

ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอกที่มีผลกระทบต่อ
เชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน
THE RELATIONSHIP OF INTRINSIC AND EXTRINSIC CHARACTERISTICS
THAT POSITIVELY INFLUENCE JOB RETENTION THROUGH JOB
SATISFACTION

Received: May 13, 2020

Revised: Aug 15, 2020

Accepted: Sep 24, 2020

เอกวิณ จุฑาพานิช^{1*} พิชชาดา ประสทธิโชค² อัจศรา ประเสริฐสิน³
Ekawin Chutapanish^{1*} Pitchada Prasittichok² Ujsara Prasertsin³

¹⁻³จิตวิทยาประยุกต์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
¹⁻³Applied Psychology, Srinakharinwirot University

* Corresponding Author, E-mail: ekawin28@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ตรวจสอบความสัมพันธ์ของโมเดลอิทธิพลของคุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรดดิ้ง โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน 2) เพื่อศึกษาทิศทางและขนาดของปัจจัยคุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอก และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลกระทบต่อคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรดดิ้ง มีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเทรดดิ้งจาก 3 บริษัท รวมจำนวนทั้งสิ้น 314 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรดดิ้งมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า Chi -Square = 80.149, df = 74.0, p. = 0.292, CMIN/df. = 1.083, AGFI = 0.940, GFI = 0.971, CFI = 0.999, NFI = 0.983, IFI = 0.999, RMSEA = 0.016, SRMR = 0.027 ซึ่งผ่านเกณฑ์ตามกำหนด เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงสาเหตุจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานสูงสุด คือด้านความพึงพอใจในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล โดยรวม 0.96 รองลงมา ด้านความตั้งใจที่จะคงอยู่ ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม 0.63 ด้านคุณลักษณะภายนอก ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม 0.54 และด้านคุณลักษณะภายใน ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม 0.22 ด้วยเหตุนี้จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรที่ได้ศึกษานี้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรดดิ้งทั้ง 3 บริษัท

คำสำคัญ: การคงอยู่ในงาน ความตั้งใจที่จะคงอยู่ ความพึงพอใจในงาน คุณลักษณะภายนอก
คุณลักษณะภายใน

Abstract

This study was a survey research and the purposes of this study were 1) to examine the relationship of Intrinsic and Extrinsic characteristics that influences job retention of employees of trading organizations through job satisfaction 2) To investigate direction and size of factors, which are Intrinsic and Extrinsic characteristics, and job satisfaction that affect to job retention of employees of trading organizations. The sample group was 314 employees systematically selected from 3 trading organizations. The research had been conducted by using a questionnaire as a tool to collect data, which was analyzed by Structural Equation Modeling (SEM).

The research contributed data as Chi -Square = 80.149, df =74.0, p = 0.292, CMIN/df. = 1.083, AGFI = 0.940, GFI = 0.971, CFI = 0.999, NFI = 0.983, IFI = 0.999, RMSEA = 0.016, SRMR = 0.027 that passed designated criteria. In conclusion, the coefficient analysis revealed the factors that influence job retention most were Job Satisfaction (0.96), Intention to stay (0.63), Extrinsic Characteristics (0.54), and Intrinsic Characteristics (0.22). Therefore, it was concluded that all factors had positive influence toward Job Retention of the employees of the 3 trading organizations.

Key words: Job Retention, Intent to Stay, Job Satisfaction, Extrinsic Characteristic, Intrinsic Characteristic

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีนั้นมีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้การสื่อสารข้ามประเทศเป็นสิ่งที่สามารถทำได้ง่ายและสะดวก มีเครื่องมือหรือช่องทางช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกติดต่ออันหลากหลาย การแทรกแซงโดยเทคโนโลยีนี้ก่อให้เกิดการพลิกผันทางธุรกิจ (Technology Disruption) ซึ่งหลายองค์การโดยเฉพาะองค์การประเภทเทรดดิ้ง (Trading Firm) ที่มุ่งเน้นการติดต่อประสานงาน สรรหาสินค้าให้ผู้ซื้อ และแนะนำลูกค้าให้ผู้ผลิต ทำหน้าที่เป็นพ่อค้าคนกลางได้รับผลกระทบอย่างหนัก จึงต้องมุ่งเน้นการให้บริการและการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวกับลูกค้า (Cloutier et al., 2015) แต่อุปสรรคสำคัญต่อการปรับตัวนี้ คือ ปัญหาเรื่องการลาออกของบุคลากรทำให้การสร้างความสัมพันธ์นั้นไม่ปะติดปะต่อ และยังมีภาวะ “สมองไหล” ที่พนักงานลาออกไปอยู่กับคู่แข่ง โดยที่ปัจจุบันการดึงตัวบุคลากรจากองค์กรคู่แข่งนั้นเป็นกลยุทธ์ที่ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลาย จนเกิดเป็นสภาวะการแข่งขันแย่งตัวบุคลากรในตลาด สอดคล้องกับที่ Holmes et al. (2017) ได้อธิบายไว้ว่า การลาออกของพนักงานนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่ายหากปัจจัยในองค์กรไม่สามารถตอบสนองกับสิ่งที่บุคลากรคาดหวัง หากมีข้อเสนอที่ดีกว่าจะยิ่งทำให้องค์กรนั้นประสบปัญหาในการรักษาพนักงานเอาไว้ ประกอบกับการที่องค์กรขนาดเล็กเกิดใหม่ (Startup) นั้นเกิดขึ้นมากมายในยุคปัจจุบัน ยิ่งทำให้การดึงคนที่มีประสบการณ์นั้นเกิดขึ้นได้ง่าย และจะเป็นการสูญเสียงบประมาณและเวลาโดยใช้เหตุ (สร้อยฟ้า & นงภัท, 2561) ด้วยเหตุนี้ การสร้างการคงอยู่ในงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อองค์การประเภทเทรดดิ้ง ซึ่งผลจากงานวิจัยนี้สามารถนำมาสังเคราะห์ให้ใช้เป็นหลักแนวคิดได้ เพราะการได้มาซึ่งข้อมูล

ด้านการคงอยู่ในงานนี้จะทำให้องค์การลดค่าใช้จ่ายในการสร้างบุคลากรทดแทน สร้างเสริมความผูกพันในองค์การ รักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไม่ให้เกิดภาวะสมองไหล สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ที่ได้มีการกล่าวถึงการรักษาบุคลากรให้มีการคงอยู่กับงานไว้ว่า หากการจัดการบุคลากรนั้นไม่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้เสียโอกาสที่จะพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในหลายด้าน องค์กรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการจัดการทรัพยากรบุคคลของตนให้มีประสิทธิภาพ จนทำให้บุคลากรเกิดความต้องการที่จะคงอยู่ในงาน มุ่งมั่น อุทิศตนให้กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของโมเดลอิทธิพลของคุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอก ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตดิ่ง โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน
2. เพื่อศึกษาทิศทางและขนาดของปัจจัย คุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอก และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริษัทเทรตดิ่ง

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานดังนี้

- สมมติฐานที่ 1:** คุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน
- สมมติฐานที่ 2:** ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน
- สมมติฐานที่ 3:** ความพึงพอใจในงานส่วนบุคคลมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่
- สมมติฐานที่ 4:** ความตั้งใจที่จะคงอยู่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน
- สมมติฐานที่ 5:** ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน โดยมีความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นตัวแปรส่งผ่าน

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ประชากร** ประชากรสำหรับงานวิจัยนี้เป็นประชากรจากองค์การประเภทเทรตดิ่งภาคเอกชนสัญชาติญี่ปุ่นที่มีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 3 องค์กร ซึ่งทั้งสามองค์กรมีพนักงานรวมกันทั้งสิ้นจำนวน 550 คนโดยประมาณ (ข้อมูล ณ ปีการศึกษา 2562) โดยสามารถแบ่งแยกเป็นรายบริษัทได้ดังนี้

- (1) บริษัทเทรตดิ่งที่ 1 มีพนักงานประจำ จำนวนทั้งสิ้น 220 คนโดยประมาณ
- (2) บริษัทเทรตดิ่งที่ 2 มีพนักงานประจำ จำนวนทั้งสิ้น 200 คนโดยประมาณ
- (3) บริษัทเทรตดิ่งที่ 3 มีพนักงานประจำ จำนวนทั้งสิ้น 130 คนโดยประมาณ

2. **กลุ่มตัวอย่าง** ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดให้มีสัญชาติไทยเท่านั้น และผู้วิจัยยังได้ทำการจำกัดอายุของกลุ่มตัวอย่างให้มีอายุงานมากกว่า 4 เดือนขึ้นไป โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของ Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 226 คน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 40% โดยประมาณ หรือเท่ากับ 314 คน เพื่อป้องกันกรณีที่เป็นแบบสอบถามที่ได้รับกลับมานั้นไม่ครบหรือไม่สมบูรณ์ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (systematic sampling: SYS)

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

3.1 การคงอยู่ในงาน (Job Retention) หมายถึง การที่บุคลากรภายในองค์กรมีความรู้สึกเชิงบวกกับองค์กร โดยบุคลากรมีความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและอยากที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปแม้ว่าจะประสบกับปัญหาต่างๆ หรือสิ่งต่างๆไม่เป็นไปดังที่คาดหวัง

3.2 ความตั้งใจที่จะคงอยู่ (Intent to Stay) หมายถึง การที่บุคคลยังไม่มีแผนการที่จะมีการเปลี่ยนงานในช่วงระยะเวลา 1 ปี

3.3 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง การที่บุคลากรภายในองค์กรมีความรู้สึกเชิงบวกกับงานที่ปฏิบัติ มีความสุขในการปฏิบัติงาน มีชีวิตความเป็นอยู่ภายในองค์กรที่ดี มีเจตคติที่ดีต่องาน

3.4 คุณลักษณะภายนอก (Extrinsic Characters) หมายถึง ปัจจัยแวดล้อมต่างๆที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยที่ตัวบุคคลไม่สามารถควบคุมได้ และส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นๆ

3.4.1 ความยุติธรรมภายในองค์กร (Fairness) หมายถึง การที่บุคคลมีการรับรู้ว่าการจัดการมีการให้ความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ และมอบความเท่าเทียมกันให้กับบุคลากรทุกคน มีระบบการพิจารณา การจัดการ กฎระเบียบ รวมไปถึงการจัดสรรทรัพยากรอย่างเป็นธรรม

3.4.2 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) หมายถึง การที่บุคลากรมีการรับรู้ถึงการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน โดยหัวหน้างานมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมแก่บุคลากร คอยให้ความช่วยเหลือและให้ความเห็นเชิงสร้างสรรค์เมื่อบุคลากรประสบกับปัญหา มีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

3.4.3 โอกาสในความก้าวหน้าในสายงาน (Career Advancement) คือ การที่บุคลากรภายในองค์กรมีการรับรู้ถึงการได้รับโอกาสในการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้ ความสามารถอันเหมาะสม มีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการพัฒนาทางด้านสายงาน ได้รับมอบหมายงานที่มีขอบเขตกว้างขึ้นและมีความสำคัญต่อองค์กรมากขึ้น เมื่อบุคคลนั้นๆมีศักยภาพหรือประสบการณ์มากเพียงพอ

3.5 คุณลักษณะภายใน (Intrinsic Characters) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ กล่าวคือเป็นคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ได้รับมอบหมาย

3.5.1 ความท้าทายในงาน (Job Challenging) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่างานที่องค์กรมอบหมายให้ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความรู้ความสามารถ มีความยากในระดับที่เหมาะสมต่อผู้ได้รับมอบหมาย ไม่ยากหรือง่ายจนเกินไป เมื่อมีปัญหาก็เป็นปัญหาที่ผู้ได้รับมอบหมายสามารถแก้ไขและปฏิบัติให้บรรลุแล้วเสร็จได้

3.5.2 การมีอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง การที่บุคลากรมีการรับรู้ว่าองค์กรนั้นให้อิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย บุคคลสามารถทำการออกแบบกลยุทธ์และกระบวนการในการปฏิบัติให้แล้วเสร็จ และยังสามารถตัดสินใจในเรื่องสำคัญต่างๆที่เกี่ยวกับงานนั้นๆได้

3.5.3 การได้พัฒนาทักษะ (Skills Development) หมายถึง การที่บุคลากรมีการรับรู้ว่างานที่บุคคลปฏิบัติอยู่นั้นส่งผลให้ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง ทั้งในแง่ของทักษะการทำงาน ความคิดริเริ่ม อีกทั้งยังมีโอกาสได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ

การดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ณ ปัจจุบัน โดยศึกษาตามข้อเท็จจริงต่างๆ นำไปสู่การสร้างแบบแผนได้ ดังนี้

- (1) กำหนดเป้าหมายและแนวทางที่ชัดเจนเพื่อการศึกษาทบทวนวรรณกรรมในอดีต
- (2) ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา ประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทและขอบเขต
- (3) ดำเนินการสร้างแบบวัดโดยแบ่งแยกเป็นหมวดหมู่ตามแต่ละตัวแปร เก็บตัวอย่าง
- (4) นำข้อมูลมาประมวล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต แนวคิดและทฤษฎีการคงอยู่ในงานนั้นได้รับการอธิบายโดย Ellenbecker (2004) ในรูปแบบโมเดล Job Retention ซึ่งอธิบายว่า การคงอยู่ในงานนั้นมีที่มาจากคุณลักษณะภายใน (Intrinsic Characteristics) และคุณลักษณะภายนอก (Extrinsic Characteristics) ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) นำไปสู่ผลกระทบทางตรงต่อการคงอยู่ในงาน และมีผลกระทบทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่ (Intent to Stay) สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Takawira, Coetzee, & Schreuder (2014) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ในงานนั้นมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยที่การคงอยู่ในงานนั้นจะสูงกว่าความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งจะนำไปสู่การที่บุคลากรเลือกที่จะอยู่ร่วมกับองค์กรต่อไป ซึ่งความพึงพอใจในงานนี้ยังส่งผลต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่ โดย Steel & Lounsbury (2009) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความตั้งใจในจิตใจของบุคคลที่เลือกที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรโดยไม่ได้คิดที่จะลาออก ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยความตั้งใจที่จะคงอยู่นั้น เป็นตัวแปรสำคัญในการทำนายแนวโน้มพฤติกรรมลาออกที่อาจเกิดขึ้นในช่วง 6 เดือน ถึง 1 ปี ในทางกลับกันการที่บุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานจะก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงานซึ่งจะนำไปสู่ภาวะเหนื่อยหน่าย (Burnout) จนอาจนำไปสู่สภาวะเครียดเรื้อรังได้ โดย Van Hooff & Van Hooff (2014) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะภายในว่า เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่บุคคลจะได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่นความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความหลากหลายของงาน ในขณะที่คุณลักษณะภายนอกเป็นในแง่ที่เกี่ยวกับบริบทขององค์กร (Organization Context) เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับ หรือมีมุมมองต่อองค์กรเช่น ความยุติธรรม และการสนับสนุน ซึ่งคุณลักษณะทั้งสองนั้นส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Eisenberger et al. (2002)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปข้อมูลต่างๆ โดยหยิบยกทฤษฎีการคงอยู่ในงานของ Ellenbecker (2004) มาใช้เป็นแนวคิดอ้างอิง และนำมาออกแบบเป็นกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ โดยมีการใช้ทฤษฎีการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived of Organizational Support) ของ Eisenberger et al. (2002) เพื่ออธิบายถึงคุณลักษณะภายนอก ซึ่งจากการสังเคราะห์วรรณกรรมในอดีต

เกี่ยวกับเรื่องคุณลักษณะภายนอก พบว่ามีอยู่ 3 องค์ประกอบที่มีความถี่มากที่สุดได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในสายงาน และความยุติธรรม นอกจากนี้ ในส่วนของคุณลักษณะภายใน ผู้วิจัยได้หยิบยกทฤษฎี การกำหนดตนเอง (Self-Determination) ของ Deci & Ryan (2010) ซึ่งอธิบายถึงความต้องการพื้นฐานทั้ง 3 องค์ประกอบคือ ความต้องการอิสระในการตัดสินใจ (Need for Autonomy) ความต้องการมีความสามารถ (Need for Competence) ความต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Need for Relatedness) หากได้รับการตอบสนองทั้งสามสิ่งนี้ บุคคลจะเกิดแรงจูงใจและความยึดมั่นผูกพันกับกิจกรรมนั้นๆ และจะส่งผลไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพ ความเพียรพยายาม และความคิดสร้างสรรค์ สอดคล้องกับทฤษฎี ของ Hackman & Oldham (1980) ซึ่งอธิบายว่าการรับรู้ด้านคุณลักษณะงานที่ดีจะชักจูงให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคคลมีความอยากปฏิบัติงาน โดยมีสาระสำคัญคือ องค์ประกอบ 5 ประการ คือ ความหลากหลายของการใช้ทักษะ (Skill Variety) ความเป็นส่วนหนึ่งของงาน (Task Identity) ความสำคัญของตัวงาน (Task Significance) ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากการสังเคราะห์วรรณกรรมที่ผ่านมาและได้ค้นพบ 3 องค์ประกอบที่มีความถี่มากที่สุดได้แก่ ความท้าทายในงาน การมีอิสระในการตัดสินใจ และการได้พัฒนาตนเอง โดยผู้วิจัยศึกษาถึงความมีอิทธิพลต่อทั้ง 6 องค์ประกอบที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะคงอยู่ และการคงอยู่ในงาน เป็นลำดับถัดไป

ในส่วนของเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยค่าความเที่ยงของเครื่องมือที่ 0.90 และมีการแบ่งออกได้เป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ

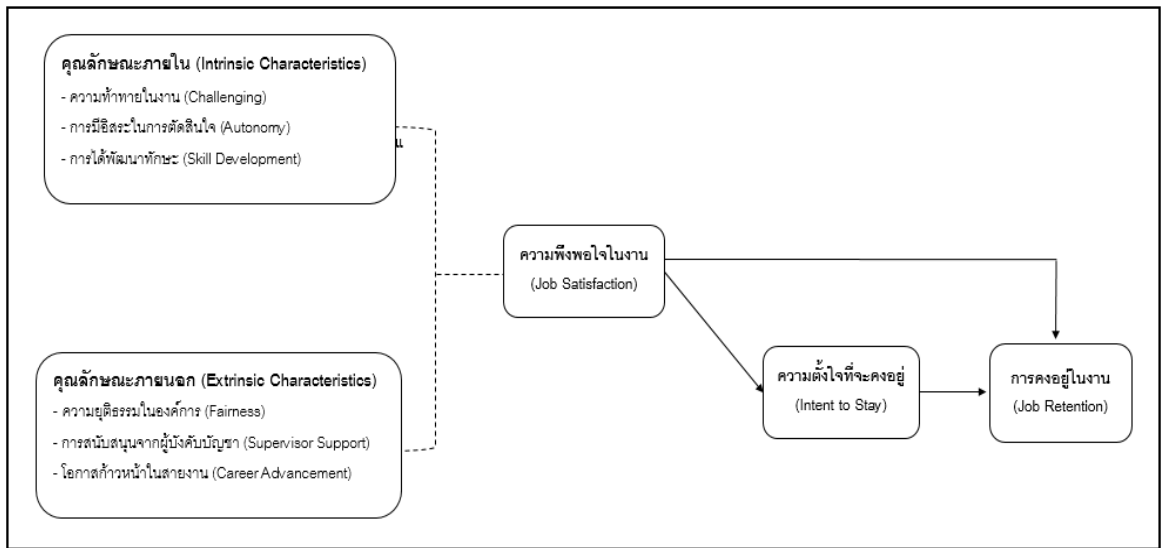
ส่วนที่ 2 การคงอยู่ในงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 คุณลักษณะภายใน: ความท้าทาย ความมีอิสระในงาน การได้พัฒนาทักษะ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 คุณลักษณะภายนอก: ความยุติธรรม การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในสายงาน จำนวน 5 ข้อ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือขอความร่วมมือเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล และได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากทางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒก่อนทำการเก็บข้อมูล นำแบบวัดการคงอยู่ในงานไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยขั้นตอนนี้ทางผู้วิจัยได้รับการอนุเคราะห์จากทางแผนกบุคคลของแต่ละบริษัทในการเป็นผู้กระจายแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสแกน QR Code และตอบแบบสอบถามผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้ทันที นำผลข้อมูลที่ได้นำมาทำการจำแนกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)
2. วิเคราะห์คะแนนโดยรวมและรายด้านของตัวแปรทั้งหมดโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ซึ่งการวิเคราะห์นั้น เป็นเทคนิคการวิเคราะห์สมมติฐานระหว่างตัวแปรแฝง (Latent Variable) หลายๆ ปัจจัยพร้อมกัน ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาจากค่าดัชนีทดสอบความเหมาะสมของโมเดล (Model Fit) และเพื่อชี้ว่าโมเดลนั้นๆ มีความน่าเชื่อถือเพียงใด โดยใช้ค่าดัชนีทดสอบความเหมาะสมของโมเดลจากตาราง 3 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล

ผลการวิจัย

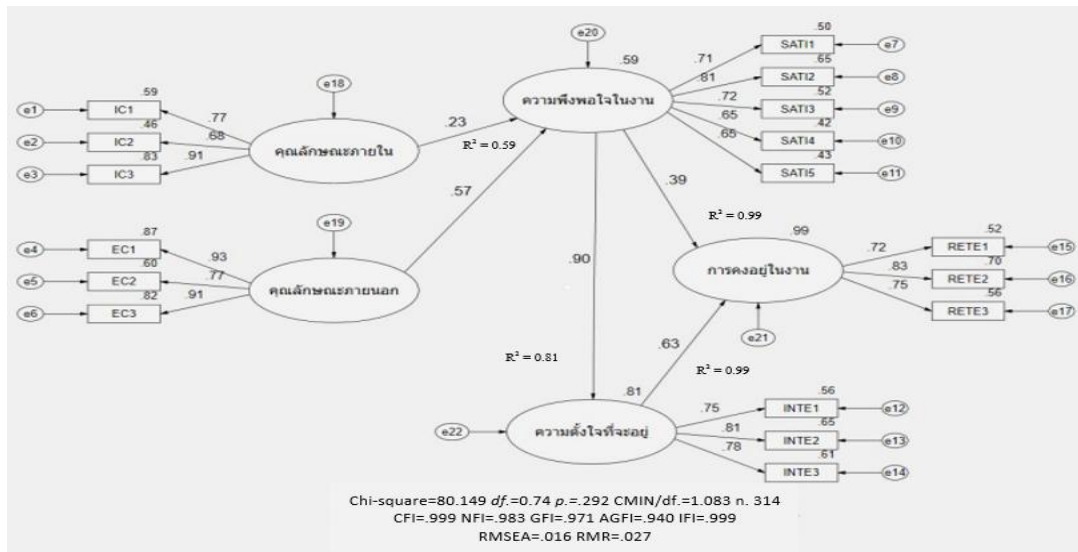
ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับ โดยในส่วนของสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) การแจกแจงความถี่ของข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์สมการโครงสร้าง (System Equation Model: SEM) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment of Model Fit) โดยดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, CMIN/df., CFI, GFI, IFI, NFI, AGF, RMSEA และ RMR โดยเกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยผู้วิจัยสรุปผลลัพธ์ดังนี้ ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรโมเดลแบบจำลองสมการเชิง

โครงสร้าง ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอกที่มีผลกระทบต่อการคงอยู่ในงานโดยรวม มีจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านคุณลักษณะภายใน ด้านคุณลักษณะภายนอก ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความตั้งใจที่จะคงอยู่ ด้านการคงอยู่ในงาน แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ	ชาย	96	30.57
		หญิง	218	69.43
		รวม	314	100.00
2	อายุ	อายุ 21-30 ปี	98	31.21
		อายุ 31-40 ปี	167	53.18
		อายุ 41-50 ปี	47	14.97
		อายุ 51-60 ปี	2	0.64
		รวม	314	100.00
3	สถานภาพสมรส	โสด	226	71.97
		สมรส	82	26.11
		หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	6	1.91
		รวม	314	100.00
4	ภูมิลำเนา	กรุงเทพฯ / ปริมณฑล	197	62.74
		ต่างจังหวัด	117	37.26
		รวม	314	100.00
5	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท	ต่ำกว่า 1 ปี	27	8.60
		1 ปีขึ้นไป ถึง 3 ปี	81	25.80
		3 ปีขึ้นไป ถึง 5 ปี	62	19.75
		5 ปีขึ้นไป	144	45.86
		รวม	314	100.00

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวอย่างโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ จำนวน และร้อยละ ข้อมูลเบื้องต้นของตัวอย่างประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 314 คน



ภาพประกอบ 2 ผลการทดสอบความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการคงอยู่ในงาน

โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่า Chi-Square = 80.149 df = 74.0 p. = 0.292 > 0.05 และ CMIN/df. = 1.083 < 20 และมีความสอดคล้องและค่าสถิติ โดยมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 0.999 > 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.971 > 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.940 > 0.80, ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.016 < 0.05, ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0.027 < 0.05, ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 0.983 > 0.90 และดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 0.999 > 0.90 จึงกล่าวได้ว่าโมเดลความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตารางที่ 2 แสดงค่าอิทธิพลสัมประสิทธิ์ของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ตัวแปร	อิทธิพล	ด้านความพึงพอใจในงาน	ด้านความตั้งใจที่จะคงอยู่	ด้านการคงอยู่ในงาน
ด้านคุณลักษณะภายใน	ทางตรง	0.23	0.12	-
	ทางอ้อม	-	-	0.22
	โดยรวม	0.23	0.12	0.22
ด้านคุณลักษณะภายนอก	ทางตรง	0.57	-	-
	ทางอ้อม	-	0.51	0.54
	โดยรวม	0.57	0.51	0.54
ด้านความพึงพอใจในงาน	ทางตรง	N/A	0.90	0.39
	ทางอ้อม	N/A	-	0.57
	โดยรวม	N/A	0.90	0.96
ด้านความตั้งใจที่จะคงอยู่	ทางตรง	N/A	N/A	0.63
	ทางอ้อม	N/A	N/A	-
	โดยรวม	N/A	N/A	0.63
R^2		59.00%	81.00%	99.00%

ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานสูงสุดคือ ด้านความพึงพอใจในงานมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่ 0.96 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่สูงสุดคือ ด้านความพึงพอใจในงานมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่ 0.90 และด้านคุณลักษณะภายนอกและภายในมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่ 0.57 และ 0.23 ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอกนั้นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานตามสมมติฐาน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Eisenberger et al. โดยด้านคุณลักษณะภายนอกและภายในมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมที่ 0.57 และ 0.23 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรภักย์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556); พิศมัย บุญญาภา และ ภริดา ชัยรัตน์ (2563) ที่พบว่าคุณลักษณะภายนอกและภายในนั้นมีผลต่อความพึงพอใจในงานเป็นอย่างมาก โดยคุณลักษณะภายนอกคือ ด้านความยุติธรรม การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้าในสายงานนั้นส่งผลให้บุคคลากรมีความรู้สึกรู้สึกว่าองค์กรนั้นเห็นคุณค่าของและมีความพึงพอใจในการทำงานที่สูงขึ้นโดยในมุมมองของพนักงาน องค์กรจะมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากกับความรู้สึกลทางสังคมของบุคคลากร ในส่วนของคุณลักษณะภายในด้านความท้าทายในงาน การได้มีอิสระในงาน การได้ใช้ทักษะส่งผลให้บุคคลากรมีความรู้สึกรู้สึกถึงความมีส่วนร่วมในงาน มีความรู้สึกรู้สึกถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ในตน ซึ่งทำให้บุคคลากรนั้น ๆ รู้สึกรู้สึกถึงความมั่นคงจนเกิดเป็นความรู้สึกพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานตามสมมติฐาน โดยมีความสัมพันธ์โดยรวมที่ 0.96 นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้อธิบายให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานมีส่วนในการเพิ่มการคงอยู่ในงาน ซึ่งหมายความว่าพนักงานองค์กรที่ตรงทั้งสามองค์การมีการรับรู้ถึงความพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่ง โดยหากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นได้ องค์กรก็มีแนวโน้มสูงที่จะรักษาบุคคลากรให้คงอยู่กับองค์กรได้ จากงานวิจัยของชัชวาล อรวรงค์สุภทัต และ ศรัณย์ พิมพ์ทอง (2561) ความพึงพอใจในงานจะส่งผลถึงความต้องการดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ความรู้สึกนี้เป็นผลทางพฤติกรรมที่มีที่มาจากความพึงพอใจในงาน และสามารถใช้งบชื้ออัตราการลาออกได้เป็นอย่างดี

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยมีความสัมพันธ์โดยรวมที่ 0.90 สอดคล้องกับงานวิจัยของปฏิญา ปิ่นทอง และ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ (2561) และ สิริพิมพ์ ชูปาน และคณะ (2560) กล่าวคือ หากบุคคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงาน บุคลากรเหล่านั้นจะไม่มี ความคำนึงถึงการมองหาโอกาสใหม่ ๆ หรือการย้ายงานในช่วงเวลา ณ ตอนนั้น เนื่องด้วยตัวบุคคลมีความผูกพันและพึงพอใจกับงานและองค์กรของตนเองอยู่แล้ว แม้ว่างานที่อื่น ๆ อาจให้ผลตอบแทนที่มากกว่าเช่น เงินเดือนที่สูงกว่า สวัสดิการที่ดีกว่า หรือตำแหน่งที่ใหญ่โตกว่าก็อาจไม่สามารถโน้มน้าวให้บุคคลากรมีความคิดจะเปลี่ยนงานได้ในระยะเวลานั้น ๆ トラบใดที่บุคคลยังคงมีความพึงพอใจในงานอยู่

สมมติฐานที่ 4 ความตั้งใจที่จะคงอยู่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงานเป็นไปตามสมมติฐานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์โดยรวมที่ 0.63 ความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายถึงการคงอยู่ในงานได้เป็นอย่างมาก กล่าวคือ หากบุคลากรมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในช่วงเวลานั้น ๆ สูง องค์กรก็สามารถคาดการณ์ได้ว่าบุคลากรจะมีการคงอยู่ในงานที่สูงตามไปด้วยซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีการทำงานที่ทุ่มเท และไม่รู้สีกว่างานเป็นส่วนเกินของชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ganz & Toren (2014) ระดับความตั้งใจที่จะลาออกเป็นตัวชี้วัดถึงการคงอยู่ในงาน รวมไปถึงประสิทธิภาพการทำงาน และการเป็นส่วนหนึ่งของงาน ด้วยเหตุนี้ ความตั้งใจคงอยู่ในงาน จึงส่งผลต่อการคงอยู่ในงานและ องค์กรสามารถคาดหวังได้ถึงประสิทธิภาพการทำงาน หากองค์กรสามารถรับรู้ได้ถึงความตั้งใจที่จะคงอยู่ของพนักงาน องค์กรสามารถออกแบบนโยบายที่เหมาะสมเพื่อเสริมสร้างการคงอยู่ในงานให้มากยิ่งขึ้น รวมไปถึงสามารถป้องกันกรณีที่พนักงานลาออกได้อย่างทันท่วงทีได้อีกด้วย

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในงานนั้นมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการคงอยู่ในงาน โดยมีความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นตัวแปรส่งผ่านโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.5 การที่บุคคลมีความตั้งใจที่จะคงอยู่และการคงอยู่ในงานนั้น ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งผลถึงความตั้งใจที่จะคงอยู่ โดยความตั้งใจที่จะคงอยู่นั้นเป็นปัจจัยที่ใช้เป็นตัวทำนายการคงอยู่ในงานโดยความตั้งใจที่จะคงอยู่นั้นเป็นปัจจัยที่ใช้เป็นตัวทำนายการคงอยู่ในงาน (Yarbrough et al., 2017) องค์กรจึงไม่สามารถละเลยในการสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นได้ แม้ว่าความพึงพอใจในงานนั้นจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจที่จะคงอยู่แค่ในช่วงเวลานั้นๆ แต่ความตั้งใจที่จะคงอยู่สามารถพัฒนาจนก่อให้เกิดเป็นการคงอยู่ในงานในระยะยาวต่อไป

ตามข้อมูลข้างต้น การวิจัยนี้เป็นไปตามทฤษฎีการคงอยู่ในงานของ Ellenbecker (2004) และตัวแปรทั้งหมดมีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานองค์กรเทรดตั้งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้งสามบริษัทได้ องค์กรจึงไม่อาจละเลยถึงความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้ และสามารถนำไปปรับใช้ในเชิงปฏิบัติได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

การคงอยู่ในงานได้รับอิทธิพลอย่างมากต่อการสร้างความพึงพอใจในงานซึ่งจะนำไปสู่ความตั้งใจที่จะคงอยู่ ผลการศึกษานี้อธิบายถึงความสำคัญของของปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งองค์กรจะสามารถทำการปรับปรุงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะภายนอก และรูปแบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะภายใน เพื่อพัฒนาการคงอยู่ในงาน องค์กรอาจทดลองศึกษาและปฏิบัติในลักษณะการวิจัยเชิงทดลอง และประเมินประสิทธิภาพของกิจกรรม หรือพัฒนาตัวแทรกแซง (Intervention) ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการนำไปประยุกต์โดยคำนึงถึงธรรมชาติขององค์กร เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้นัยมีข้อจำกัดถึงเนื้อหาการออกแบบแนวคิดและกิจกรรมว่าองค์กรควรปฏิบัติในแนวทางใดจึงจะสามารถสร้างองค์ประกอบของคุณลักษณะภายนอกและภายในที่มีประสิทธิภาพมากพอจนก่อให้เกิดการคงอยู่ในงาน การวิจัยครั้งต่อไปจึงอาจเป็นการสานต่อเพื่อออกแบบแนวคิดในมุมมองที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น เช่น ความยุติธรรมในองค์กรที่แท้จริงนั้นมีตัวแปรแฝงคือ

อะไร เช่นพฤติกรรมเชิงการเมืองในองค์กร อาจจะเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร (Political Behavior in Organization) เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ การวิจัยครั้งต่อไปจึงอาจมุ่งศึกษาในเชิงลึกของตัวแปรทั้งหมด เพื่อให้ได้เข้าใจในแก่นของการคงอยู่ในงานมากยิ่งขึ้น

2) การสร้างการคงอยู่ในงานสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ เช่น การสร้างความผูกพันในงาน หรือการยึดมั่นต่อเป้าหมายของพนักงาน ซึ่งตัวแปรอื่นๆอาจจะสามารถส่งผลการคงอยู่ในงาน รวมไปถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อีกด้วย หากมีการเพิ่มตัวแปรอื่นๆในงานวิจัยขั้นต่อไป อาจส่งผลในลักษณะที่แตกต่างออกไป หรือสร้างผลลัพธ์เชิงบวกได้มากกว่าการคงอยู่ในงาน เช่น การคงอยู่ในงานของพนักงานองค์กรเทรดดิ้งอาจจะมีที่มาจากคุณลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น ความต้องการความมั่นคง ความเป็นคนมีความมั่นใจ เป็นต้น หรือแม้แต่คุณลักษณะด้าน เพศ อายุ ฐานะ บทบาทหน้าที่ ภูมิฐานะ สถานการณ์แต่งงาน ก็อาจจะส่งผลการคงอยู่ในงานที่แตกต่างออกไปได้เช่นกัน และอาจเป็นแนวทางให้องค์กรทำการเลือกสรรบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้ควรได้รับการศึกษาต่อเพื่อให้ครอบคลุมความรู้ได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชัชวาล อรรถศรีศุภทัต และ ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2561). ปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของวิศวกรเจนเนอเรชันวายในรัฐวิสาหกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมไทย. *Journal of Industrial Education*, 17, 120-128.
- ปฎิญา ปิ่นทอง, และ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์. (2561). อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานวิศวกรกลุ่มเจนเนอเรชันวายในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 32, 174-188.
- พรภักย์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอปี้ จำกัด*. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย.
- พิศมัย บุญญาภา และ ภิรดา ชัยรัตน์. (2563). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). *Research and Development Journal, Loei Rajabhat University*, 15, 41-49.
- สร้อยฟ้า กามนต์ และ นงภัส แก้วพลอย. (2561). แนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานสังกัดกลุ่มบริหารความเสี่ยง. In Rangsit Graduate Research Conference: RGRC (Vol. 14, pp. 0733-0747).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยปรี้นติ้งเซ็นเตอร์.
- สิริพิมพ์ ชูปาน, อารีรัตน์ ขำอยู่, ศิริวัศห์ วัฒนสินธุ์, และ ดวงใจ วัฒนสินธุ์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ. *The Journal of Faculty of Nursing Burapha University*, 25, 1-20.
- Cloutier, O., Felusiak, L., Hill, C., & Pemberton-Jones, E. J. (2015). The importance of developing strategies for employee retention. *Journal of Leadership, Accountability & Ethics*, 12, 119-129.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2010). Intrinsic Motivation. *The Corsini Encyclopedia of Psychology*, <https://doi.org/10.1002/9780470479216.c0rpsy0467>

- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of applied psychology, 87*, 565.
- Ellenbecker, C. H. (2004). A Theoretical Model of Job Retention for Home Health Care Nurses. *Journal of Advanced Nursing, 47*, 303-310.
- Ganz, F. D., & Toren, O. (2014). Israeli nurse practice environment characteristics, retention, and job satisfaction. *Israel Journal of Health Policy Research, 3*, 7.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign Addison-Wesley series on organization development*. Boston: Addison-Wesley.
- Silva Holmes, E., Santos, Fiferedo de Almeida, A., Martins Simoes Candeia, R., Mendonca Rezende Chaves, L., Cruz de Oliveria, A., Tavares da Fonseca, L., de Sousa Costa, M., Brito Vidal Batista, J., Ribeiro, G., Cartaxo Gomes de Arruda, A., & do Nascimento, J. (2017). Prevalence of burnout syndrome and factors associated with university teachers. *International Archives of Medicine, 10*. Doi: 10.3823/2319
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*, 607-610.
- Steel, R. P., & Lounsbury, J. W. (2009). Turnover process models: Review and synthesis of a conceptual literature. *Human Resource Management Review, 19*, 271-282.
- Takawira, N., Coetzee, M., & Schreuder, D. (2014). Job embeddedness, work engagement and turnover intention of staff in a higher education institution: An exploratory study. *SA Journal of Human Resource Management, 12*, 1-10.
- Van Hooff, M. L., & Van Hooff, E. A. (2014). Boredom at work: Proximal and distal consequences of affective work-related boredom. *Journal of Occupational Health Psychology, 19*, 348.
- Yarbrough, S., Martin, P., Alfred, D., & McNeill, C. (2017). Professional values, job satisfaction, career development, and intent to stay. *Nursing Ethics, 24*, 675-685.
-