

อิทธิพลคั่นกลางของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง  
ความพึงพอใจในงานสู่การคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร  
Organizationl Citizenship Behaviors as a Mediating Factor in a Casual Relationship  
of Work Satisfaction And Employee Retention, Revenue Office, Finance  
Department, Bangkok ,Metropolitan Administration

พัชรี ประเสริฐสังข์(Setting Phachari Prasertsung)

นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ กองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร  
(Academic, Revenue Division, Office of the Treasury, Bangkok)

Email : [Vipu29032524@gmail.com](mailto:Vipu29032524@gmail.com)

Received January 31, 2020 & Revise May 9, 2020 & Accepted June 24, 2020

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับของความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และการคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาอิทธิพลคั่นกลางของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความพึงพอใจในงานสู่การคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจกับประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 148 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีการตอบกลับครบทุกฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม PLS Graph 3.0 ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ของบุคลากร กองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า (1) ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (2) ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของบุคลากร และ (3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ของบุคลากรเช่นกัน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจในงาน, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี, การคงอยู่ของบุคลากร

### Abstract

This research is aimed to study; (1) the level of work satisfaction, organizational citizenship behavior, and employee retention at the Revenue Office, Finance Department, Bangkok Metropolitan Administration, and (2) the organizational citizenship behavior as a mediating factor in the casual relationship of work satisfaction and employee retention, Revenue Office, Finance Department, Bangkok Metropolitan Administration. The research is a quantitative research and is also a survey type of research. The sample size is the personnel at the Revenue Office, Finance Department, Bangkok Metropolitan Administration at the total of 148 persons. The questionnaire

is employed as a research tool. The statistical data include percentage, mean, and standard deviation. The data analysis is based on the Structural Equation Model (SEM) in which the PLS Graph 3.0 program is used. The research reveals that the overall average of organizational citizenship behavior, work satisfaction and the employee retention of the personnel working at the Revenue Office, Finance Department, Bangkok Metropolitan Administration are at the high level. The data analysis also shows that: (1) work satisfaction has a direct influence on the organizational citizenship behavior, and (2) work satisfaction and good member behavior have a direct influence on the employee retention, and (3) organizational citizenship behavior acting as a mediating factor between the work satisfaction and employee retention of the personnel at the Revenue Office, Finance Department, Bangkok Metropolitan Administration.

**Keywords:** Work Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Employee Retention

## 1. บทนำ

บริบทการทำงานเชิงบวกถือเป็นสิ่งสำคัญที่ดีต่อสุขภาพทั้งทางกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณของทรัพยากรบุคคล การเสริมสร้างให้บุคลากรมีความพร้อมทั้งด้านศักยภาพ คุณภาพชีวิตและความภาคภูมิใจในงานจะมีผลที่เอื้อต่อการธำรงรักษาทรัพยากรบุคคลไว้ในองค์กร กรุงเทพมหานครถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีภารกิจที่สำคัญที่ต้องปฏิบัติตามแผนบริหารราชการของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการหลักที่ต้องบูรณาการการทำงานร่วมกัน เพื่อวางรากฐานและกำหนดทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามภารกิจและการบริหารราชการของกรุงเทพมหานครให้ได้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกรุงเทพมหานครในฐานะเมืองหลวงของประเทศได้อย่างเต็มศักยภาพ

กองรายได้เป็นหน่วยราชการหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ทุกชนิด จัดทำประมาณการรายรับประจำปีของกรุงเทพมหานคร เก็บและรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับรายได้ทั้งหมดของกรุงเทพมหานคร ควบคุมตรวจสอบเร่งรัดหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครให้จัดเก็บรายได้ให้ถูกต้องครบถ้วน จัดทำโครงการเพิ่มรายได้ให้กรุงเทพมหานคร พิจารณาปรับปรุงแก้ไขกฎกระทรวง ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ติดตามเร่งรัดภาษีอากรที่ค้างชำระ ขอลด ขอลดค่าภาษี การอุทธรณ์ภาษี ตลอดจนการผ่อนชำระค่าภาษี การยึดและขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ค้างค่าภาษี ดูแลรักษาและจัดหาผลประโยชน์จากการใช้สาธารณะ ท่าเทียบเรือ ทรัพย์สินของกรุงเทพมหานคร รับชำระและเร่งรัดติดตามค่าเช่าทรัพย์สิน ค่าเช่าที่สาธารณะเพื่อบริการที่จอดรถยนต์และเก็บค่าธรรมเนียมจอด ยานยนต์เป็นรายได้ของกรุงเทพมหานคร ติดตามผลการจัดเก็บภาษี ซึ่งหน่วยงานอื่นมีหน้าที่จัดเก็บและนำส่งกรุงเทพมหานคร ศึกษาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางให้กรุงเทพมหานครได้รับการจัดสรรรายได้จากส่วนที่รัฐบาลให้กับท้องถิ่นในสัดส่วนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภาระหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากข้อมูลลักษณะงานข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ปริมาณงานและความรับผิดชอบของบุคลากรมีมากขึ้นตามลำดับ จึงส่งผลให้บุคลากรเกิดภาวะการถดถอยไปรับราชการสังกัดหน่วยงานหรือส่วนราชการอื่นเป็นจำนวนมาก ทำให้กองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานครต้องประสบปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และสูญเสียงบประมาณในการสรรหาและพัฒนาบุคลากร โดยการเข้าออกของบุคลากรกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปอัตราการสูญเสียของบุคลากรได้ดังตารางที่ 1 (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2560)

**ตารางที่ 1** การสูญเสียของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2560

| ประเภทการสูญเสีย                  | ประเภท    |              |
|-----------------------------------|-----------|--------------|
|                                   | ข้าราชการ | ลูกจ้างประจำ |
| เกษียณอายุราชการ                  | 2         | 2            |
| ถึงแก่กรรม                        | 1         | 1            |
| ลาออก                             | 2         | -            |
| ออกด้วยเหตุผิดวินัย               | -         | -            |
| โอนออกนอกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร | 1         | -            |
| ย้าย                              | 16        | -            |
| <b>รวมทั้งหมด</b>                 | <b>22</b> | <b>3</b>     |

ที่มา: จาก ปีงบประมาณ 2560 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ 1 พบว่า อัตราการสูญเสียของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ 2560 มีการสูญเสียข้าราชการ จำนวน 22 คน และมีการสูญเสียลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน ซึ่งการสูญเสียส่วนใหญ่เกิดจากการย้ายหน่วยงานถึงจำนวน 16 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร , 2560) ดังนั้นจากการสูญเสียบุคลากรดังกล่าว จึงทำให้กองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร ต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายและสร้างยุทธศาสตร์ในการบริหาร เพื่อธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่ภายในองค์กรต่อไปในระยะยาว โดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากองค์กรและคงอยู่กับองค์กรไปจนเกษียณอายุ ซึ่งการจะทำให้บุคลากรคงอยู่ภายในองค์กรต้องอาศัยปัจจัยความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นปัจจัยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ที่จะทำให้พนักงานเกิดการคงอยู่ในองค์กรมากขึ้น โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร แต่การที่บุคลากรจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้นั้น ผู้บริหารต้องสร้างให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน เพื่อที่จะจูงใจให้บุคลากรเกิดความเต็มใจและพร้อมใจที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไปด้วยความสมัครใจ (Din, Ishfaq & Adeel, 2016)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลคั่นกลางของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความพึงพอใจในงานสู่การคงอยู่ของบุคลากรของกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรและเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการการสูญเสียบุคลากรของกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรคงอยู่กับองค์กรและสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในระยะยาวต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และการคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลคั่นกลางของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความพึงพอใจในงานสู่การคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร

### 3. ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและข้อจำกัดในการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาถึงอิทธิพลคั่นกลางของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความพึงพอใจในงานสู่การคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรที่ใช้ศึกษาประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจในงาน (2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และ (3) การคงอยู่ของบุคลากร

3.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 235 คน (ข้อมูลเดือนสิงหาคม 2560) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 148 คน กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการใช้ตารางของยามานะ (Yamane, 1973) ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้  $\pm 5\%$  โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ในแต่ละฝ่ายงาน

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร

3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่เดือนมกราคม 2561

### 4. การทบทวนวรรณกรรม

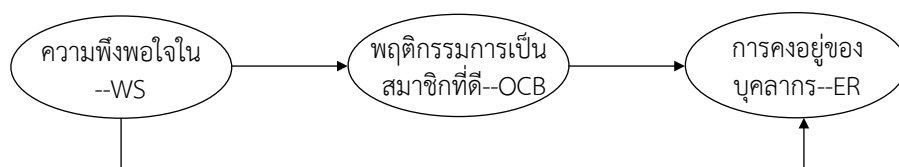
**4.1 ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction --WS)** ถือเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในปัจจัยแวดล้อมด้านต่าง ๆ ในองค์กรที่บุคคลนั้นปฏิบัติงานอยู่ เช่น ค่าตอบแทน การปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดความกระตือรือร้น ความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้อย่างต่าง ๆ กัน โดยปริญา สัตยธรรม (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมภายในและวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ตลอดจนผลตอบแทนเป็นที่พึงพอใจจนเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความกระตือรือร้นจนส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้ เช่นเดียวกับเสาวภาคย์ ศิลป์ (2551) ที่ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการปฏิบัติงานที่เกิดจากโครงสร้าง สภาพแวดล้อม ผลประโยชน์ตอบแทน เป็นตัวแรงให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ความคิดริเริ่ม ความภักดี ที่มีผลโดยตรงต่อองค์กร เพื่อที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และอำพร สมจิตร (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและพอใจในงานของตนที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งมีผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน เช่น โครงสร้างองค์กร ผลตอบแทนที่ได้รับ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน และเมื่อบุคลากรมีความสุขในการทำงานก็ย่อมที่จะส่งผลที่ดีในการปฏิบัติงาน ผลงานก็จะมีคุณภาพ องค์กรก็จะมีผลกำไรก้าวหน้า มีผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจ

**4.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (Organizational Citizenship Behavior--OCB)** จะเป็นการกระทำที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการขององค์กร แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างดี ซึ่งในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้มีผู้ศึกษา รวมถึงมีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้คำนิยามของคำว่า

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีไว้หลากหลายแง่มุม โดยชุดิมา ชุดิชีวานันท์ (2553) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นพฤติกรรมที่ให้ผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์การ แสดงออกด้วยความสนใจของพนักงานโดยไม่มีเรื่องรางวัลจากองค์การมาเกี่ยวข้อง ทำนองเดียวกันวัลลพ ล้อมตะคุ (2554) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นการกระทำที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองด้วยความเต็มใจ นำพาให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ส่วน สิทธิสร กระแสร์สุนทร (2554) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่มีประโยชน์ต่อองค์กร และพฤติกรรมดังกล่าวนอกจากจะเป็นการแสดงพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ และปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี หมายถึงพฤติกรรมการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งจะปฏิบัติด้วยความเต็มใจนอกเหนือจากหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก

**4.3 การคงอยู่ของบุคลากร (Employee Retention--ER)** การบริหารจัดการในองค์กรมีปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือ คนเป็นทรัพยากรที่คุณค่า เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสามารถทำให้องค์กรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของสังคม ดังนั้นการดำรงรักษามูลค่าบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรได้นาน ๆ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กร อย่างไรก็ตามสุปราณี เอกอุ (2550) กล่าวว่า การคงอยู่ของบุคลากรเป็นการดำรงสภาพการเป็นบุคลากรของหน่วยงาน และยังคงปฏิบัติงานให้กับองค์กรต่อไปด้วยความผูกพันและจงรักภักดี ทำนองเดียวกันรุจิราภรณ์ สมนาม (2551) กล่าวว่า การคงอยู่ของบุคลากรเป็นการธำรงรักษาคนที่มีคุณภาพ ศักยภาพให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ ด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี นโยบายการบริหารขวัญกำลังใจ เป็นต้น ส่วนไพโรจน์ อุลิต (2553) กล่าวว่า การคงอยู่ของบุคลากรเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับองค์กร ด้วยกลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทนสวัสดิการและโอกาสความก้าวหน้า และฆาริน เกียรติเวช (2560) กล่าวว่า การคงอยู่ของบุคลากรเป็นการใช้วิธีการและกลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น มีความยุติธรรม การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมในการจูงใจให้บุคลากรมีความพึงพอใจ คงอยู่ในองค์กร ด้วยความผูกพัน ความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานกับองค์กรเช่นกัน

### กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

### 5. สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 (H1) ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
- สมมติฐานที่ 2 (H2) ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของบุคลากร
- สมมติฐานที่ 3 (H3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของบุคลากร
- สมมติฐานที่ 4 (H4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ของบุคลากร

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 235 คน (ข้อมูลเดือนธันวาคม 2560)

6.2 กลุ่มตัวอย่างในการการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 148 คน มีวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane) ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้  $\pm 5\%$  (Yamane, 1973) ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในแต่ละฝ่าย โดยให้ใช้สัดส่วนได้กลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างของบุคลากร กองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร

| ฝ่ายงาน                      | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|------------------------------|---------|---------------|
| ฝ่ายบริหารงานทั่วไป          | 32      | 20            |
| ฝ่ายวิชาการ                  | 14      | 9             |
| ฝ่ายบังคับบัญชา              | 12      | 8             |
| ฝ่ายนิติการและระเบียบ        | 10      | 6             |
| ฝ่ายงานบริการที่จอดรถยานยนต์ | 114     | 71            |
| ฝ่ายตรวจสอบเร่งรัดรายได้ 1   | 17      | 11            |
| ฝ่ายตรวจสอบเร่งรัดรายได้ 2   | 17      | 11            |
| ฝ่ายตรวจสอบเร่งรัดรายได้ 3   | 19      | 12            |
| รวม                          | 235     | 148           |

6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และฝ่ายงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารลักษณะของงาน ตอนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การอดทนอดกลั้น ความสำนึกต่อหน้าที่ การให้ความร่วมมือ และตอนที่ 4 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับการคงอยู่ของบุคลากร กองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (Likert’s Scale) โดยมีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับ คือ มากที่สุดให้คะแนน 5 คะแนน มากให้คะแนน 4 คะแนน ปานกลางให้คะแนน 3 คะแนน น้อยให้คะแนน 2 คะแนน และน้อยที่สุดให้คะแนน 1 คะแนน

6.4 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน คือ (1) ศึกษาเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจงาน พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี การคงอยู่ของบุคลากร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นนิยาม ตัวแปร และดัชนีชี้วัด (2) สร้างแบบสอบถามและข้อคำถาม ให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดตามดัชนีชี้วัด ภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา (3) นำแบบสอบ ถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรง

เชิงเนื้อหา (Content Validity) รายชื่อเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม และ (4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว เฉพาะข้อที่อยู่ในเกณฑ์มาปรับปรุงและสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปทดลองใช้กับประชากรที่หลีกเลี่ยงการสุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำคำตอบมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของ (1) ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเท่ากับ 0.899, 0.927, 0.908, 0.955, 0.964 และ 0.949 ตามลำดับ (2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการอดทนอดกลั้น ด้านการสำนึกต่อหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือ มีค่าเท่ากับ 0.945, 0.978 และ 0.952 ตามลำดับ และ (3) การคงอยู่ของบุคลากร มีค่าเท่ากับ 0.936

6.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงผู้อำนวยการ กองรายได้ เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรของกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล กระทำในระหว่างมกราคม 2561 ได้แบบสอบถามจำนวน 148 ฉบับ

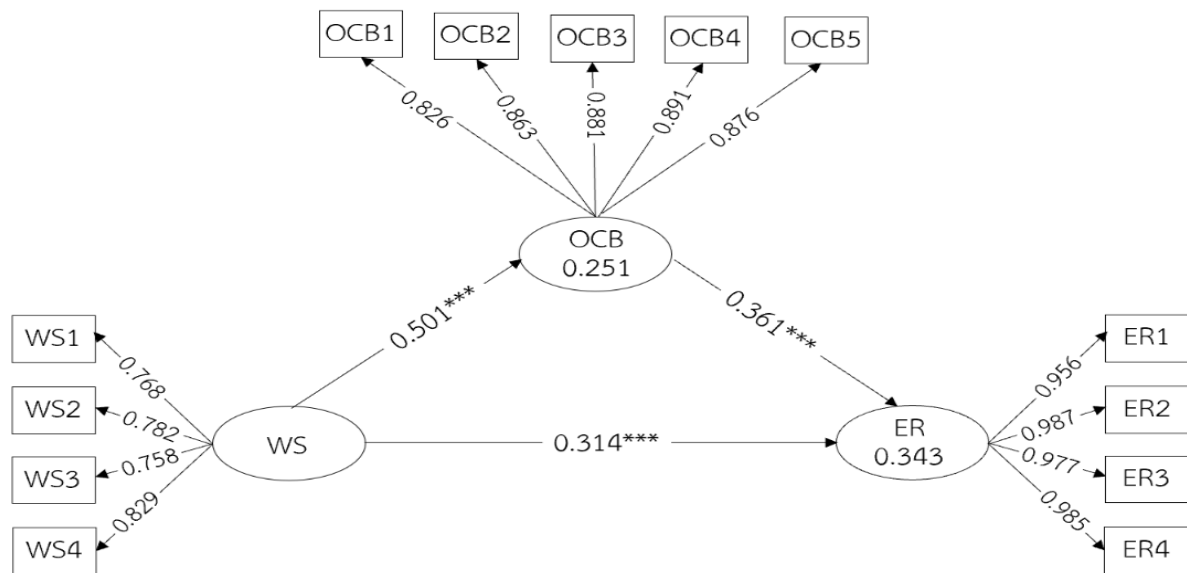
6.6 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้คือ (1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ (2) สถิติการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling-SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป PLS-Graph 3.0 (Chin, 2001)

## 7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

7.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 148 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.51) มีอายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี (ร้อยละ 43.92) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 36.49) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 34.46) อัตราเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 28.38) สังกัดฝ่ายงานบริการที่จอดรถยนต์ (ร้อยละ 47.97)

7.2 ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนา โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับของ (1) ความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในงานด้านนโยบายและการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น (2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการสำนึกต่อหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น และ (3) การคงอยู่ของบุคลากร พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น

7.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อมด้วยตัวแบบสมการโครงสร้างที่ปรากฏดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 2 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของบุคลากร พบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อการคงอยู่ของบุคลากร (ER) พบว่า ความพึงพอใจในงาน (WS) และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี (OCB) มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ (ER) มีค่าเท่ากับ 0.314 และ 0.361 ตามลำดับ โดยที่ความพึงพอใจในงาน (WS) มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ของบุคลากร (ER) มีค่าเท่ากับ 0.180 ตามลำดับ และ (2) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี (OCB) พบว่า ความพึงพอใจในงาน (WS) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี (OCB) มีค่าเท่ากับ 0.501

7.4 สรุปผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความพึงพอใจในงานสู่ผลการคงอยู่ของบุคลากร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมีความแตกต่างกันได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

| สมมติฐานการวิจัย<br>(hypothesis)                             | สัมประสิทธิ์       |            |          |
|--------------------------------------------------------------|--------------------|------------|----------|
|                                                              | เส้นทาง<br>(Coef.) | ค่า t-test | ผลลัพธ์  |
| H1 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี    | 0.501***           | 7.450      | สนับสนุน |
| H2 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของบุคลากร           | 0.314***           | 4.119      | สนับสนุน |
| H3 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของบุคลากร | 0.361***           | 4.213      | สนับสนุน |

หมายเหตุ: (\* หมายถึง  $p\text{-value} \leq 0.10$  หรือ ค่า  $t \geq 1.65$ ), (\*\* หมายถึง  $p\text{-value} \leq 0.05$  หรือ ค่า  $t \geq 1.96$ ), (\*\*\*) หมายถึง  $p\text{-value} \leq 0.01$  หรือ ค่า  $t \geq 2.58$ )

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า (1) ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีและการคงอยู่ของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.501 และ 0.314

ตามลำดับ และ (2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.361

7.5 ผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม (Mediation Effect) ของการคงอยู่ของบุคลากรจะศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปผลที่ได้จะปรากฏดังตาราง ที่ 4

**ตารางที่ 4** ผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม (Mediation Effect) ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

| สมมติฐานการวิจัย                                                                                                               | Effect | Boot SE | Boot LLCI | Boot ULCI |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|-----------|-----------|
| H4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ของบุคลากร | 0.169  | 0.051   | 0.079     | 0.285     |

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความพึงพอใจในงานสู่การคงอยู่ของบุคลากรมีค่าช่วงความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 เอาไว้ แสดงว่าอิทธิพลทางอ้อมอยู่ในช่วงขอบเขตล่าง (Boot LLCI) เท่ากับ 0.079 และขอบเขตบน (Boot ULCI) เท่ากับ 0.285 จึงสรุปได้ว่าเส้นทางผลคูณสัมประสิทธิ์เส้นทางของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความพึงพอใจในงานสู่การคงอยู่ของบุคลากรมีค่าอิทธิพลทางอ้อมไม่เท่ากับ 0

## 8. การอภิปรายผล

8.1 โดยจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและการคงอยู่ของบุคลากร พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kamel, Mohmmmed & Abdeljalil (2015) ที่ว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยความพึงพอใจในงานถือเป็นหนึ่งแนวคิดด้านการกำกับดูแลที่สำคัญและองค์การหลายแห่งต่างจัดสรรเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจให้ตรงกับความต้องการของบุคคลมากขึ้น และทำนองเดียวกันองค์การสมัยใหม่ต่างก็ต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และงานวิจัยของ Ulndag, Khan & Guden (2011) ที่ว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การมีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและการคงอยู่ของพนักงาน ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีก็มีผลเชิงบวกต่อการคงอยู่ของพนักงานเช่นกัน ซึ่งเห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การได้กลายเป็นส่วนสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจะเป็นพนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานที่สามารถนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ในระยะยาว โดยปัจจัยเหล่านี้ก็จะเป็นกุญแจสำคัญที่จะสามารถรักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์การต่อไปได้เช่นกัน

8.2 โดยจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของบุคลากร พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Din, Ishfaq & Adeel (2016, p. 4) ที่ว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์โดยตรงในทิศทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีก็เป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคาร ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การแต่การที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้นั้น ผู้บริหารธนาคารต้องสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและผูกพันต่อองค์การเพื่อที่จะจูงใจให้พนักงานเกิดความเต็มใจและพร้อมใจที่จะทำงานให้กับองค์การด้วยความสมัครใจ

## 9. ข้อเสนอแนะ

### 9.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

9.1.1 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานโดยมีตัวแปรแฝงจำนวน 4 ตัว ประกอบด้วย ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบายและการบริหารงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับ และเมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแฝงของความพึงพอใจในงาน พบว่าความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ดังนั้นการกำหนดนโยบายและการบริหารตามลำดับการแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร คือ เป็นการกำหนดนโยบายที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างดี เนื่องจากการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร

9.1.2 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี โดยมีตัวแปรแฝงจำนวน 5 ตัว ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การอดทนอดกลั้น การสำนึกต่อหน้าที่ การให้ความร่วมมือ พบว่า การสำนึกต่อหน้าที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ดังนั้น จิตสำนึกและความรับผิดชอบในหน้าที่โดยเอาใจใส่มุ่งมั่นให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ร่วมรับผิดชอบในการกิจและเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร

9.1.3 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวแปรการคงอยู่ของบุคลากร พบว่า บุคลากรจะทำงานอยู่กับหน่วยงานไปจนเกษียณอายุ ดังนั้น การตัดสินใจของบุคลากรที่จะทำงานอยู่กับองค์กร โดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากองค์กร และคงอยู่กับองค์กรไปจนเกษียณอายุ การธำรงรักษามูลค่าของบุคลากรเหล่านี้ให้คงอยู่กับองค์กรถือเป็นหน้าที่สำคัญของทุกฝ่าย ที่จะต้องร่วมมือกันเพื่อเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อที่จะธำรงรักษามูลค่าของบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร

### 9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

9.2.1 ควรนำไปศึกษากับบุคลากรของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อการวางแผนการบริหารบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

9.2.2 ควรนำทฤษฎีที่สร้างจากข้อมูลและนำความรู้ที่ได้จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานราชการหรือองค์กรเอกชนเพื่อธำรงรักษามูลค่าของบุคลากรให้คงอยู่ในองค์กร

## 10.เอกสารอ้างอิง

- amarin เกียรติเวช. (2560). ปัจจัยที่จะส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรในโรงเรียนเอกชนขนาดเล็กจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารสถานศึกษา มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น.
- ชุติมา ชุตินันท์. (2554). พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) ที่มีผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปริญญ์ สัตยธรรม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาศาสตร์มนุษยศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2555). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ไพโรจน์ อุตติ. (2553). ความแตกต่างระหว่างการบริหารงานบุคคล(Personal Management) กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management). อ้างถึงในวาริน เกียรติเวช (2560) ปัจจัยที่จะส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรในโรงเรียนเอกชนขนาดเล็กจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารสถานศึกษา มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น.
- รุจิราภรณ์ สมนาม. (2557). ความรู้ทางวิชาการ การรักษานักงานให้คงอยู่ (Human today). อ้างถึงในวาริน เกียรติเวช (2560) ปัจจัยที่จะส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรในโรงเรียนเอกชนขนาดเล็กจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารสถานศึกษา มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น.
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2560). การสูญเสียของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2560. กรุงเทพมหานคร: กองรายได้.
- สิริสร กระแสสุนทร. (2554). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของข้าราชการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา, สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สุปราณี เอกอุ. (2550). การคงอยู่ของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลธนบุรี จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวภาคย์ ศิลปี. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- อำพร สมจิตร. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงาน กศน.). ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- Chin, W. W. (2001). PLS graph user's guide version 3.0. Retrieved April 8, 2016, from <http://www.Pubinfo.vcu.edu/carma/documents>
- Din, S. U., Ishfaq, M., & Adeel, M. (2016) Investigating the relationship of organizational Citizenship behavior with job satisfaction, organizational commitment and turnover intention: Evidence from the banking sector of Pakistan. Global Journal of management and Business Research: A administration and Management, 16(9),4-12.
- Kamel, B., Mohmmmed, B., & Abdeljalil, M. (2015). Relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior in the national company for distribution of electricity and gas. European Journal of Business and Management, 7(30),1-6.
- Ulnadag, O., Khan, S., & Guden, N (2011). The effects of job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior on turnover intention. Florida International University, 29(2), 1-21.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis (3rd ed.). New York: Harper and Row.