 (32.80)	167 (42.20)	53 (13.40)	4 (1.00)	2.61	0.883	ปานกลาง
2. ท่านมีความคิดที่จะเปลี่ยนงานเมื่อที่ทำงานอยู่ไกลจากบ้าน	21 (5.30)	81 (20.50)	156 (39.40)	130 (32.80)	8 (2.00)	3.06	0.908	ปานกลาง
3. ท่านมีความต้องการที่จะสมัครงานกับองค์กรอื่น	19 (4.80)	75 (18.90)	164 (41.40)	132 (33.30)	6 (1.50)	3.08	0.878	ปานกลาง
4. ท่านไม่คิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่จะเป็นองค์กรที่ท่านจะทำงานไปจนเกษียณ	14 (3.50)	41 (10.40)	161 (40.70)	157 (39.60)	23 (5.80)	3.34	0.872	ปานกลาง
5. ท่านเริ่มคิดเกี่ยวกับโอกาสในการได้งานใหม่	20 (5.10)	73 (18.40)	168 (42.40)	126 (31.80)	9 (2.30)	3.08	0.890	ปานกลาง
6. ท่านคิดอยู่ตลอดเวลาว่าจะลาออกจากงานที่ท่านทำในปัจจุบัน	38 (9.60)	131 (33.10)	181 (45.70)	40 (10.10)	6 (1.60)	2.61	0.851	ปานกลาง
ความตั้งใจจะลาออก						2.96	0.680	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 แสดงระดับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารมีความตั้งใจจะลาออกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.96$)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน

ความพึงพอใจในงาน	ความตั้งใจจะลาออก	
	r	p-value
ด้านรายได้หรือค่าจ้าง	-0.379	0.000**
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	-0.044	0.387
ด้านผู้บังคับบัญชา	-0.308	0.000**
ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ	-0.162	0.001**
ด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน	-0.285	0.000**
ด้านเพื่อนร่วมงาน	-0.194	0.000**
ด้านลักษณะงาน	-0.353	0.000**
ด้านสภาพการทำงาน	-0.334	0.000**
ด้านการติดต่อสื่อสาร	-0.318	0.000**
รวมความพึงพอใจในงาน	-0.417	0.000**

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 12 พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับความตั้งใจจะลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = -0.417$) กล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นความตั้งใจจะลาออกจะลดลง ในทางตรงกันข้ามถ้าพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในงานลดลง ความตั้งใจจะลาออกจะเพิ่มขึ้น

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคาร โดยจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือค่าจ้าง ($r = -0.379$) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารมากที่สุด หมายถึงพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือค่าจ้างมาก จะมีแนวโน้มไม่ลาออกจากการทำงาน

รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ($r = -0.353$) ความพึงพอใจในงานด้านสภาพการทำงาน ($r = -0.334$) ความพึงพอใจในงานด้านการติดต่อสื่อสาร ($r = -0.318$) ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ($r = -0.308$) ความพึงพอใจในงานด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ($r = -0.285$) ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ($r = -0.194$) ความพึงพอใจในงานด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ ($r = -0.162$) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานน้อยที่สุด ส่วนความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า ($r = -0.044$) ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออก อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยมีตัวแปรอิสระคือความพึงพอใจในงานและมีความตั้งใจจะลาออกเป็นตัวแปรตาม

(n = 396)

ตัวทำนาย	ความตั้งใจจะลาออก			
	B	Beta	t	p-value
ด้านรายได้หรือค่าจ้าง (X1)	-0.343	-0.379	-8.121	0.000**
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า (X2)	-0.035	-0.044	-0.865	0.387
ด้านผู้บังคับบัญชา (X3)	-0.267	-0.308	-6.426	0.000**
ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ (X4)	-0.143	-0.162	-3.254	0.001**
ด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (X5)	-0.381	-0.285	-5.906	0.000**
ด้านเพื่อนร่วมงาน (X6)	-0.222	-0.194	-3.932	0.000**
ด้านลักษณะงาน (X7)	-0.378	-0.353	-7.494	0.000**
ด้านสภาพการทำงาน (X8)	-0.311	-0.334	-7.025	0.000**
ด้านการติดต่อสื่อสาร (X9)	-0.282	-0.318	-6.662	0.000**
ค่าคงที่ (constant) = 5.506				
R = 0.417	R ² = 0.174	R ² adj. = 0.172	F = 83.143**	

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือค่าจ้าง ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร สามารถพยากรณ์ความตั้งใจจะ

ลาออกจากงานได้ร้อยละ 17.20 โดยพบว่าความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีสมการคือ

$$Y = 5.506 - 0.343(X1) - 0.267(X3) - 0.143(X4) - 0.381(X5) - 0.222(X6) - 0.378(X7) - 0.311(X8) - 0.282(X9)$$

จากสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

เมื่อความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือค่าจ้างของพนักงานธนาคาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความตั้งใจจะลาออกลดลง 0.343 เท่า

เมื่อความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความตั้งใจจะลาออกลดลง 0.267 เท่า

เมื่อความพึงพอใจในงานด้านผลประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานธนาคาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความตั้งใจจะลาออกลดลง 0.143 เท่า

เมื่อความพึงพอใจในงานด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงินของพนักงานธนาคาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความตั้งใจจะลาออกลดลง 0.381 เท่า

เมื่อความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานธนาคาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความตั้งใจจะลาออกลดลง 0.222 เท่า

เมื่อความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความตั้งใจจะลาออกลดลง 0.378 เท่า

เมื่อความพึงพอใจในงานด้านสภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความตั้งใจจะลาออกลดลง 0.311 เท่า

เมื่อความพึงพอใจในงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานธนาคาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความตั้งใจจะลาออกลดลง 0.282 เท่า

เมื่อนำตัวแปรที่มีความสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร มาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Y = -0.379(X1) -0.308(X3) -0.162(X4) -0.285(X5) -0.194(X6) -0.353(X7) -0.334(X8) -0.318(X9)$$

จากสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร ตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจจะลาออกได้ดีที่สุด ได้แก่ ด้านรายได้หรือค่าจ้าง รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ความตั้งใจจะลาออก	
	r	p-value
ความผูกพันด้านความรู้สึก	-0.488	0.000**
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	-0.360	0.000**
ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม	-0.426	0.000**
รวมความผูกพันต่อองค์กร	-0.534	0.000**

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 14 พบว่า ภาพรวมของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงลบและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับความตั้งใจจะลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = -0.534$) กล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ความตั้งใจจะลาออก

จะลดน้อยลง ในทางตรงกันข้ามถ้าพนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อองค์กรลดลง ความตั้งใจจะลาออกจะเพิ่มขึ้น

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจจะลาออกพนักงานธนาคาร โดยจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึก ($r = -0.488$) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารมากที่สุด หมายถึง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมาก จะมีแนวโน้มไม่ลาออกจากการทำงาน รองลงมาคือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม ($r = -0.426$) ส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ($r = -0.360$) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานน้อยที่สุด

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยมีตัวแปรอิสระคือความผูกพันต่อองค์กรและมีความตั้งใจจะลาออกเป็นตัวแปรตาม

(n = 396)

ตัวทำนาย	ความตั้งใจจะลาออก			
	B	Beta	t	p-value
ด้านความรู้สึก (X1)	-0.395	-0.488	-11.110	0.000**
ด้านการคงอยู่กับองค์กร(X2)	-0.274	-0.360	-7.654	0.000**
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม(X3)	-0.422	-0.426	-9.343	0.000**
ค่าคงที่ (constant) = 5.362				
R = 0.534	R ² = 0.285	R ² adj. = 0.283	F = 156.989**	

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 15 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านบรรทัดฐานทางสังคม สามารถพยากรณ์ความตั้งใจจะลาออกจากการได้ร้อยละ 28.30 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 มีสมการคือ

$$Y = 5.362 - 0.395(X1) - 0.274(X2) - 0.422(X3)$$

จากสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

เมื่อความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกของพนักงานธนาคาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความตั้งใจจะลาออกลดลง 0.395 เท่า

เมื่อความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การของพนักงานธนาคาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความตั้งใจจะลาออกลดลง 0.274 เท่า

เมื่อความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคมของพนักงานธนาคาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความตั้งใจจะลาออกลดลง 0.422 เท่า

เมื่อนำตัวแปรที่มีความสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การ มาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Y = -0.488(X1) - 0.360(X2) - 0.426(X3)$$

จากสมการพยากรณ์ความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคาร ตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจจะลาออกได้ดีที่สุด ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การตามลำดับ

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อให้ตัวแปรอิสระความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวทำนายและความตั้งใจจะลาออกเป็นตัวแปรตาม

ตัวทำนาย	ความตั้งใจจะลาออก			
	B	Beta	t	p-value
ความพึงพอใจในงาน	-0.309	-0.201	-4.161	0.000**
ความผูกพันต่อองค์กร	-0.461	-0.433	-8.990	0.000**
ค่าคงที่ (constant) = 6.133				
R = 0.561	R ² = 0.315	R ² adj. = 0.312	F = 90.401**	

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร สามารถพยากรณ์ความตั้งใจจะลาออกได้ร้อยละ 31.20 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่า ตัวแปรอิสระความผูกพันต่อองค์กร (Beta = -0.433) สามารถทำนายความตั้งใจจะลาออกได้มากกว่าความพึงพอใจในงาน (Beta = -0.201) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่าพนักงานธนาคารมีความตั้งใจจะลาออกขึ้นอยู่กับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าความพึงพอใจในงาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 17 สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ความพึงพอใจในงาน	ความตั้งใจจะลาออก	ทิศทางความสัมพันธ์
ด้านรายได้หรือค่าจ้าง	✓	-
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	-	-
ด้านผู้บังคับบัญชา	✓	-
ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ	✓	-
ด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน	✓	-
ด้านเพื่อนร่วมงาน	✓	-
ด้านลักษณะงาน	✓	-
ด้านสภาพการทำงาน	✓	-
ด้านการติดต่อสื่อสาร	✓	-

หมายเหตุ: ✓ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

- หมายถึง มีทิศทางความสัมพันธ์ในเชิงลบ

จากตารางที่ 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

ตารางที่ 18 สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อการมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับ
ความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ความผูกพันต่อการ	ความตั้งใจจะลาออก	ทิศทางความสัมพันธ์
ด้านความรู้สึกรัก	✓	-
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	✓	-
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	✓	-

หมายเหตุ: ✓ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

- หมายถึง มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ

จากตารางที่ 18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ความผูกพันต่อการมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อการมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายเกี่ยวกับผลการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความตั้งใจจะลาออก ตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจในงาน ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจจะลาออก พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก กล่าวคือ พนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีแนวโน้มในการลาออกจากงานต่ำ สอดคล้องกับ ประมาภรณ์ ทัพพะรังสี (2549) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ต่อการลาออกจากการทำงาน , อมรรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจจะลาออก จากงานของ

พนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง, จิตรวี พิพัฒธนสกุล (2555) ศึกษาตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร, Chen (2006) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, Ali (2008) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความตั้งใจจะลาออกของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน, Mahdi *et al.* (2012) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจจะลาออก, Salleh *et al.* (2012) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออก, Alniacik (2013) ศึกษาบุคลิกของพนักงานในองค์กร ความผูกพันด้านความรู้สึกและความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออก ศึกษากลุ่มพนักงานในสถาบันการศึกษาประเทศตุรกี, Tnay *et al.* (2013) ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออก

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจจะลาออก ตัวแปรต้น คือ ความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจจะลาออก พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออก กล่าวคือ พนักงานธนาคารที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีแนวโน้มในการลาออกจากงานต่ำ สอดคล้องกับประมาภรณ์ ทัพพะรังสี (2549) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ต่อการลาออกจากการทำงาน, สมบัติ วรรณะวานิชกุล (2549) ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง, ผกามาศ จันตะ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานองค์กรธุรกิจกระดาษ, Chen (2006) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, Tumwesigye (2010) ศึกษาการรับรู้ระหว่างการสนับสนุนขององค์กรและความตั้งใจจะลาออกของประเทศกำลังพัฒนา, Culpepper (2011) ศึกษาองค์ประกอบสามประการของความผูกพันและการลาออก, Salleh *et al.* (2012) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออก, Islam (2013) ศึกษาความตั้งใจจะลาออก อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร, Jehanzeb *et al.* (2013) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจจะลาออก: ผลกระทบการฝึกอบรมพนักงานในภาคเอกชนของประเทศซาอุดีอาระเบีย, Tnay *et al.* (2013) ศึกษาอิทธิพลของ

ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออก , Zopiatis *et al.* (2014)
ศึกษาการมีส่วนร่วมในงาน ความผูกพัน ความพึงพอใจและการลาออกของพนักงานโรงแรมใน
ไชปรัส



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ภายใต้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง ทำให้หลายองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีการบริหารจัดการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การบริหารทรัพยากรบุคคล ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นทุกองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งองค์กรต้องพยายามรักษามูลค่าของบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ทำงานอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด โดยการสร้างความพึงพอใจในงานและการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน โดยการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคาร

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากการค้นคว้าเอกสาร ตำรา และวิทยานิพนธ์ต่าง ๆ และเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ทั้ง 4 แห่งคือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกสิกรไทย จำนวน 396 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายลักษณะของตัวแปร ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation), สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยด้านลักษณะทั่วไปส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สถานภาพโสด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในงานระดับสูงในด้านลักษณะงานและด้านเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในงานระดับค่อนข้างสูงในด้านรายได้หรือค่าจ้าง ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อองค์กรระดับค่อนข้างสูงในด้านความรู้สึก มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลางในด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐานของสังคม

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารมีความตั้งใจลาออกจากการงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออกจากการงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจจะลาออกจากการงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกมากกว่าตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันต่อองค์กรมาเป็นอันดับแรก โดยตัวแปรความผูกพันด้านความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกมากที่สุด ผู้วิจัยจึงได้เสนอว่า ผู้บริหารควรปฏิบัติกับพนักงานอย่างเท่าเทียมและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมกับการทำงานที่ทำและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องของสวัสดิการต่างๆ อย่างเท่าเทียมและเหมาะสมตามสถานะทางเศรษฐกิจและค่าครองชีพ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม องค์กรควรปลูกฝังค่านิยมที่ดีและวัฒนธรรมองค์กรที่ควรถือปฏิบัติ นอกจากนี้ยังควรแสดงจุดแข็งหรือจุดเด่นที่องค์กรอื่นไม่มีเพื่อให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในองค์กรที่ตนทำงานอยู่

2. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าตัวแปรความพึงพอใจในงานที่สามารถทำนายความตั้งใจจะลาออก ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือค่าจ้าง ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่ารายได้หรือค่าจ้างมีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรมีการพิจารณาปรับรายได้ให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบและสอดคล้องกับสถานะทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน และผู้บริหารควรมีการกำหนดขอบเขตและเป้าหมายในงานอย่างชัดเจน มีการจัดสรรงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งพนักงานและความรับผิดชอบของแต่ละคน อีกทั้งผู้บริหารควรเป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงานเมื่อพนักงานเผชิญกับปัญหาที่ซับซ้อน เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีกำลังใจที่จะทำงานให้สำเร็จและรู้สึกดีที่จะทำงานกับองค์กรนั้นต่อไป

3. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความตั้งใจจะลาออกอยู่ในระดับปานกลาง หากองค์กรต้องการลดอัตราการลาออกจากการงาน องค์กรควรกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน มอบหมายงานที่มีความท้าทาย อีกทั้งให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานที่ทำ ดังนั้นถ้าองค์กรสามารถปรับปรุงและพัฒนาความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ในแต่ละด้านให้ดียิ่งขึ้น จะช่วยทำให้อัตราการลาออกจากการงานให้น้อยลงได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยอาจเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างธนาคารให้มากขึ้นโดยศึกษาธนาคารทั้งขนาดกลางและขนาดเล็ก เพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงความคิดเห็นที่มีความ

หลากหลายและเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีความเหมาะสม

2. ผู้วิจัยอาจมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมรูปแบบการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อขยายขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น

3. ผู้วิจัยอาจมีการศึกษาตัวแปรอิสระเพิ่มเติม นอกเหนือจากความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงาน เช่น ความเครียดในงาน นโยบายขององค์กร เป็นต้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กรุงเทพธุรกิจ. 2556. ไม่มีสูตรสำเร็จในการบริหาร “คน” (Online).

[http://www.bangkokbiznews.com/home/details/business/ceo-](http://www.bangkokbiznews.com/home/details/business/ceo-blogs/worawat_s/20130424/)

[blogs/worawat_s/20130424/](http://www.bangkokbiznews.com/home/details/business/ceo-blogs/worawat_s/20130424/), 10 กรกฎาคม 2556.

กฤติสรา ทรงแสงธรรม. 2554. ภาวะผู้นำ ความไว้วางใจในหัวหน้าของผู้ป่วย ความยึดมั่นความผูกพันของพนักงาน และความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิตรวี เชิญพิพัฒนสกุล. 2555. ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานธนาคาร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิตวิมล สัตยารังสรรค์. 2555. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2553. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. นนทบุรี: ไทยเนรมิตรกิจ อินเตอร์โพรเกรสซิฟ.

ณพัชร ปางปัญญากุลชัย. 2553. วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตพลังงานไฟฟ้า. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2554. ข้อมูลและอัตราส่วนสำคัญเฉลี่ย (Online).

<http://www.bot.or.th/Thai/Statistics/FinancialInstitutions/PeerGroup/Pages/index.aspx>,
20 กรกฎาคม 2556.

ประมากรณ์ ทัพพะรังสี. 2549. ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ต่อการลาออกจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2553. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.

เปรมจิตร คล้ายเพชร. 2548. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กร ที่มีผลต่อ ความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ผกามาศ จันตะ. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรม องค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานองค์กรธุรกิจ กระดาษ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ผู้จัดการออนไลน์. 2555. สัปดาห์เงินเดือนปี '56 ขึ้น 6.2-6.3% โบนัส 2.8-3 เดือน จับตาค่าจ้าง 300 บ.ทั่วประเทศ (Online).

<http://www.manager.co.th/Weekly54/ViewNews.aspx?NewsID=9550000141382>,
20 กรกฎาคม 2556.

ผู้จัดการออนไลน์. 2555. อาชีพ “ธนาคาร” เนื้อหอม-“แบงก์พาณิชย์” ฟาดหลักล้านรุมแย่งซื้อตัว คนเก่ง (Online). http://trading2011.blogspot.com/2011/03/blog-post_6186.html,
7 กรกฎาคม 2556.

เมธินี นิธิพิทักษ์. 2550. **ทัศนคติต่อการบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล.** วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลออจิต อิงเจริญสุนทร. 2545. **การลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรม อมารี เอเทรียม กรุงเทพฯ.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. 2553. **สำรวจภาพรวมเงินเดือน - โบนัส ทุกกลุ่ม ธุรกิจยังยั้งได้ขึ้นเฉลี่ย 5% (Online).**
<http://www.manager.co.th/mgrWeekly/ViewNews.aspx?NewsID=9530000155473>.,
 20 กรกฎาคม 2556.

สมบัติ วรธนะวานิชกุล. 2549. **การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ที่มีผล ต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษาธุรกิจวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์วิทยาศา สตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมรรัตน์ สว่างอารมย์. 2549. **ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจ ในงานกับความตั้งใจลาออก จากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปัง ตัวอย่าง.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. 2546. **ผู้จัดการฝ่ายบุคคลมีอาชีพ.** กรุงเทพฯ: ฮิวแมน เฮอริเทจ.

อำนาจ ชีระวนิช. 2553. **การจัดการยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: บริษัท มาเธอร์ บอส แพลกิ้งจิ้ง จำกัด.

Ahmad, F. M. *et al.* 2012. "The Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention." **American Journal of Applied Sciences** 9(9): 1518-1526.

Ali. 2008. "Factors Affecting Overall Job Satisfaction and Turnover Intention." **Journal of Managerial Sciences** 2: 239-252

Allen, N. J. and J. P. Meyer. 1990. "The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization." **Journal of Occupational Psychology**. 63: 1-18.

Alniacik, E. *et al.* 2013. "Does person-organization fit moderate the effects of affective commitment and job satisfaction on turnover intentions?." **Social and Behavioral Sciences** 99: 274-281.

Buchanan, B. 1974. "Building organizational commitment: The socialization of managers in Work organization." **Administrative Science Quarterly** 19: 533-546.

Chen, C. 2006. "Job satisfaction, organizational commitment, and flight attendants' turnover intentions: A note." **Journal of Air Transport Management** 12: 274-276.

Culpepper, R.A. 2011. "Three component commitment and turnover : An examination of temporal aspects." **Journal of Vocational Behavior** 79: 517-527.

Griffeth, R. W. and P. W. Hom. 2001. **Retaining Valued Employees**. London: Sage Publications, Inc.

Hom, P. W. and R. W. Griffeth. 1994. **Employee Turnover**. Cincinnati: South-Western College Pub.

- Islam. 2013. "Turnover intention : The influence of perceived organizational support and organizational commitment." **Social and Behavioral Sciences** 103: 1238-1242.
- Jehanzeb *et al.* 2013. "Organizational Commitment and Turnover Intentions: Impact of Employee's Training in Private Sector of Saudi Arabia." **International Journal of Business and Management**. 8(8): 79-90.
- Kahn, W. A. 1992. "To Be Fully There: Psychological Presece at work." **Human Relations** 45(4): 321-349.
- Meyer, J. P., N. J. Allen., and C. A. Smith. 1993. "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of Three-Conceptualization." **Journal of Applied Psychology**. 78: 538-531.
- Milton, C. R. 1981. **Human Behavior in Organization: Three Levels of Behavior**. New Jersey: Prentice- Hall.
- Mobley, W. H. *et al.* 1979. "Review and conceptual analysis of the employee turnover process." **Psychological Bulletin**. 86: 493-522.
- Mobley, W. H. 1982. **Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control**. United State of America: Addison – Wesley Publishing Company.
- Mowday, *et al.* 1982. **Employee-Organization Linkages**. New York: Academic Press Inc.
- Newstrom, J. W. 2007. **Organizational Behavior: Human behavior at work**. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Porter, *et al.* 1975. **Behavior in Organizations**. New York: McGraw-Hill, Inc.

- Price, J. L. 1977. **The Study of Turnover**. Iowa: Iowa State University Press.
- Roberts, K. H., C. L. Hulin and D. M. Rousseau. 1978. **Developing an interdisciplinary science of organizations**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Rothbard, N. P. 2001. "Enriching or depleting? The dynamic of engagement in work and family roles." **Administrative Science Quarterly** 46: 655-684.
- Steel, R. P. and J. W. Lounsbury. 2009. "Turnover process models: Review and synthesis of a conceptual literature." **Human Resource Management Review** 19: 271-282.
- Salleh *et al.* 2012. "Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention." **Journal of Social, Human Science and Engineering** 6: 15-22.
- Schaufeli, W. B., A. B. Bakker. 2003. **The Utrecht Work Engagement Scale (UWES): Test manual Utrecht**, Netherlands: Department of Social and Organizational Psychology.
- Schaufeli, W. B., A. B. Bakker, and M. Salanova. 2006. "The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire: A Cross-National Study." **Educational and Psychological Measurement** 66(4): 701-716.
- Schermerhorn, J. R. , J. G. Hunt and R. N. Osborn. 2000. **Organizational Behavior**. 7th ed. New York: John Wiley and Son, Inc.
- Schultz, D. P. and S. E. Schultz. 2006. **Psychology & Work Today**. 9 th ed. New Jersey: Pearson International Edition.
- Sheldon, M. E. 1971. "Investment and Involvement as Mechanisms Predicting Commitment of the Organization." **Administrative Science Quarterly** 16: 143-150.

Smith, P. C., L. M. Kendall and C. L. Hulin. 1969. **The measurement of satisfaction in work and retirement.** Chicago: Rand McNally.

Spector, P. 1997. **Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences.** California: Sage.

Steer, R. M. and L. W. Porter. 1983. **Motivation and Work Behavior.** New York: McGraw Hill.

Steers, R. M. 1977. **Organization Effectiveness: A Behavioral View.** California: Goodyear Publishing Company, Inc.

Steer, R. M. and R. T. Mowday, 1981. "Employee turnover and postdecision accommodation processes." **Research in organizational behavior** 3: 235-281.

Steers, R. M. 1991. **Introduction to Organizational Behavior.** 4th ed. New York: Harper Collins publishers, Inc.

Tnay, E. *et al.* 2013. "The influences of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention." **Social and Behavioral Sciences** 97: 201 – 208.

Tumwesigye. 2010. "The relationship between perceived organizational support and turnover intentions in a developing country: The mediating role of organizational commitment." **African Journal of Business Management** 4(6): 942-952.

Vroom, V. H. 1982. **Work and Motivation.** Florida: Krieger Publishing Company.

Zopiatis, A. *et al.* 2014. "Job involvement , commitment , satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus." **Tourism management** 41: 129-140.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจ
จะลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความ
ผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง
ของวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท โครงการบัณฑิตศึกษาด้านบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา
เท่านั้น

แบบสอบถามที่ท่านได้กรอกเรียบร้อยแล้วจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีการอ้างอิง
แหล่งที่มา และจะไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด ดังนั้นจะขอให้ท่านแสดงความ
คิดเห็นลงในแบบสอบถามนี้อย่างตรงไปตรงมา โปรดกรุณาอ่านคำถามแต่ละข้ออย่างละเอียด และ
เลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

แบบสอบถามใช้เวลาในการทำประมาณ 10 นาที มีจำนวน 9 หน้า โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน
ดังนี้

- | | |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป |
| ส่วนที่ 2 | แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน |
| ส่วนที่ 3 | แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร |
| ส่วนที่ 4 | แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน |

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 25 – 35 ปี

☐ 36 – 45 ปี

☐ 46 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบัน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 1 - 3 ปี

☐ 3 - 5 ปี

☐ 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย V ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบมี 6 ตัวเลือก ดังนี้

ระดับ 6 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยเล็กน้อย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 6	เห็นด้วย ปาน กลาง 5	เห็นด้วย เล็กน้อย 4	ไม่เห็น ด้วย เล็กน้อย 3	ไม่เห็น ด้วยปาน กลาง 2	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง 1
รายได้หรือค่าจ้าง						
1. ท่านรู้สึกว่าได้รับค่าจ้างที่ เหมาะสม เมื่อเทียบกับปริมาณงาน ที่ทำ						
2. ท่านรู้สึกไม่พอใจกับค่าจ้างที่ ได้รับ						
โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน						
3. ในหน่วยงานของท่าน การ พิจารณาเลื่อนตำแหน่งมีความ ยุติธรรม						
4. ท่านพอใจกับโอกาสที่ได้รับการ เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น						
ผู้บังคับบัญชา						
5. ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการ ทำงานของท่าน						

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วยปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	6	5	4	3	2	1
6. ท่านไม่ได้รับความยุติธรรมใน การทำงานจากผู้บังคับบัญชา						
7. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ค่อยให้ ความสนใจกับความรู้สึกรของ ผู้ใต้บังคับบัญชา						
8. ท่านรู้สึกชื่นชมผู้บังคับบัญชา ของท่าน						
ผลประโยชน์ที่ได้รับ						
9. ท่านไม่พอใจผลประโยชน์ที่ ได้รับ						
10. พนักงานทุกคนได้รับ สวัสดิการอย่างเท่าเทียมกัน						
สิ่งจูงใจที่ไม่มีเงิน						
11. ท่านได้รับการยอมรับในงานที่ ทำ						
12. ท่านรู้สึกว่ารางวัลที่ได้รับไม่ เหมาะสมกับงานที่ท่านทำ						
13. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมี ความสำคัญต่อการดำเนินงานของ องค์กร						
เพื่อนร่วมงาน						
14. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน						
15. ท่านพบว่าท่านต้องทำงานหนัก ขึ้น เนื่องจากเพื่อนร่วมงานไม่ สามารถให้ความช่วยเหลือท่านได้						

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วยปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	6	5	4	3	2	1
16. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน						
17. ในการทำงานของท่านมักเกิดการโต้แย้งกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง						
ลักษณะงาน 18. บางครั้งท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำไม่มีความหมาย						
19. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ						
20. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่องานประสบความสำเร็จ						
21. ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อได้เห็นผลงานของตนเอง						
สภาพการทำงาน 22. หน่วยงานของท่านมีนโยบายและกฎระเบียบในการทำงานอย่างชัดเจน						
23. ท่านมีภาระงานมากเกินไป						
การติดต่อสื่อสาร 24. องค์การของท่านมีการสื่อสารภายในองค์การที่ดี						
25. ท่านคิดว่าเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์การไม่มีความชัดเจน						

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วยปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	6	5	4	3	2	1
26. งานที่ท่านได้รับมอบหมายขาดความชัดเจนในเรื่องขอบเขตของงาน						

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย V ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบมี 7 ตัวเลือก

ระดับ 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 6 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 4 หมายถึง ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยเห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 2 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น						
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ทั้งเห็น ด้วย และไม่ เห็น ด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	7	6	5	4	3	2	1
ความผูกพันด้านความรู้สึก 1. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานใน องค์กรแห่งนี้							

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	7	6	5	4	3	2	1
2. ท่านรู้สึกว่ปัญหาขององค์กรเปรียบเสมือนปัญหาของท่านเอง							
3. ท่านไม่เคยรู้สึกว่ “เป็นส่วนหนึ่งในครอบครัว” ขององค์กรแห่งนี้							
4. ท่านไม่เคยรู้สึกว่มีความผูกพันทางด้านจิตใจกับองค์กรแห่งนี้							
5. องค์กรแห่งนี้มีความหมายต่อท่านเป็นอย่างมาก							
6. ท่านรู้สึกว่องค์กรนี้ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของท่าน							
7. ท่านภูมิใจที่จะพูดถึงเรื่องขององค์กรให้กับบุคคลภายนอกฟัง							
8. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ท่านไม่อยากจะออกจากองค์กรนี้							
9. ท่านมีความจำเป็นในการเลี้ยงชีพพอๆกับความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรแห่งนี้ จึงต้องทำงานในองค์กรนี้ต่อไป							
10. ถ้าท่านลาออกจากองค์กรนี้จะทำให้ท่านสูญเสียผลประโยชน์ ซึ่งองค์กรอื่นอาจจะไม่สามารถให้ท่านได้มากเท่ากับองค์กรแห่งนี้							

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	7	6	5	4	3	2	1
ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม							
11. ท่านคิดว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ไม่ใช่สิ่งจำเป็น							
12. ท่านเห็นว่าการย้ายงานไปทำงานกับองค์กรอื่น ไม่ใช่เรื่องผิดจรรยาบรรณ							
13. เหตุผลสำคัญอย่างหนึ่งที่ท่านยังทำงานอยู่กับองค์กรนี้ คือ ท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ							
14. ถึงแม้ว่าท่านจะได้รับข้อเสนองานใหม่จากองค์กรอื่นที่ดีกว่า ท่านก็ยังเลือกอยู่กับองค์กรเดิมต่อไป							
15. ท่านได้รับการปลูกฝังให้มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ท่านทำงานอยู่							
16. ท่านคิดว่า คนเราควรทำงานอยู่ที่องค์กรแห่งเดียวให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้							
17. ท่านคิดว่า “การเป็นคนขององค์กร” เป็นสิ่งที่ไม่สำคัญในปัจจุบัน							

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจจะลาออก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย V ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบมี 5 ตัวเลือก

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ทั้งเห็น ด้วยและ ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
1. ท่านอาจจะลาออกจากงานในเร็ววันนี้					
2. ท่านมีความคิดที่จะเปลี่ยนงาน เมื่อที่ ทำงานอยู่ไกลจากบ้าน					
3. ท่านมีความต้องการจะสมัครงานกับ องค์กรอื่น					
4. ท่านไม่คิดว่าองค์กรที่ท่านอยู่ จะเป็น องค์กรที่ท่านจะทำงานไปจนเกษียณ					
5. ท่านเริ่มคิดเกี่ยวกับโอกาสในการได้งาน ใหม่					
6. ท่านคิดอยู่ตลอดเวลาว่าจะลาออกจากงาน ที่ท่านทำในปัจจุบัน					

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้



ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item-total Statistics ของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความพึงพอใจในงาน				
ด้านรายได้หรือค่าจ้าง				
1	100.05	124.770	.353	.842
2	101.22	124.426	.336	.843
รวม				.784
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า				
3	100.19	125.393	.256	.846
4	99.96	124.991	.320	.844
รวม				.802
ด้านผู้บังคับบัญชา				
5	99.35	129.590	.129	.849
6	100.88	116.711	.564	.834
7	101.03	115.814	.534	.835
8	100.46	119.733	.492	.837
รวม				.766
ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ				
9	101.11	121.442	.511	.837
10	99.87	125.603	.244	.847
รวม				.776
ด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน				
11	99.75	127.823	.286	.844
12	101.09	120.195	.533	.836
13	99.68	128.021	.220	.846

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
รวม				.769
ด้านเพื่อนร่วมงาน				
14	99.55	126.319	.398	.842
15	100.77	120.367	.432	.840
16	99.33	126.911	.329	.843
17	100.14	123.661	.343	.843
รวม				.778
ด้านลักษณะงาน				
18	100.75	120.118	.476	.838
19	99.99	124.443	.382	.842
20	99.42	125.480	.385	.842
21	99.37	126.228	.353	.843
รวม				.781
ด้านสภาพการทำงาน				
22	99.94	121.604	.463	.839
23	101.52	124.230	.356	.842
รวม				.772
ด้านการติดต่อสื่อสาร				
24	100.34	124.421	.349	.843
25	100.83	118.163	.558	.835
26	100.96	123.191	.346	.843
รวม				.766
ความพึงพอใจในงาน				.847

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item-total Statistics ของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความผูกพันต่อองค์กร				
ด้านความรู้สึกรัก				
1	66.41	107.316	.600	.848
2	67.07	107.823	.515	.851
3	66.88	107.347	.531	.850
4	66.84	104.801	.606	.847
5	66.81	104.679	.677	.844
6	66.80	104.439	.614	.846
7	66.64	107.159	.592	.848
รวม				.488
ด้านการคงอยู่กับองค์กร				
8	66.90	105.323	.559	.849
9	66.68	115.849	.206	.864
10	67.08	113.371	.255	.864
รวม				.771
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม				
11	66.68	111.336	.340	.859
12	68.40	114.544	.254	.862
13	67.23	110.038	.472	.853
14	67.88	106.337	.578	.848
15	67.05	109.332	.494	.852
16	67.98	106.116	.505	.852

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
17	66.97	112.070	.338	.859
รวม				.540
ความผูกพันต่อองค์กร				.860

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item-total Statistics ของแบบสอบถามความตั้งใจจะลาออก

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความตั้งใจจะลาออก				
1	15.16	11.736	.687	.837
2	14.72	12.538	.515	.868
3	14.70	11.412	.756	.825
4	14.44	12.196	.609	.851
5	14.70	11.457	.734	.829
6	15.17	11.997	.669	.841
ความตั้งใจจะลาออก				.865

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวศิริลักษณ์ สนซ้อน
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 5 เดือนมกราคม พ.ศ.2532
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการโลจิสติกส์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

