



ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่

Work Satisfaction Affecting Employee Engagement of Tmb Headquarter

รินลณี วงศ์ยะรา¹ และ ฌกมล จันทร์สม²

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, Rinlanee.won@gmail.com

² อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, nakamol.c@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ แยกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความมั่นคงในงาน ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน (แบบสอบถามออนไลน์) กรณีศึกษานำข้อมูลมาวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความมั่นคงในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ความผูกพัน

ABSTRACT

The present study aimed to determine the job satisfaction of the employees in Thai Military Bank (TMB) Head Office that affects the engagement of the employees to the human resource management policies. The area of study includes job responsibilities, working environment, workplace relationships, job efficiency, and job security. A total of 400 employees from TMB head office had participated in this study through an online questionnaire. Multiple regression analyses were used to identify the correlation of the variables. According to the result, it found that employees at TMB head office valued job responsibilities, workplace relationships, job efficiency, and job security related to their job satisfaction. A p-value of less than 0.05 was considered statistically significant in this study.

Keywords: Satisfaction, Engagement



1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ต่างก็หันมาให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเน้นการบริหารและจัดการบุคลากรขององค์กรให้มีความเหมาะสมต่อองค์กร รวมทั้งการพยายามเพิ่มคุณค่าทุนของมนุษย์อย่างต่อเนื่อง การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ จึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หากองค์กรไม่สามารถดึงดูดบุคคลที่มีทั้งความเก่งและความดีเข้ามาร่วมงานกับองค์กร และไม่สามารถประเมินคัดเลือกผู้ที่มีความเหมาะสมกับองค์กร ได้แล้ว องค์กรนั้นย่อมไม่อาจมีทุนมนุษย์ที่ดีตามปรารถนาได้ในภาวะที่การแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงและเข้มข้นมากขึ้นเรื่อยๆ ความได้เปรียบ ในการแข่งขันขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรในองค์กร ซึ่งองค์กรแต่ละแห่ง ลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจเป้าหมาย วัฒนธรรมองค์กร รวมถึง ระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ การบริหารองค์กรจะต้องตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กรอยู่เสมอ ทรัพยากรเหล่านี้จะแบ่งออกเป็นสี่ประเภท คือ มนุษย์ เงิน วัสดุ และทุน ซึ่งในองค์กร นั้น บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะการที่องค์กรหนึ่งจะบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้สำเร็จนั้น จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับคุณลักษณะต่างๆขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและเป็นพื้นฐานที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการทำงานในหน้าที่บริหารหรือปฏิบัติครอบคลุมถึงองค์กรทุกประเภทความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายอัตราเข้า-ออก จากงานของสมาชิกองค์กรได้ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ส่งผลให้อัตราการย้ายงานและการขาดงานลดลง อีกทั้งยังสามารถเป็นแรงผลักดันให้สมาชิกขององค์กรทำงานได้ดีขึ้นกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นรูปแบบของทัศนคติและพฤติกรรมบุคคล ซึ่งสะท้อนประสิทธิผลขององค์กร การที่สมาชิกขาดความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลในแง่ลบ ก่อให้เกิด พฤติกรรมองค์กรที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การละเลยเพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่ การไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน การขาดงาน และการ โยกย้ายเปลี่ยนงาน ตลอดจนการลาออกจากองค์กรในที่สุด ซึ่งการลาออกจากงานจะสร้างปัญหาในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องลงทุนลงแรงไปกับการ สรรหา คัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนาพนักงานใหม่ รวมถึงขวัญกำลังใจพนักงานที่ปฏิบัติงาน ดังนั้นการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรถือเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งวัดความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 8,135 คน (อ้างอิงจากฝ่ายบุคคลธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีกลุ่มผู้ใช้บริการค่อนข้างมากมีภาวะการแข่งขันสูงในทุกด้าน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงต้องทำหน้าที่ในการสรรหาและคัดบุคคลที่เหมาะสมกับงานในปริมาณที่มากขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้และตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกระดับให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทั้งนี้เชื่อว่าการศึกษานี้จะสามารถเป็นข้อมูลเพื่อที่จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะนำไปพัฒนาและ



เสริมสร้างพนักงานให้มีความผูกพันต่อองค์กร และเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานในด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันขององค์กรของ พนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่

แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

การศึกษาด้านลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากความแตกต่างของประชากรในแต่ละด้านจะทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่าง กัน

วิภาดา คุปตานนท์(2544: 141-143) กล่าวว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานในองค์กรทุก องค์กรบุคคลมีความสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการดำเนินงาน ดังนั้น คุณภาพของบุคคลจึงเป็นปัจจัย สำคัญที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงพฤติกรรมการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ คุณสมบัติส่วนบุคคล เช่น ความอดทน ความ ก้าวร้าว ความสามารถเชิงการแข่งขัน ความมีไหวพริบในการแก้ปัญหา เป็นต้น ลักษณะบุคลิกภาพที่สามารถบ่มเพาะ ให้เกิดขึ้นได้ โดยการเรียนรู้จากครอบครัว ครู อาจารย์ บุคคลรอบข้าง ตลอดจนสภาพแวดล้อม ตั้งแต่วัยแรกเกิด มนุษย์จะปรับเปลี่ยนให้มีรูปแบบต่างๆ ทั้งนี้เพื่อการดำรงชีวิตอยู่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การรวมทั้งความสุข ของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดปัญหา อาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงาน สูง มีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึง ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใด ได้เห็นความสำคัญของการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่า ความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตาม สภาพการณ์ หรือตามเวลา(ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544: 121)

อุทัย พรรณสุคติ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดี ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึง พอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อัน เนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ เชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก



ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับดัน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพัน

ความหมายของความผูกพันองค์การ

ความหมายของความผูกพันองค์การ (organizational commitment) ได้จำแนกตามมุมมองของนักวิชาการได้ 2 ประเภท คือ ความผูกพันองค์การในความหมายการผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกผูกพันยึดติดกับองค์การ เป็นความต้องการ (want to) ที่จะผูกพัน และความผูกพันองค์การในความหมายของการผูกพันอยู่กับองค์การ ที่ไม่ใช่ความรู้สึกต้องการผูกพัน แต่มาจากเหตุผลอื่น จึงเป็นความจำเป็น (need to) ต้องผูกพัน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพัน

พีชิต พิทักษ์เทพสมบัติ 2552: 191 (อ้างอิงจากAllen; & Myer.1990: 1-18) เสนอว่าความผูกพันธต่องค์การ ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะสามประการคือ ความผูกพัน ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดยทั่วไปแล้ว ความผูกพันธต่องค์การจะเป็นสิ่งที เหนียวระหว่งพนักงานกับองค์การ ช่วยให้พนักงานมีความจงรักภักดีและยังคงอยู่กับองค์การ หากพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่า สิ่งที่ยึดเหนี่ยวที่ว่านี้อาจจะไม่ได้ปรากฏในรูปแบบเดียวกัน การที่พนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ก็เนื่องจากที่พวกเขาปรารถนา (Want) ที่จะอยู่ในองค์การ ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) อาจเป็นไปได้ ว่าพวกเขาจำเป็นที่จะอยู่ในองค์การ (Need) และในขณะที่พนักงานที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ก็ เพราะพวกเขาู้สึกว่าเขาควรจะ (Ought) อยู่ในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพัน

The Gallup Organization (2007) The Gallup Organization เป็นสถาบันวิจัยและองค์การที่ปรึกษาที่ได้ทำการศึกษาถึงลักษณะของมนุษย์ที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์การ โดยได้ทำการค้นคว้าข้อมูลทางเศรษฐกิจจำนวนมาก และการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานและลูกค้าเพิ่มเติมจากเดิม ได้ค้นพบแนวทางที่มนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์การซึ่งจัดว่าเป็นทฤษฎีการจัดการที่เป็นที่รู้จักกันในรูปของ The Gallup Path ซึ่งหัวใจสำคัญของโมเดลนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกระดับในทุกองค์การจะสร้างการเติบโตโดยยอดขายและกำไรขององค์การ สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ต้องรู้จักจูงใจและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์การ ได้ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้าส่งผลให้้องค์การเกิดการเติบโตของยอดขายและผลกำไรอย่างยั่งยืน จนเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์การได้



วิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนรัญชลา สมบูรณ์ธนสิริ(2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ และความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานสายการผลิตในโรงงานผลิต รถยนต์ของผู้ประกอบการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีอายุตั้งแต่35ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาใน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือต่ำกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน11ปีขึ้นไป และเงินเดือน พื้นฐานมากกว่า7,000 บาทและปฏิบัติงานอยู่ในแผนก ประกอบ ความพึงพอใจในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์6ด้าน ได้แก่ ด้านการสรรและ การคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านการประเมินผลงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่งด้าน การลงโทษทางวินัยและการออกจางาน ด้านระบบเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านความ ผูกพันที่มีต่อองค์กร3ด้าน ได้แก่ ด้านความศรัทธาเชื่อมั่น และการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามให้กับงาน ด้านความจงรักภักดี เสียสละต่อหน่วยงานหรือรักษาไว้ซึ่งสถานภาพสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 พนักงานที่มีระดับ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือนพื้นฐานที่ได้รับลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจในการบริหารงานด้าน ทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานสายการผลิต อย่างมีนัยส าคัญทางสถิติที่ 0.1มีระดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.420

3. การดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 8,135 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ศิริวรรณ เสรีรัตน์.2548: 194) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของการคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อคามผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิด ตรวจรายการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่



การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ 400 ชุด โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-administered Questionnaires)
2. เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย ในช่วงกุมภาพันธ์ ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ.2564
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล
4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 อายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 64.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 86.0 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปี หรือน้อยกว่า ร้อยละ 68.3 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 40.5

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายด้านและภาพรวม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 ดังตารางแสดงที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของ พนักงานธนาคารทหารไทย สนง.	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.83	.647	มาก	5
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.85	.646	มาก	2
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.84	.626	มาก	4
4. ด้านความสำเร็จของงาน	3.97	.579	มาก	1
5. ด้านความมั่นคงในงาน	3.85	.602	มาก	3
ภาพรวม	3.87	.571	มาก	

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ ลำดับแรก ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ ในองค์ประกอบทั้ง 10 ข้อ ดังตารางแสดงที่ 2



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	3.88	.688	มาก	10
2. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.93	.654	มาก	8
3. ท่านรู้สึกมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานองค์กร	3.98	.699	มาก	2
4. หัวหน้าหรือบุคคลากรในที่ทำงานของท่านดูแลเอาใจใส่ท่านอย่างดีในฐานะเพื่อนร่วมงาน	3.89	.665	มาก	9
5. ท่านมีส่วนช่วยอย่างมากที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ	3.99	.651	มาก	1
6. ท่านเต็มใจร่วมกิจกรรมขององค์กรทุกครั้ง	3.95	.666	มาก	6
7. หากท่านลาออกจากองค์กรนี้ ท่านจะมีความยากลำบากในการหางานใหม่	3.98	.668	มาก	3
8. ท่านพยายามคิดหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ	3.98	.662	มาก	4
9. ท่านตั้งใจจะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ	3.96	.661	มาก	5
10. ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่า	3.94	.654	มาก	7
ภาพรวม	3.95	.540	มาก	

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรก ท่านมีส่วนช่วยอย่างมากที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = .651) รองลงมา หากท่านลาออกจากองค์กรนี้ ท่านจะมีความยากลำบากในการหางานใหม่ , ท่านพยายามคิดหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ , ท่านรู้สึกมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และท่านตั้งใจจะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และท่านเต็มใจร่วมกิจกรรมขององค์กรทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และหัวหน้าหรือบุคคลากรในที่ทำงานของท่านดูแลเอาใจใส่ท่านอย่างดีในฐานะเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย ท่านทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ ดังตารางแสดงที่ 3



ตารางที่ 3

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพัน						
	Unstandardized		Standardized				
	Coefficients		Coefficients				
	B	SE	β	T	p-value	CT	VIF
(Constant)	.729	.105		6.943**	.000		
ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ(X_1)	.094	.041	.113	2.283*	.023	.295	3.386
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน(X_2)	.077	.046	.092	1.660	.098	.235	4.258
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน(X_3)	.194	.050	.225	3.838**	.000	.210	4.768
ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน(X_4)	.201	.044	.216	54.603**	.000	.328	3.052
ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน(X_5)	.265	.045	.296	5.828**	.000	.280	3.572
F = 199.015		R = .846 R ² = .716					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ(X_1) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน(X_3) ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน(X_4) และปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน(X_5) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .846

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ(X_1) ส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 2.283

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน(X_3) ส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 3.838

ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน(X_4) ส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 54.603

ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน(X_5) ส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 5.828

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 4.20 สามารถเขียนเป็นสมการความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ ได้ดังนี้



รูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = .729 + .094(X_1) + .194(X_3) + .201(X_4) + .265(X_5)$$

รูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .113(X_1) + .225(X_3) + .216(X_4) + .296(X_5)$$

5. การอภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากข้อค้นพบ ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่เป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องแนวคิด อุทัย พรรณสุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย บุญสุน (2555) พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านเนื้อหาการเรียน ด้านการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียน และด้านการใช้สื่อ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวี ศรีทาสร้อย (2555) พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอน ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านรูปแบบการสอน ด้านผู้สอน ด้านกระบวนการเรียนการสอน และด้านสถานที่และโสตทัศนูปกรณ์

2. จากการทดสอบสมมุติฐาน ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันได้แก่ เพศ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

ในประเด็นของเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันสูงกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจของ เทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทร์ ชาลากุลพฤติ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัย



ที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน(หญิงล้วน) บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน(หญิงล้วน)บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด จำนวน 191 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันกับ องค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน)บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด ได้แก่ความภาคภูมิใจในตนเองลักษณะงานในการทำงานความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานสวัสดิการและ ความปลอดภัยในงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับ ผู้บังคับบัญชาสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพระหว่าง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กร ได้แก่ ได้แก่รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่นเทียบเท่าสายการบินอื่นและรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่นน้อยกว่าสายการบินอื่น

ในประเด็นของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจในการทำงานที่ ส่งผลต่อความผูกพันแตกต่างกัน ซึ่งพนักงานที่มีรายได้ 35,000 บาท ขึ้น ไป สูงกว่า 25,001 – 35,000 บาท , 15,001 – 25,000 บาท และ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจของ Porter; & Steer. 1983 ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันอย่าง ต่อเนื่องและพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์การ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มคือ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิตา ลีมสวัสดิ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง จริยธรรมในหน้าที่ธุรกิจขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 382 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่าตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่อาวุโส/หัวหน้าส่วนซึ่งส่วนใหญ่มี รายได้ 10,001 - 30,000 บาท โดยมีอายุงานในธนาคารกรุงไทย 11-15 ปี พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อ จริยธรรม ทางการตลาดโดยรวมและมีความคิดเห็นในระดับดีต่อจริยธรรมทางการบจจริยธรรมด้านงานบริหารทรัพยากร มนุษย์และจริยธรรมด้านการปฏิบัติงาน โดยรวมและพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมในระดับสูง พนักงานที่มี สถานภาพ อายุ ตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันและพนักงานที่มีอายุงานใน ธนาคารกรุงไทยต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำวิจัยไปใช้

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนการทำงาน พนักงานควรมีการเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ เพื่อเรียนรู้ประสบการณ์เพิ่มมากขึ้น และจะได้มีการพัฒนาก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้เรียนรู้ทักษะของงานแต่ละรูปแบบ
2. เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบัน (COVID-19) อาจทำให้ภายในองค์กร ไม่สามารถเพิ่มเงินเดือนพนักงาน ได้ เพื่อลดต้นทุน อาจจะต้องเป็นการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเพื่อปรับเงินเดือนแทน ใครทำผลงานดี ก็พิจารณาเป็น นุคคลไป



ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในด้านอื่นๆเพิ่มเติมเพื่อให้พบมุมมองอื่นๆ และสามารถเปรียบเทียบลักษณะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันได้
2. การศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลแบบครอบคลุมยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่” จะไม่สำเร็จล่วงไปได้ด้วยดีหากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ณกมล จันทร์สม ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบข้อมูล และแก้ไขเนื้อหางานวิจัยด้วยความเอาใจใส่ตั้งแต่เริ่มการค้นคว้า งานวิจัยกระทั่งงานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณคณะกรรมการร่วมสอบ ผศ.ดร.พัฒน์ พิสิษฐเกษม และ ดร.กฤษฎา มุขมหมัด ที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2548). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมชาย บุญสุน. (2555). *ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)*.
- สุรินทร์ ซาลาดุลพฤติ, พาสนา จุลรัตน์, และเวณี กรีทอง. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด. *วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์*, 9(2), 141-152.
- สิตา ลิ้มสวัสดิ์. (2551). *จริยธรรมในหน้าที่ธุรกิจขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)*.
- วิภาวีศรี ทาสร้อย. (2555). *ความพึงพอใจและเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียน การสอน (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่)*.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)*.
- Steers, R. M. & Porter, L. W. (1983). *Motivation and Work Behavior* (3rd ed.). New York: McGraw - Hill.