



อิทธิพลของการตลาดภายในต่อความภักดีของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี

THE INFLUENCE OF INTERNAL MARKETING ON LOYALTY OF GOVERNMENT

SAVINGS BANK OFFICERS, SARABURI

อนุสรา บรรดาศักดิ์¹ และ ดร.นารี วงศ์เลิศคุณากร²

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, kicksy_modg@hotmail.com

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, naree_won@utcc.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะงาน ปัจจัยความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กร โดยเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามจากพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นปัจจัยคุณลักษณะงาน ภาพรวมอยู่ในระดับเฉยๆ /ไม่แน่ใจ พิจารณารายด้าน ด้านความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาระดับเฉยๆ /ไม่แน่ใจ ด้านความโดดเด่นของงาน ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านข้อมูลย้อนกลับ ตามลำดับ ส่วนความภักดีต่อองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย พิจารณารายด้าน ด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาอยู่ในระดับเฉยๆ /ไม่แน่ใจ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรม ตามลำดับ เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยคุณลักษณะงานในภาพรวมและทุกด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงระดับปานกลาง ($r = 0.10 - 0.37$) นอกจากนี้พบว่าปัจจัยคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความโดดเด่นของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านข้อมูลย้อนกลับ มีอิทธิพลต่อความภักดีของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การตลาดภายในองค์กร, คุณลักษณะงาน, ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี

ABSTRACT

The objectives of this research were to study job characteristics, loyalty to organization of officers, and the relationship between job characteristics and loyalty to organization. The information were collected using questionnaire from the Government Savings Bank officers, Saraburi of 400 samples. The data were investigated using frequency distributions, percentage, mean, standard deviation, Pearson's Correlation Coefficient, and Multiple Regression Analysis by Enter.



The results of the research showed that job characteristics as a whole was at the undecided level. When considering in each aspect of the freedom to work exhibited at the agree level. The outstanding of work, variety of work, importance of work, and feedback information were at the undecided level. Furthermore, the loyalty to organization as a whole showed at the agree level. When considering that the norm displayed at the agree level. The attitude and behavior were at the undecided level, respectively. In addition, the hypothesis testing results found that the job characteristics as a whole and in each aspect presented the positive relationship to association to organization with significant at 0.05 level and the relationship was low to moderate level ($r = 0.10 - 0.37$). Moreover, the job characteristics; variety of skill, outstanding of work, freedom to work, and feedback information influenced to the loyalty of officers with significant at 0.05 level.

Keywords: Internal Marketing, Job Characteristics, Loyalty to Organization of Government Savings Bank Officers in the area of Saraburi province

1. บทนำ

ปัจจุบันหลายองค์กรประสบปัญหาเนื่องจากมีอัตราการลาออกของพนักงานด้วยสาเหตุต่างๆ เพราะทัศนคติในการทำงานของคนรุ่นใหม่ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทำให้รูปแบบที่จากเดิมคนไปหางาน มาสู่รูปแบบงานมาหาคน โดยเฉพาะธนาคารออมสินที่เป็นสถาบันการเงินได้มีการรับบุคลากรเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงให้ความสำคัญที่จะรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และต้องสร้างความเชื่อมั่นให้เขาเกิดความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง ความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีสวัสดิการที่ดี มีการจ่ายผลตอบแทนที่คุ้มค่า ซึ่งหากองค์กรสามารถสร้างสิ่งต่างๆ เหล่านี้ให้เกิดขึ้นได้แล้ว จะช่วยสนับสนุนให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่องาน และพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับงานมากขึ้น เพราะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ต้องการที่จะทำงานร่วมกับองค์กรเกิดความผูกพันต่อองค์กร (บรรเจิด บุญเสริมส่ง, 2550)

ธนาคารออมสินในพื้นที่จังหวัดสระบุรีมีหลายสาขาที่เปิดให้บริการประชาชน ซึ่งแต่ละสาขาสามารถสร้างความภักดีให้กับบุคลากรด้วยลักษณะงาน ซึ่งเป็นปัจจัยด้านองค์กร การออกแบบงานในองค์กรก็มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล ซึ่งแม้ว่าแต่ละสาขาจะมีการเพิ่มค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทนหรือมีการปรับปรุงสภาพในการทำงานแล้วก็ตาม แต่พนักงานบางส่วนก็ยังรู้สึกว่าเป็นงานที่น่าเบื่อ อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังนั้นลักษณะงานสามารถจูงใจให้พนักงานทำงานจะมีลักษณะที่มีความเป็นอิสระในการทำงาน มีความหลากหลายของงาน มีเอกลักษณ์ของงาน และการได้รับรู้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชนตามหลักสากล เน้นความสมดุลในชีวิตและการทำงาน (ธนาคารออมสิน, 2560) ซึ่งสิ่งเหล่านี้้องค์กรต้องให้ความสนใจกับความต้องการของบุคลากร มิฉะนั้นองค์กรอาจต้องเสียบุคลากรที่ดี ไปได้ด้วยเหตุนี้ลักษณะงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรเกิดความภักดี จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสระบุรี เนื่องจากธนาคารออมสินมีการรับสมัครบุคลากรใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณลักษณะงานเพื่อช่วยเสริมสร้างความรู้สึกลูกค้าให้บุคลากรมีความภักดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการลดการลาออกของพนักงานและมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้ธนาคารประสบความสำเร็จบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้



2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยความภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี

3. การดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานธนาคารออมสิน ในจังหวัดสระบุรี จำนวน 3,491 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามานะ (Yamane, 1967 อ้างใน สิทธิ ชีรสรณ์, 2551) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 นำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรที่ศึกษา

e แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างกำหนดเป็น 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{3,491}{1+3,491(0.05)^2} \\ &= 399.87 \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) หรือการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตัวแปรในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และฝ่ายงาน

1.2 ปัจจัยคุณลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความโดดเด่นของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านข้อมูลย้อนกลับ

2. ตัวแปรตาม คือ ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านบรรทัดฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นคำถามปลายปิด มีตัวเลือกให้ผู้ตอบได้ตอบแบบสอบถามได้เลือกได้ 1 ตัวเลือก จำนวน 6 ข้อ และเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบได้เขียนเกี่ยวกับฝ่ายงานที่ทำ จำนวน 1 ข้อ



ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดคุณลักษณะงานของพนักงานของธนาคารออมสินใน จังหวัดสระบุรี จำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความโดดเด่นของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านข้อมูลย้อนกลับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดความภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินใน จังหวัดสระบุรี 3 ด้าน คือ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านบรรทัดฐาน

ในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามแบบมาตรไลเคิร์ต (Likert-Scale) แบ่งข้อมูลเป็น 5 ระดับ คือ ระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับ 4 เห็นด้วย ระดับ 3 เฉยๆ / ไม่แน่ใจ ระดับ 2 ไม่เห็นด้วย และระดับ 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) ส่วนการแปลผลแบ่งคะแนนที่สูงที่สุดออกเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับจากแบบสอบถาม คะแนนต่ำสุดคือ 1 และคะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนน เมื่อนำมาถ่วงกลางพิสัย โดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549) ได้ผลดังนี้

ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
5	4.21-5.00	ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	3.41-4.20	ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย
3	2.61-3.40	ระดับความคิดเห็นเฉยๆ / ไม่แน่ใจ
2	1.81-2.60	ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย
1	1.00-1.80	ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สำหรับเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ ผู้ศึกษาได้เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหา ก่อนนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) ขอบแบบสอบถาม โดยการนำไปทดสอบที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ จำนวน 40 ตัวอย่าง (10 % ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา) และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประมวลหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนแบคอัลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งถ้าค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับหรือมากกว่า 0.70 (กลยา วานิชย์บัญชา, 2555) ถือว่าแบบสอบถามมีระดับความได้เชื่อถือได้ และได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.78 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำราที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย วิทยานิพนธ์ ปริญญาานิพนธ์ สารนิพนธ์ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และเอกสารต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาครั้งนี้

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยผู้ศึกษาเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ให้พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสระบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการเก็บแบบสอบถามจากการขอความร่วมมือจากแต่ละฝ่าย ที่หัวหน้าฝ่ายมอบหมายพนักงานช่วยแจกแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 20 มกราคมถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2561 ซึ่งมีการชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบบสอบถามก่อนการเก็บข้อมูลจริง เมื่อได้ข้อมูลแล้ว นำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้



1. สถิติเชิงพรรณนา เป็นการอธิบายข้อมูลส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของตัวแปรในรูปแบบของค่าสถิติพื้นฐาน ประเภทการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และอธิบายส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณลักษณะงาน และ 3 ข้อมูลความถี่ต่อองค์กร ด้วยสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติอนุมาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสถิติ 2 เทคนิค ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เป็นการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป โดยตัวแปรอิสระและตัวแปรตามต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีเกณฑ์การแปลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2553) มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.71 - 1.00 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.31 - 0.70 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.01 - 0.30 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 หมายความว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก (+) หมายความว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ (-) หมายความว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

2.2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ด้วยวิธีแบบปกติ (Enter Method) เป็นการทดสอบเพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณและตัวแปรเชิงกลุ่ม ต่อตัวแปรตาม 1 ตัว คือ การทดสอบอิทธิพลของการตลาดภายใน (คุณลักษณะงาน) ต่อความภักดีของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี

4. ผลการวิจัย

4.1 ลักษณะบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.5 มีอายุ 30 – 40 ปี ร้อยละ 56.8 สถานภาพสมรส โสด ร้อยละ 64.8 อายุการทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 61.5 รายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท ร้อยละ 42.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78.8 และส่วนใหญ่เป็นฝ่ายงานเงินฝาก ร้อยละ 56.3

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะงาน ภาพรวมอยู่ในระดับเฉยๆ /ไม่แน่ใจ เมื่อพิจารณาทางด้าน ด้านความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาอยู่ในระดับเฉยๆ /ไม่แน่ใจทุกด้านตามลำดับคือ ด้านความโดดเด่นของงาน ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านข้อมูลย้อนกลับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยคุณลักษณะงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความหลากหลายของงาน	3.31	0.54	เฉยๆ /ไม่แน่ใจ
2. ความโดดเด่นของงาน	3.37	0.47	เฉยๆ /ไม่แน่ใจ
3. ความสำคัญของงาน	3.22	0.60	เฉยๆ /ไม่แน่ใจ
4. ความมีอิสระในการทำงาน	3.53	0.43	เห็นด้วย
5. ข้อมูลย้อนกลับ	3.20	0.47	เฉยๆ /ไม่แน่ใจ
รวม	3.33	0.38	เฉยๆ /ไม่แน่ใจ



4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความภักดีต่อองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ อยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับเฉยๆ/ไม่แน่ใจ ผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยความภักดีต่อองค์กร

ปัจจัยความภักดีต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านทัศนคติ	3.87	0.36	เห็นด้วย
2. ด้านพฤติกรรม	3.39	0.35	เฉยๆ/ไม่แน่ใจ
3. ด้านบรรทัดฐาน	3.90	0.40	เห็นด้วย
รวม	3.72	0.25	เห็นด้วย

4.4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

4.4.1 สมมติฐานการศึกษาที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความภักดีต่อองค์กร ในภาพรวมและรายด้าน ผลดังตารางที่ 3

ตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร

คุณลักษณะงาน	ความผูกพันต่อองค์กร			
	ด้านทัศนคติ	ด้านพฤติกรรม	ด้านบรรทัดฐาน	ภาพรวม
1. ความหลากหลายของงาน	0.65**	0.06	0.06	0.37**
2. ความโดดเด่นของงาน	0.40**	0.07	0.10*	0.28**
3. ความสำคัญของงาน	0.27**	-0.01	0.03	0.14**
4. ความมีอิสระในการทำงาน	0.25**	0.01	-0.04	0.10**
5. ข้อมูลย้อนกลับ	0.43**	-0.05	-0.01	0.18**
ภาพรวม	0.52**	0.02	0.04	0.28**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.2 สมมติฐานการศึกษาที่ 2 กำหนดปัจจัยคุณลักษณะงาน มีด้านความหลากหลายของทักษะ (X_1) ด้านความโดดเด่นของงาน (X_2) ด้านความสำคัญของงาน (X_3) ด้านความมีอิสระในงาน (X_4) และด้านข้อมูลย้อนกลับ (X_5) ที่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี (Y) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีค่า 0.50 และกำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณมีค่า 0.25 แสดงว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 5 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ความภักดีของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี ได้ร้อยละ 25.00 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์มีค่า 0.22 แสดงดังตารางที่ 4-5



ตารางที่ 4 สหสัมพันธ์พหุคูณ กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับแก้ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Enter	0.50 ^a	0.25	0.24	0.22

a. Predictors : (Constant), ด้านข้อมูลย้อนกลับ, ด้านความอิสระในการทำงาน, ด้านความสำเร็จของงาน, ด้านความโดดเด่นของงาน, ด้านความหลากหลายของงาน,

Dependent Variable: ความภักดีต่อองค์กร

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์ของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานของปัจจัยคุณลักษณะงาน

ปัจจัยคุณลักษณะงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	b	Std. Error	Beta (β)		
ด้านความหลากหลายของทักษะ (X_1)	0.27	0.03	0.57	8.53	0.00*
ด้านความโดดเด่นของงาน (X_2)	0.12	0.03	0.21	3.42	0.00*
ด้านความสำคัญของงาน (X_3)	-0.03	0.02	-0.08	-1.55	0.12
ด้านความมีอิสระในงาน (X_4)	-0.06	0.03	-0.10	-2.03	0.04*
ด้านข้อมูลย้อนกลับ (X_5)	-0.11	0.04	-0.21	-3.19	0.00*

a = 3.16

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางตัดตัวแปรด้านความสำคัญของงาน (X_3) ที่มีค่าสัมประสิทธิ์น้อยมาก และไม่มีผลต่อความภักดีของพนักงาน ส่วนปัจจัยคุณลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ (X_1) ด้านความโดดเด่นของงาน (X_2) ด้านความมีอิสระในงาน (X_4) และด้านข้อมูลย้อนกลับ (X_5) ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 3.16 + 0.27 \text{ ด้านความหลากหลายของทักษะ } (X_1) + 0.12 \text{ ด้านความโดดเด่นของงาน } (X_2) - 0.06 \text{ ด้านความมีอิสระในงาน } (X_4) - 0.11 \text{ ด้านข้อมูลย้อนกลับ } (X_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_y = 0.57 \text{ ด้านความหลากหลายของทักษะ } (Z_{X_1}) + 0.21 \text{ ด้านความโดดเด่นของงาน } (Z_{X_2}) - 0.10 \text{ ด้านความมีอิสระในงาน } (Z_{X_4}) - 0.21 \text{ ด้านข้อมูลย้อนกลับ } (Z_{X_5})$$

5. การอภิปรายผล

จากการศึกษาคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา ธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี อภิปรายได้ว่า



ด้านทัศนคติ พบว่า คุณลักษณะงานในทุกด้าน มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับธนาคารออมสิน ตัดสินใจถูกต้องที่เข้ามาทำงานในธนาคารออมสิน พนักงานทุ่มเทกำลังกายกำลังความคิดให้กับงานที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Schultz และ Schultz (2006) ที่ว่าคุณลักษณะงานที่แน่นอนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในงานแต่คุณลักษณะงานเหล่านี้ไม่มีผลกระทบต่อพนักงานทุกคนในลักษณะเดียวกัน จากการวิจัยชี้ให้เห็นว่าแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องความต้องการความก้าวหน้า โดยบุคคลที่มีความต้องการความก้าวหน้าอย่างสูง พบว่า จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะ งานมากกว่าคนที่มีความต้องการความก้าวหน้าต่ำ นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงในคุณลักษณะ งานเหล่านี้ดูเหมือนจะไม่ได้มีอิทธิพลโดยตรงต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน แต่พนักงานจะซึมซับโดยกระบวนการทางความคิดของพนักงาน นั่นคือการรับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของคำรณฤทธิ์ จันทมงคล (2550) ที่ทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและทัศนคติเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยเฉลี่ยระดับปานกลาง และระดับความภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง ในการวิเคราะห์ระดับแนวคิดแม้ว่าจากการทดสอบหาความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ที่พบว่าอายุการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความภักดีต่อองค์กรในระดับใกล้เคียงกันแต่ผลจากการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial Correlation Coefficients) ระหว่างอายุการทำงานกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อควบคุมผลกระทบจากปัจจัยความภักดีต่อองค์กรพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานกับอายุการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันโดยตรง

ด้านพฤติกรรม พบว่า คุณลักษณะงานในทุกด้าน ไม่มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรม ทั้งนี้เนื่องมาจาก พนักงานต้องลาออกจากธนาคารออมสินนี้ไป ต้องพบกับความยากลำบากในการหางานใหม่ การตัดสินใจทำงานกับธนาคารออมสินเพราะท่านเห็นว่าช่วยให้ชีวิตดีขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Oldham (2005) ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า ลำดับขั้นความต้องการทางจิตวิทยา 3 เงื่อนไขถือเป็นหลักอันสำคัญ ซึ่งมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของคนลำดับขั้นทางจิตวิทยาทั้ง 3 เงื่อนไข ได้แก่ รู้ว่างานมีความหมาย เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงาน รู้ถึงผลที่แท้จริงของงานที่ทำ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ จงมันคงชีพ (2557) ที่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง มีบุคลิกภาพแบบहन โหวแบบแสดงออก และแบบเปิดกว้างอยู่ระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม แบบมีสติ อยู่ในระดับสูง คุณลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน และข้อมูลย้อนกลับจากงาน อยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง และบุคลิกภาพแบบประนีประนอมและแบบมีสติ และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณลักษณะงาน ด้านความอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 28.10

ด้านบรรทัดฐาน พบว่า คุณลักษณะงาน มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน เพียงด้านความโดดเด่นของงาน ทั้งนี้เนื่องมาจากถ้าพนักงานลาออกต้องเสียผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้ ซึ่งธนาคารอื่นอาจให้ได้ไม่มากเท่านี้ ได้รับข้อเสนอในการทำงานที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น ได้รับการสั่งสอนมาให้มีความจงรักภักดีต่อสถานที่ทำงานที่ทำอยู่ สอดคล้องกับแนวคิดของ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Oldham (2005) ที่ว่างานมีความหมาย เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงานและรู้ผลที่แท้จริงของงานที่ทำ ยิ่งมีมากขึ้นเท่าไร บุคคลก็จะยิ่งรู้สึกดี



ต่อตนเองจากการที่ได้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดีมากขึ้นเท่านั้น และแสดงให้เห็นถึงรางวัลภายในซึ่งจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้เรียนรู้ถึงผลลัพธ์ของงานที่ บุคคลได้รับผิดชอบทำงานนั้นด้วยความเอาใจใส่ โดยที่รางวัลภายในเหล่านี้จะเป็นแรงผลักดัน ให้แต่ละบุคคลใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องในการทำงานที่ต่อไปในอนาคตและยังมีผลต่องาน ได้แก่ แรงจูงใจภายในในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานการขาดงาน และการลาออก สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิศักดิ์ รักษาติยั้งชีพ (2552) พบว่าความสัมพันธ์ด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านคุณลักษณะงานโดยรวมในระดับมาก ด้านความภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทน และลักษณะงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

1. ลักษณะบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 40 ปี สถานภาพสมรส โสด มีอายุการทำงาน 1-5 ปี รายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่เป็นฝ่ายงานเงินฝาก
2. ปัจจัยคุณลักษณะงาน ภาพรวมอยู่ในระดับหลายๆ/ไม่แน่ใจ เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า 3 อันดับ คือ อันดับแรก ความมีอิสระในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ท่านสามารถวางแผนปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง สามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้ทันที และมีอิสระในการตัดสินใจเต็มที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย อันดับที่ 2 คือ ความโดดเด่นของงาน อยู่ในระดับหลายๆ/ไม่แน่ใจ ได้แก่ ขอบเขตการปฏิบัติงานมีความชัดเจน สามารถปฏิบัติงานนั้นๆ นับตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ และงานที่รับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่สามารถมองเห็นผลสำเร็จได้อย่างชัดเจน และอันดับที่ 3 คือ ความหลากหลายของงาน อยู่ในระดับหลายๆ/ไม่แน่ใจ ได้แก่ งานที่ปฏิบัติ จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถ หลายๆ ด้านประกอบกัน การปฏิบัติในแต่ละวันเป็นงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกัน และได้รับมอบหมายงาน ที่ไม่ใช่เป็นงานประจำ(งานพิเศษ) บ่อยครั้ง
3. ปัจจัยด้านความภักดีต่อองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า 3 อันดับ คือ อันดับแรก ด้านบรรทัดฐาน อยู่ในระดับเห็นด้วยได้แก่ หากลาออกต้องเสียผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้ ซึ่งธนาคารอื่นอาจให้ได้ไม่มากเท่านี้ หากได้รับข้อเสนอในการทำงานที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น เห็นว่าไม่ถูกต้องที่จะลาออกจากธนาคารออมสินไป และได้รับการสั่งสอนมาให้มีความจงรักภักดีต่อสถานที่ทำงานที่ทำอยู่ อันดับที่ 2 คือ ด้านทัศนคติ อยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับธนาคารออมสิน และตัดสินใจถูกที่เข้ามาทำงานในธนาคารออมสิน พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังกายกำลังความคิดให้กับงานที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ อันดับที่ 3 คือ ด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับหลายๆ/ไม่แน่ใจ ได้แก่ หากต้องลาออกจากธนาคารออมสินนี้ไป ต้องพบกับความยากลำบากในการหางานใหม่ คิดว่าการตัดสินใจทำงานกับธนาคารออมสิน เพราะเห็นว่าช่วยให้ชีวิตดีขึ้น และคิดว่าธนาคารออมสินมีสวัสดิการและความมั่นคงที่เหมาะสมอยู่แล้ว
4. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน
 - 4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวมและทุกด้านมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษา สรุปดังตารางที่ 6



ตารางที่ 6 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยคุณลักษณะงาน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. ความหลากหลายของงาน	H_1	H_0
2. ความโดดเด่นของงาน	H_1	H_0
3. ความสำคัญของงาน	H_1	H_0
4. ความมีอิสระในการทำงาน	H_1	H_0
5. ข้อมูลย้อนกลับ	H_1	H_0
ภาพรวม	H_1	H_0

4.2 ทดสอบเพื่อหาอิทธิพลของการตลาดภายใน (ปัจจัยคุณลักษณะงาน) ต่อความภักดีของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี ปัจจัยคุณลักษณะงานมีมากกว่า 1 ตัว คือด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความโดดเด่นของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านข้อมูลย้อนกลับ มีอิทธิพลต่อความภักดีของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งนี้

1.1 ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงพนักงานให้ความสำคัญปัจจัยคุณลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ที่พนักงานสามารถวางแผนปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง แต่อย่างไรก็ตามก็ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมปัจจัยคุณลักษณะงานด้านข้อมูลย้อนกลับ เกี่ยวกับหัวหน้างานควรแจ้งผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประเมินที่ได้กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันและภักดีต่อองค์กรอันเกิดขึ้นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1.2 ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ที่พนักงานให้ความสำคัญด้านบรรทัดฐาน โดยคิดว่าหากลาออกต้องเสียผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้ ซึ่งธนาคารอื่นอาจให้ได้ไม่มากเท่านี้ แต่อย่างไรก็ตาม พนักงานก็ควรให้ความสำคัญด้านพฤติกรรม เกี่ยวกับปัญหาของธนาคารออมสินเป็นปัญหาของตนเอง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และช่วยกันแก้ไขปัญหาลักษณะงานขององค์กรให้ดีขึ้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อไป

1.3 ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาลักษณะงาน ให้ตรงสัถยภาพแต่ละบุคคล โดยการปรับปรุงการบริหารบุคลากรในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กร อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรที่จะรักษาทรัพยากรบุคคลไว้ เพื่อสร้างความก้าวหน้าแก่องค์กรได้อย่างยั่งยืนต่อไป

1.4 ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นการตลาดภายในที่เป็นปัจจัยคุณลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความโดดเด่นของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านข้อมูลย้อนกลับ มีอิทธิพลผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี ซึ่งจะเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหาร ในการนำมาปรับปรุงการบริหารบุคลากรในองค์กร โดยเน้นการปรับเปลี่ยนลักษณะงาน ที่ทำให้ตรงต่อสัถยภาพและความต้องการของแต่ละบุคคล เพื่อให้พนักงานเกิดความภักดีในองค์กรมากขึ้น



1.5 ผู้ที่นำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้ประโยชน์ ต้องทำความเข้าใจบริบทการบริหารงานบุคลากรของ
ธนาคารออมสินแต่ละสาขาที่อาจมีความแตกต่างกัน ในกำหนดลักษณะงานเพื่อการปฏิบัติ การสร้างสิ่งจูงใจเพื่อให้
พนักงาน มีความพึงพอใจและความภาคภูมิใจต่อองค์กร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อพนักงานด้วย เช่น ด้านคุณภาพของพนักงาน
ด้านความสำคัญของงาน บรรยากาศในองค์กร ลักษณะของผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจส่งผลต่อพฤติกรรมในการ
ปฏิบัติงานด้วยเช่นเดียวกัน หรือหาแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์กร เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร

2.2 ควรศึกษาอิทธิพลของการตลาดภายในต่อความภาคภูมิใจของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดสระบุรี
ด้วยการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหาร อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารบุคลากร และพัฒนาองค์กรในทุกระดับสายงาน

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะงาน ที่มีผลต่อความภาคภูมิใจหรือความผูกพันของพนักงาน
ธนาคารออมสินในจังหวัดอื่นๆ

2.4 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานกับธนาคารอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพชีวิต
การทำงานให้เหมาะสมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 20. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.
จิราภรณ์ จงมันคงชีพ. (2557). *บุคลิกภาพคุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต*.

(วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

ชูศรี วงศ์รัตน. (2553). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี : ไทเนรมิตกิจ อินเตอร์ โปรเกรสซิฟ.

คำรงฤทธิ จันทมงคล. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความภาคภูมิใจต่อองค์กรกับอายุ*

*การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงาน อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ: กรณีศึกษา
บริษัท เอส. เอ็ม. วี. (ไทยแลนด์) จำกัด. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).*

ธนาคารออมสิน. (2560). *รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2559*. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารออมสิน.

บรรเจิด บุญเสริมส่ง. (2550). *การรับรู้ลักษณะงานและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ*

*บริษัทไทยเมอร์รี่ จำกัด. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).*

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). *การวิจัยการตลาดแบบปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.

สิทธิ ชีรสรณ์. (2551). *การตลาดจากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อภิศักดิ์ รัชชาติยิ่งชีพ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนและลักษณะงานที่มีผลต่อความภาคภูมิใจต่อองค์กร : กรณีศึกษา*

*บริษัทครัยโอเทค จำกัด. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์).*



- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (2005). "How Job Characteristics Theory Happened." In Smith KG, Hitt MA
The Oxford handbook of management theory : The process of theory development, pp. Oxford, 151-170.
UK : Oxford University Press.
- Schultz, P. D. & Schultz, E. S. (2006). *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. 9th edition. New Jersey : Pearson Education.