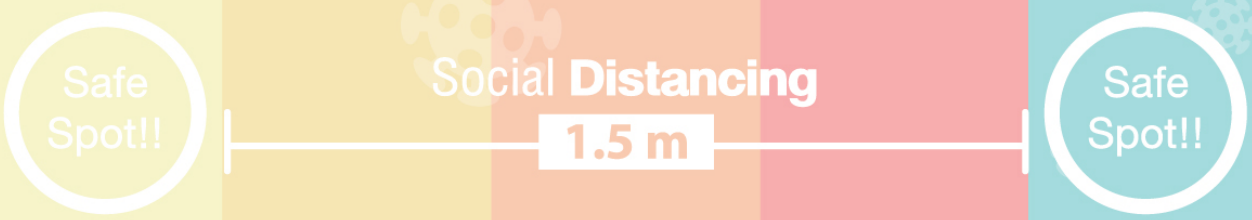
UTCC
School of Communication Arts
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

AMS@R
ASEAN Media and Communication Studies and Research Center

นิเทศ หัวการค้า

งานสัมมนาทางวิชาการและการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการสื่อสารและการบริหารจัดการ ครั้งที่ 4 ปี 2020

วันพฤหัสบดีที่ 18 มิถุนายน 2563 ณ โรงแรม Swissotel Ratchada



คำนำ

การจัดประชุมวิชาการระดับชาติของคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยในปีนี้นับเป็นครั้งที่ 4 และยังคงจัดภายใต้แนวคิดเดิมคือการสื่อสารและการจัดการ การจัดประชุมในครั้งนี้ นอกจากคณะกรรมการจัดการประชุมจะให้ความสำคัญในเรื่องเนื้อหาด้านวิชาการเช่นเดียวกับปีที่ผ่านมาแล้วยังมีความพิถีพิถันเป็นพิเศษในเรื่องความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการเนื่องจากการระบาดของไวรัสโคโรนา หรือที่เรียกอย่างสั้นว่าโรค COVID-19

คณะกรรมการจัดการประชุมตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดจากการแพร่กระจายของไวรัสจึงดำเนินการตามมาตรการในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยของทุกคนตามที่รัฐบาลกำหนดทุกประการเช่น การทำความสะอาดสถานที่และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรค การจัดที่นั่งโดยเว้นระยะห่าง การขอให้ผู้เข้าร่วมประชุมใส่หน้ากาก การล้างมือด้วยแอลกอฮอล์รวมทั้งการลดความแออัดในห้องประชุม ในปีนี้จึงใช้ห้องประชุมย่อยจำนวนมากและกำหนดให้แต่ละห้องประชุมย่อยมีผู้เข้าร่วมประชุมน้อย

บทความวิชาการและบทความวิจัยส่วนใหญ่มาจากสาขาวิชาการจัดการ นิเทศศาสตร์ มนุษยศาสตร์ บางบทความมีเนื้อหามาจากการบูรณาการข้ามสาขา เช่น การผสมระหว่างสาขาวิชาสาธารณสุขและสังคมศาสตร์หรือนิเทศศาสตร์และการจัดการ บทความที่ผ่านการประเมินคุณภาพตามหลักวิชาการและสามารถเผยแพร่ได้มีทั้งสิ้นจำนวน 71 บทความ โดยแบ่งเป็นการนำเสนอผ่านระบบออนไลน์จำนวน 13 บทความและนำเสนอในห้องประชุมจำนวน 58 บทความ

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกสถาบันที่ช่วยประเมินผลงานวิชาการและให้ข้อเสนอแนะ ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการรักษามาตรฐานวิชาการและความปลอดภัย คณะกรรมการจัดการประชุมเชื่อว่าการประชุมวิชาการระดับชาติจะเป็นประโยชน์ในฐานะที่เป็นเวทีวิชาการในการเผยแพร่ผลงานวิชาการและผลงานวิจัยของกัลยาณมิตรทางวิชาการทุกคนในครั้งนี้และโอกาสต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ วิไลนุช
คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

คำสั่ง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ที่ 004/2563

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการวิชาการ

การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการสื่อสารและการบริหารจัดการครั้งที่ 4

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ประจำปีการศึกษา 2562

ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.ศักดา ปั้นเหน่งเพ็ชร์	ประธาน
รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช	ที่ปรึกษา
รองศาสตราจารย์ ดร.กำจร หลุยยะพงศ์	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เขียวแก้ว	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.สมสุข หินวิมาน	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขจิตขวัญ กิจวิสาละ	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวิภา สินสุวรรณ	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตระหนักจิต ยุตยรรยง	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุปผา ลาภะวัฒนาพันธ์	กรรมการ
ผู้ช่ายศาสตราจารย์ ดร.พัชรา เอี่ยมกิจการ สบายใจ	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมลพรรณ ไชยนันท์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา พงศ์กิตติวิบูลย์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธนิภา ศรีไสย์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรจน์ เขมาวุฒานนท์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.สมเกียรติ เหลืองศักดิ์ชัย	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี พิเชษฐพันธ์	กรรมการ
อาจารย์ ดร.ณัทภัฏ ปั้นจาด	กรรมการ
อาจารย์ ดร.ปรีชญา แม้นมินทร์	กรรมการ
อาจารย์ ดร.พิชญ์พธู ไวยโชติ	กรรมการ
อาจารย์ ดร.วิโรจน์ สุทธิสีมา	กรรมการ

อาจารย์ ดร.โศภชา เอี่ยมโอภาส	กรรมการ
อาจารย์ ดร.สุจิตรา เปลี่ยนรุ่ง	กรรมการ
อาจารย์ ดร.สุธี เผ่าบุญมี	กรรมการ
อาจารย์ ดร.โสภาค พาณิชพาพิบูล	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุติพร ปริญโญกุล	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รัตติกาล เจนจัด	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภนิตย์ วงศ์ทางสวัสดิ์	กรรมการ

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการมีบทบาทและหน้าที่ในการดำเนินการจัดการประชุมวิชาการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและมีคุณภาพในระดับชาติ รวมถึงหน้าที่ในการพิจารณาบทความและสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาบทความ

สั่ง ณ วันที่ 13 เมษายน 2563

(รองศาสตราจรย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช)
คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

9. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์** 111
รัชนีรมณ์ จันทรสุคนธ์ ธัญภรณ์ อเนกะเวียง กลวัชร เลิศล้ำสกุลการ ธีราลักษณ์ สัจจะวาที

10. ความต้องการเนื้อหาการตลาดของธุรกิจยานยนต์ในปัจจุบัน 128
นรวิชญ์ ศรีกลชีพ และ โสภาค พาณิชพาพิบูล

11. ผู้แนะนำสินค้า (influencer) ของสินค้าประเภทสมาร์ตโฟน ผ่านคลิปวิดีโอสั้น 141
บนสื่อเฟซบุ๊ก (Facebook) ที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทสมาร์ตโฟน
ปฏิภาณ ลพบุรี

12. ความตั้งใจสนับสนุนสินค้าการตลาดอิงการกุศลของสถานีบริการน้ำมัน 153
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
พิชชาภัทร์ ธนันต์ชัยกิตติ และ พรรณนุช ชัยปินชนะ

13. ความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้ในการใช้งาน 166
แอปพลิเคชัน DWR4THAI ของเกษตรกรในจังหวัดนนทบุรี
พิชญะ อมฤทธิ และ ประสพชัย พสุนนท์

14. การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม 179
ของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
รุจิเรศ หนุนนาค และ อมรินทร์ เทวตา

15. ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตกรุงไทยแอกซ่าของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จังหวัดนครปฐม 194
วาสนา จันทะ และ เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต

16. การสร้างภูมิคุ้มกันตนเอง: กรณีข่าวปลอม ข่าวลวง 206
สรลักษณ์ พงษ์โพธิ์

17. แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน 215
ธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
สัณหจุฑา ชมภูนุช และ อมรินทร์ เทวดา

แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

MOTIVATION AFFECTING INTENTION TO LEAVE OF RESIGNATION OF BANK EMPLOYEES IN THE HEAD OFFICE OF A COMMERCIAL BANK

สัณหจุฑา ชมภูนุช[1] และ อมรินทร์ เทวตา[2]

[1]นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
[2]ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

.....

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจในการทำงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน และความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการวิจัยและใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีความตั้งใจในการลาออกมากที่สุด ได้แก่ ระดับพนักงาน รองลงมาได้แก่ ระดับหัวหน้างาน ส่วนความตั้งใจลาออกน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้อำนวยการ และผลการทดสอบค่าที (t) พบว่า ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อยู่ 4 ด้าน คือด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะของงาน แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์ตัวแปรตามได้ดีและมีน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ได้แก่ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะของงาน

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ความตั้งใจในการลาออก ปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้พนักงานลาออกจากงาน

Abtract

The objectives of this research are 1) to study the level of work motivation, both motivation and sustaining factors. And the intention of resignation of bank employees in the head office of a commercial bank 2) to study the differences in demographic factors affecting the resignation of employees in the head office of a commercial bank 3) to study the motivation for Both motivation work And the supporting factors affecting the resignation of bank employees in the head office of a commercial bank. Sample groups include Bank clerk in the head office of a commercial bank . The researcher used a sample size of 400 samples by using online questionnaires as a research tool and used statistics to analyze, such as percentage, average, standard deviation. Multiple regression analysis And Pearson's relationship. The results of the research revealed that 1) Bank employees in the head office of a commercial bank that had the highest intention to resign were employees, followed by Supervisor level employee section the intention of resigning as little as possible namely the director and the test of the t (t) found that the multiple correlations were statistically significant at the 0.01 level in 4 areas, namely job success. Respect Salary Aspects of work Shows that independent variables can be well explained in relation to the variables and weight the importance of each independent variable Including respect The success of the job Salary Aspects of work.

Keywords : Job motivation, Bank staff intention to resign Factors or reasons causing employees to resign

บทนำ

ปัจจุบันโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีเป็นผลให้ระบบการจัดการการ ติดต่อสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ธุรกิจและองค์กรธุรกิจต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวและพัฒนาเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนับเป็นความท้าทายในองค์กรก่อให้เกิดโอกาสและ ข้อจำกัดต่อการดำเนินงานครั้งนี้ปัจจัยที่สำคัญจะผลักดันให้องค์กรเติบโตและสามารถแข่งขันได้นั้น ขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของพนักงานภายใต้องค์กรที่จะช่วยกันผลักดันองค์กรให้สามารถยืนหยัด ได้ในสภาวะการดังกล่าวดังนั้น องค์กรจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้วิธีการต่างๆที่จะทำให้พนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงานและทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญอย่างยิ่งขององค์กรเพราะมนุษย์เป็นผู้ที่มี ความรู้ความสามารถมีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ อันจะ

เป็นตัวผลักดันที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น มิใช่อยู่ที่เครื่องมือ เครื่องจักรอุปกรณ์ และเทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียวแต่อยู่ที่คุณภาพของบุคลากรที่มี ความรู้ความสามารถมีคุณธรรมและจริยธรรมแต่จะมีคุณภาพเพียงใดก็ตามถ้าผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารขาดความเอาใจใส่สนใจและไม่เห็นความสำคัญในการทำงานของพนักงานระดับล่างทำให้พนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานส่งผลให้การปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบไม่เต็มความสามารถขาดประสิทธิภาพและอาจส่งผลออกมาในรูปของการขาดความรับผิดชอบขาดกำลังใจขาดงานเป็นประจำการย้ายงานและการลาออกจากงานสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาความสิ้นเปลืองและทรัพยากรมนุษย์ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยในการขับเคลื่อนขององค์กรเพราะถือเป็นต้นทุนที่สำคัญที่สุดขององค์กร ทัศนา พุฒตาล (2537) กล่าวว่าพนักงานที่รับเข้ามาในช่วงแรกๆ ยังไม่ชินกับกระบวนการทำงาน มีโอกาสทำงานเสียหายและยังทำงานไม่ได้มาตรฐาน เมื่อ เปรียบเทียบกับพนักงานที่ทำงานเป็นเวลานาน ทักษะในการทำงานย่อมมีมากกว่า ประกอบกับการได้รับการฝึกอบรมจากองค์การ ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการ ทำงานได้ด้วยตนเอง ทำให้พนักงานในองค์การเป็นทรัพยากรที่มีมูลค่าการลงทุนที่สูงและต้องคอยลงทุนต่อเนื่อง อยู่เสมอ ดังนั้นองค์การต้องรักษาพนักงานที่มีทักษะความชำนาญให้อยู่กับองค์การ เพราะพนักงานเหล่านี้จะ ก่อให้เกิดงานที่มีคุณภาพและเป็นการลดต้นทุนให้กับองค์การอีกทางหนึ่ง การบริหารด้านแรงงานที่มีคุณภาพจึง เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้องค์การอยู่รอดและสามารถทำการแข่งขันกับองค์การอื่นได้

การลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคารนั้นถือเป็นภาระและต้นทุนของธนาคารเนื่องจากธนาคารได้ลงทุนในการพัฒนาบุคคลนั้นขึ้นมาและทำงานมาระยะเวลาหนึ่งแล้วการลาออกจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่าย มากกว่าจะได้รับผลงานเป็นการตอบแทนจากบุคคลนั้น Gilmer (1971: P. 265) อัตราการลาออกของ พนักงานเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงภาวะความสูญเปล่า ในการลงทุนในอีกแง่มุมหนึ่งก็เป็นการสูญเสียภาพพจน์ ขององค์การทางมีอัตราการลาออกสูง ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้สมัครที่มีต่อองค์การถึง ความมั่นคงที่จะอยู่กับองค์การและทำให้เกิดผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงานที่กำลังทำงานอยู่ในองค์กรซึ่งผลกระทบต่างๆ เหล่านี้ทำให้องค์การหลายแห่งพยายามที่ธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรในองค์การ หากองค์กรใดสามารถที่จะค้นหาปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพก็สามารถที่จะแก้ปัญหาได้ตรงจุดโดยความสูญเสียหรือผลกระทบที่เกิดจากการลาออกนี้สามารถตีค่าออกมาได้ในรูปของตัวเงิน ซึ่งเห็นได้ชัดเจนและเป็นที่สนใจของผู้บริหารทำให้สามารถมองเห็นความสูญเสียที่เกิดขึ้นได้ซึ่งการแก้ไขความสูญเสียดังกล่าวสามารถก่อให้เกิดกับโครงการนั่นคือจะเป็นการช่วยองค์กรในด้านการลดค่าใช้จ่ายในด้านอัตราค่าจ้าง เนื่องจากมีการสูญเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาว่าจ้างการฝึกอบรมและพัฒนาน้อยลง นอกจากนี้จะช่วยทำให้พนักงานได้มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างองค์การกับพนักงานอันจะส่งผลดีให้เกิดการบรรลุเป้าหมายขององค์การการมีประสิทธิภาพในการทำงานสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน และทำให้องค์การสามารถอยู่ในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงได้ต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง 2 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจ 2) ปัจจัยค้ำจุน ความรู้สึกถึงเรื่องภายในองค์กรเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการกระทำบางอย่างของบุคลากรในองค์กรที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจ สงสัย หรือรู้สึกว่าไม่เป็นธรรม เพราะไม่ได้รับการอธิบายหรือแสดงเหตุผลให้เข้าใจอย่างชัดเจน และ 3) การเปรียบเทียบกับตลาดแรงงานในชีวิตการทำงานบุคคลย่อมต้องการสร้างความก้าวหน้าให้กับตนเอง การเปรียบเทียบจึงเกิดขึ้นหากบุคคลรู้สึกว่าตนด้อยกว่าคนอื่นแล้วความพยายามในการหาทางออกจึงเกิดขึ้นและนำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานการวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยดังที่กล่าวมาซึ่งหากเกิดขึ้นกับพนักงานจะทำให้เกิดภาวะตึงเครียดรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงานและนำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจในการทำงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน และความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

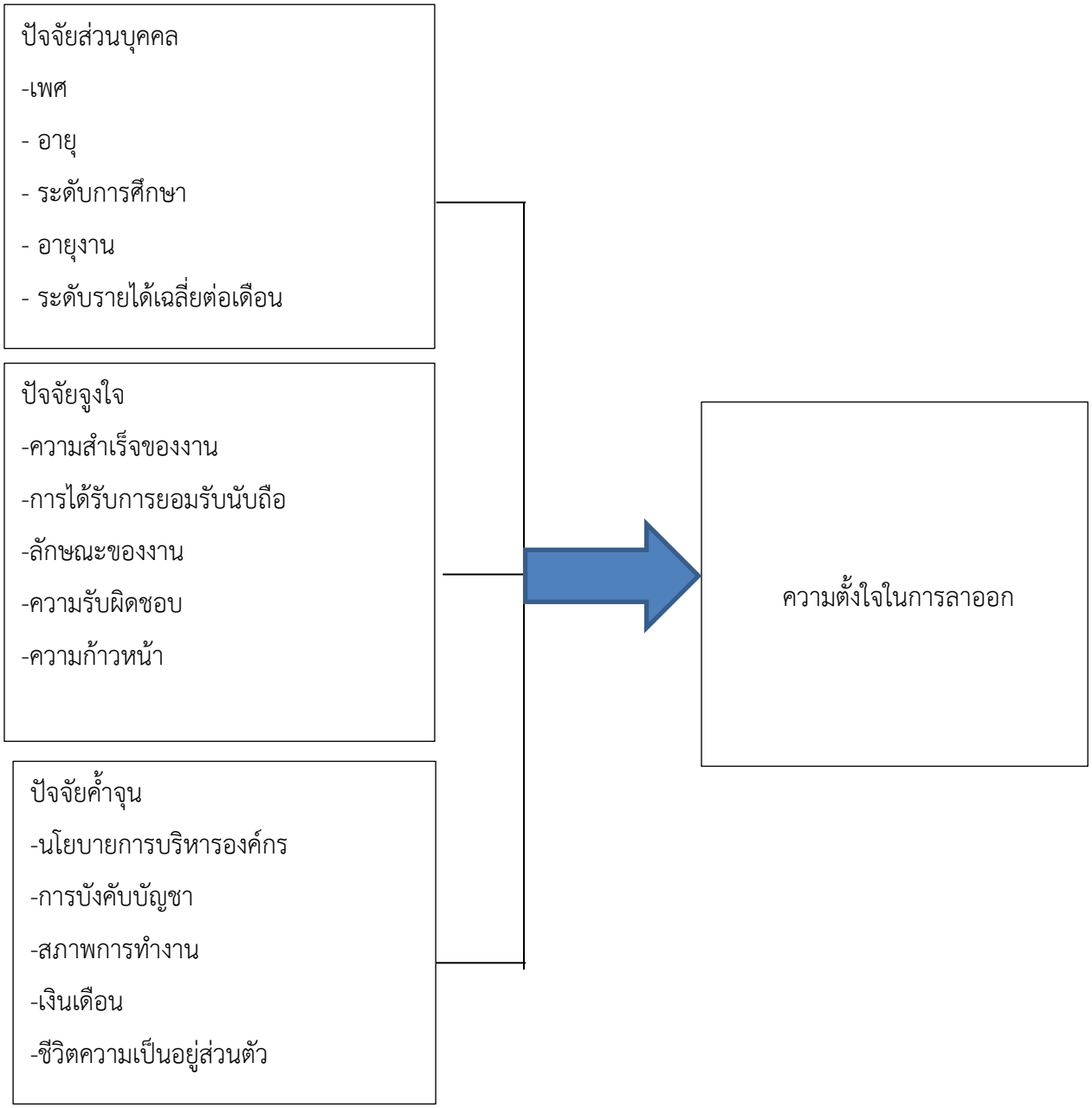
สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

แรงจูงใจ คือ พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมและยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละแต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย มีนักวิชาการหลายท่านทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้ดังต่อไปนี้

Daft (2000: p. 534) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคลซึ่งกระตุ้นให้ เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น รวมทั้งเป็นบุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้

Vroom (1995: p. 7) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการในการควบคุมหรือครอบงำทางเลือกโดยบุคคลหรืออินทรีย์ต่ำสุด (Lower organisa) โดยไม่เปิดโอกาสให้เลือกทางอื่น ๆ ด้วย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Gilmer (1971) ได้จำแนกแนวความคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Theories) ได้ 2 รูปแบบ

1. เชิงเนื้อหา (Contents Theories) อธิบายถึงเนื้อหาของงานเน้นความท้าทายความเจริญก้าวหน้า โอกาส และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน ประกอบไปด้วย ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎี ERG ทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎีใฝ่สัมฤทธิ์

2. เชิงกระบวนการ (Process Theories) อธิบายถึงกระบวนการในการทำงาน ไม่เน้นที่การทำงานโดยตรงแต่ค่อนข้างที่จะเน้นที่การรับรู้ความเข้าใจที่มีต่อการทำงานและการตัดสินใจ ประกอบไปด้วย ทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎีความเสมอภาค ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor ทฤษฎี การเสริมแรง ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก (Intention to Quit)

ความตั้งใจจะลาออกจากงาน เป็นความคิดสมัครใจต้องการที่จะลาออกจากการเป็นบุคลากรขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่เมื่อมีโอกาส เพื่อไปทำงานที่องค์กรแห่งใหม่หรือเปลี่ยนอาชีพในอนาคตอันใกล้ (Nadiri and Tanova, 2010) ดังนั้น ความตั้งใจจะลาออกจากงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพยากรณ์ การลาออกจากงานได้เป็นอย่างดี (Cho IT et al., 2009)

นิยามของการตั้งใจลาออก มีผู้ให้คำนิยามต่างกันออกไป โดย Gaertner et al. (1992) ได้ให้แนวคิดว่าความตั้งใจลาออกนั้นหมายถึง ความตั้งใจทางพฤติกรรมที่สืบเนื่องมาจากผลของนโยบายขององค์กร สภาพการณ์

ด้านตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังสิ่งที่ดีขึ้นหลังจากการลาออกจากองค์กร ในขณะที่ Tett and Meyer (1993) ให้ความหมายว่า เป็นการไตร่ตรองอย่างรอบคอบถึงความต้องการของตน ซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้ายของความคิดในการถอนตัวออกจากงาน (Withdrawal Cognitive) สำหรับ Steers & Mowday (1981, อ้างถึงในมนิศรา โอมะคุปต, 2535: 18) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจในการลาออกไว้ว่า จะเป็นตัวเชื่อมพฤติกรรมการลาออกที่เกิดขึ้นการลาออกจะเป็นพฤติกรรมขั้นสุดทายของความตั้งใจจะลาออกรวมกับโอกาสทางเลือกของงานที่บุคคลมีความตั้งใจจะลาออก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

ภาวิณี เพชรสว่าง (2552)ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 4 ส่วน คือ

1. ความน่าสนใจของงาน งานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถงานที่เปิดให้เรียนรู้ใช้ทักษะหลากหลาย

2. การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สอดคล้องเหมาะสมกับความสามารถทั้งนี้ความพึงพอใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับปริมาณ หรือจำนวนเงินที่ได้รับเท่านั้น

3. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนในการทำงาน เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

4. หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่เกื้อกูล หัวหน้างานที่มีความสามารถในการบริหารงานคนให้ความสนใจในการสนับสนุนความก้าวหน้าของลูกน้อง รวมทั้งมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจพนักงาน เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการวิจัย ดำเนินการโดยการเก็บข้มูลพนักงานจำนวน 400 คน หลังจากที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วได้นำข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติบนเครื่องคอมพิวเตอร์จากนั้นสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 45-55 ปี มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อายุการทำงาน 20 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงาน

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกของ พนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออก	1	2	3	4	5	6	7	8
ด้านลักษณะของงาน (1)	1							
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (2)	0.491	1						
ด้านความสำเร็จของงาน (3)	0.697**	0.620**	1					
ด้านการยอมรับนับถือ (4)	0.545**	0.553**	0.694**	1				
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (5)	0.388**	0.565**	0.537**	0.533**	1			
ด้านนโยบายและการบริหาร (6)	0.415**	0.668**	0.597**	0.489**	0.610**	1		
ด้านเงินเดือน (7)	0.394**	0.518**	0.503**	0.409**	0.439**	0.565**	1	
ความตั้งใจในการลาออก (8)	-0.281**	-0.145**	-0.307**	-0.047	-0.215**	-0.240**	-0.308**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ทั้ง 7 ตัวแปร มีค่าเท่ากับ 0.047 ถึง 0.697 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันไม่ถึง 0.90 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกมีความสัมพันธ์กันไม่สูงจนเกินไป จึงสามารถทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ต่อไปได้

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยไม่ ปรับมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปรับมาตรฐาน	t	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	14.428		14.866	0.000**		
ด้านความสำเร็จของงาน (3)	-0.405	-0.338	-4.284	0.000**	0.336	1.972
ด้านการยอมรับนับถือ (4)	-0.424	-0.364	-5.629	0.000**	0.501	1.996
ด้านเงินเดือน (7)	-0.310	-0.221	-4.148	0.000**	0.735	1.361
ด้านลักษณะของงาน (1)	-0.133	-0.163	-2.507	0.013**	0.494	2.002
$R = 0.448$ $SE_{est} = 2.794$ $F= 33.606$						
$R^2 = 0.201$ Adjusted $R^2 = 0.192$ Sig. of F = 0.000**						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 การทดสอบนัยสำคัญทางค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรอิสระที่มีกับ ตัวแปรตามโดยใช้การทดสอบเอฟ (F-test) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าสมการที่สร้าง ขึ้นใช้ได้ และผลการทดสอบค่าที (t) พบว่า ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อยู่ 4 ด้าน คือด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะของงาน แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์ตัวแปรตามได้ดีและมีน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ได้แก่ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะของงาน

ดังนั้นสามารถนำค่าสถิติที่เกี่ยวข้องมาเขียนรายงานในรูปสมการการถดถอยเชิงพหุ โดยในระบบสมการสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลเชิงลบต่อตัวแปรตามได้ร้อยละ 19.2 (สัมประสิทธิ์การกำหนดแบบปรับแก้เท่ากับ Adjusted R2 = 19.2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.488 (R = 0.488) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 2.794 (SEest = 2.794) ค่าคงที่ของสมการการถดถอยเชิงพหุในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 14.428 (a = 14.428) และสามารถเขียนสมการการถดถอยเชิงพหุได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 14.428 - 0.405 (X3) - 0.424 (x4) - 0.310 (X7) - 0.133(X1)$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z= - 0.388 (Z3) - 0.364 (Z4) - 0.221 (Z7) - 0.163 (Z1)$$

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 25 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,001 – 30,000 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณา อาวรณ์ (2557) และ โชติกา ระโส (2555) ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง อายุ 23-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของเกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่มีความสำคัญต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ อันดับที่สาม ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่มีความถนัด อันดับที่สี่ ลักษณะงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ อันดับที่ห้า ลักษณะงานที่ทำอยู่มีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อ อันดับสุดท้าย ลักษณะงานที่ทำได้แสดงความจำนงกับองค์กรว่าเป็นงานที่สนใจที่จะทำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา วงศ์เมืองแก่น (2558) ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านลักษณะงานที่ทำอยู่มีความสำคัญต่อองค์กรและลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องของ ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ พนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งพนักงาน มีความตั้งใจในการลาออก มากกว่า พนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งผู้อำนวยการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจธรรม ดิสกุล (2558) พบว่า ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานในระดับตำแหน่ง พนักงาน มีความตั้งใจในการลาออกมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงเรื่องความตั้งใจและแรงจูงใจในการลาออกของพนักงานธนาคารแห่งนี้ ซึ่งผู้วิจัยสามารถกำหนดข้อเสนอแนะเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

1.ด้านนโยบายการบริหารผู้บริหารควรมีการกำหนดกฎระเบียบของบริษัทให้มีความยืดหยุ่นและอยู่ในหลักของกฎหมายที่ถูกต้องเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องและไม่เคร่งเครียดจนเกินไป

2.ด้านลักษณะของงาน ผู้บริหารควรจัดสรรงานให้ตรงคุณสมบัติ และตรงกับทักษะ ความรู้ความสามารถของพนักงานและวางแผนการทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งงาน ตามขอบเขตของงานให้เหมาะสมกับพนักงาน

3.ด้านหัวหน้างาน ผู้บริหารควรวางแผนการพัฒนาตนเองให้กับพนักงานในสายงานแต่ละสายงานให้ชัดเจน เพื่อโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงาน

4.ความก้าวหน้าและความมั่นคง ผู้บริหารควรให้ความส าคัญในการสร้างความมั่นคงในการทำงานให้กับพนักงาน และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเพื่อธำรงรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัท

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึก ทั้งจากการสัมภาษณ์พนักงานหรือผู้บริหาร เพื่อให้ทราบปัญหาอื่นที่อยู่นอกเหนือจากปัจจัยที่สร้างในแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

2. ควรมีการศึกษาวิจัยที่มีระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพร่วมไปกับการสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีใหม่ ๆ ย่อมน่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ในประเด็นดังกล่าวอีกนานัปการ

บรรณานุกรม

เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). "แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า." การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

โชติกา ระโส. (2555). "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร." ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ทัศนา พุฒตาล. (2537). "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์การเภสัชกร." สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เบญจธรรม ดิสกุล. (2558). "การรับราชการ : แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์การ." การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาวิณี เพชรสว่าง. (2552). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ซีวีแอล การพิมพ์.

มนิศรา โอมะคุปต. (2535). "การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานธนาคาร." วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรรณา อาวรณ์. (2557). "แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันธ์ต่อองค์การของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงานสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

สุพัตรา วงศ์เมืองแก่น. (2558). "การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนนครนายกวิทยาคม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7." งานนิพนธ์ หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Cho IT et al. (2009). "Human replication factor C stimulates flap endonuclease 1." **J Biol Chem**, 284, 16: 10387-10399.

Cronbach, L. J. (1974). **Essentials of psychological testing**. New York: Harper & Row.

Daft, R. L. (2000). **Management**. 5th ed. Fort Worth: Dryden.

Gaertner et al. (1992). Accessed May 5. Available from http://www.careerbuilder.com/share/aboutus/ pressreleasesdetail.aspx?sd=1%2F9%2F2014&id=pr797&ed=12%2F31%2F2014

Gilmer, B. V. (1971). **Applied Psychology**. New York: McGraw-Hill Book Company.

Nadiri, H., and Tanova, C. (2010). "An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organization citizenship behavior in hospitality

industry." **International Journal of Hospitality Management**, 29: 33-41.

Tett, R. P., and Meyer, J. P. (1993). "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings." **Personnel Psychology**, 46, 2: 259–293. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x.

Vroom, V. H. (1995). **Work and motivation 99**. Harmondsworth, England: Penguin.