

อิทธิพลของความพึงพอใจในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปร
คั่นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์สู่การคงอยู่ในงานของพนักงานอุตสาหกรรม
อัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร
Effects of Job Satisfaction and Perceived Organizational Support as Mediated
Variables Between Human Resources Management and Employees'
Retention of Gems and Jewelry Industry in Krathum Baen, Samut Sakhon Province

¹นวรรตน์ อยู่สุภาพ และ²ธัญนันท์ บุญอยู่

¹Navarat Usuphap and ²Thanyanan Boonyoo

¹นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

¹Student, Master of Business Administration Program, Graduate School, Southeast Asia University

²Lecturer, Master of Business Administration Program, Graduate School, Southeast Asia University

¹Corresponding Author. Email: nongnoonawarat024@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการคงอยู่ในงานของพนักงาน (2) ความพึงพอใจในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการคงอยู่ในงานของพนักงาน และ (3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการคงอยู่ในงานของพนักงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีระดับของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ในงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68, 3.62 และ 3.65 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.548, 0.672 และ 0.722 ตามลำดับ และมีระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.687 (2) ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการคงอยู่ในงานของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.412 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.687 และ (3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการคงอยู่ในงานของพนักงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.222 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.419 ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสามารถทำให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถทำให้เกิดความคงอยู่ในงานก่อให้เกิดประโยชน์และมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; ความพึงพอใจในงาน; การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร; การคงอยู่ในงานของพนักงาน

Abstract

The objectives of this study were to explore: (1) levels of human resources management, job satisfaction, perceived organizational support, and employees' retention; (2) job satisfaction as a mediated variable between human resources management and employees' retention; and (3) perceived organizational support as a mediated factor between human resources management and employees' retention of Gems and Jewelry industry in Krathum Bean, Samut Sakhon province. Samples in the study were 330 employees in Gems and Jewelry industry in Krathum Bean, Samut Sakhon. Research instrument in this study was a questionnaire, statistically analyzed by percentage, means, standard deviation (S.D.), and structural equation modelling (SEM) analysis. Results in this study revealed that: (1) levels of human resources management, job satisfaction, and employees' retention of the employees in Gems and Jewelry industry in Krathum Bean, Samut Sakhon province were averaged at a high level, ranging at 3.68, 3.62, and 3.65 respectively; whereas the standard deviation (S.D.) level was averaged at 0.548, 0.672, and 0.722 respectively. Furthermore, the levels of perceived organizational support were overall averaged at a moderate level, ranging at 3.46 and the standard deviation (S.D) level was at 0.687; (2) the coefficient scales of Boot LLCI of job satisfaction as a mediated variable between human resources management and employees' retention were at 0.412; and the coefficient scales of Boot ULCI were at 0.687; and (3) the coefficient scales of Boot ULCI of the perceived organizational support as a mediated factor between human resources management and employees' retention of Gems and Jewelry industry in Krathum Bean, Samut Sakhon province were at 0.222; whereas the coefficient scales of Boot ULCI were at 0.419. The results of this study ascertained that the organizations ought to contribute and develop the intra-performance of human resources management at work. The performance contribution should be both in currency and non-currency support like supportive variables. Meanwhile, the organizations should promote the employees' perceived organizational support to mobilize the employees' work efficacy and the stability of the employees' retention as well.

Keywords: human resource management; job satisfaction, perceived organizational support; employees' retention

บทนำ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันหลายองค์กรต่างต้องเผชิญกับปัญหาความเปลี่ยนแปลงและความผันผวนอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ตลอดจนเทคโนโลยีที่ได้พัฒนาอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังต้องเผชิญกับการแข่งขันที่สูงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และยิ่งรวมถึงในภาคอุตสาหกรรมอีกด้วย โดยอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับก็เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อ

การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเป็นอุตสาหกรรมที่มีการพัฒนามาจากครัวเรือนที่มุ่งเน้นการผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศ จนปัจจุบันเป็นอุตสาหกรรมที่มีการส่งออกที่สามารถทำรายได้เข้าประเทศเป็นลำดับต้น ๆ โดยมีมูลค่าการส่งออกสูงสุดอยู่ใน 10 อันดับแรกของสินค้าส่งออกของไทยมาโดยตลอด นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดการสร้างงานที่เกี่ยวข้องกันและเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องอาศัยการทำงานด้วยทักษะและความประณีตที่ต้องสั่งสมภูมิปัญญาในการเจียรไนพลายให้เกิดการเพิ่มมูลค่าและความสวยงามอย่างเหมาะสม (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2552)

อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทยถือเป็นสินค้าที่มีการพัฒนาและสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศไทยมาเป็นระยะเวลายาวนาน ทั้งในฐานะที่เป็นแหล่งอัญมณีที่มีคุณภาพ และยังมีช่างที่มีฝีมือ ตลอดจนการสร้างสรรค์เครื่องประดับได้อย่างประณีตสวยงามทรงคุณค่าและเป็นที่ยอมรับของตลาดโลก แต่ในปี 2562 อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับได้มีมูลค่าการส่งออก 807.46 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ปรับตัวลดลงร้อยละ 16.56 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปี 2561 โดยสาเหตุหลักอันเนื่องมาจากการส่งออกทองคำยังไม่ได้ขึ้นรูปลดลงถึงร้อยละ 23.52 ประกอบกับขาดแคลนวัตถุดิบ โดยเฉพาะพลอยดิบที่มีราคาผันผวน อีกทั้งขาดแคลนแรงงานด้านฝีมือเพื่อการออกแบบและการผลิตสินค้า ซึ่งปัจจุบันแรงงานมีฝีมือดังกล่าวเกิดการไหลไม่หยุดนิ่ง ปริมาณการเข้าออกของแรงงานมีอัตราสูง จึงเป็นโอกาสที่ทำให้อัตราการจ้างแรงงานต่างด้าวเข้ามามีบทบาทในสถานประกอบการมากขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องดูแลด้านการหามาตรการต่าง ๆ เพื่อจัดการแรงงานให้เกิดการคงอยู่ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพทางการบริหารที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2562) ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งถ้าอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารงานจัดการที่ดีที่จะทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดการคงอยู่ในงานที่มีความตั้งใจที่จะอยู่และมีความเต็มใจที่จะทำงานในองค์กร ให้เกิดคุณค่าที่เชื่อมโยง กับกิจกรรมการหมุนเวียนที่เกิดขึ้นจริงโดยพฤติกรรมการคงอยู่ในงานจะเป็นความตั้งใจที่จะอยู่หรือออกจากงานเป็นตัวทำนายที่ดีของการกระทำจริง (Chang, Wunn, & Tseng, 2003) เพื่อปรับปรุงให้ครอบคลุมโครงการสร้างทางการจัดการขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” เพราะทรัพยากร มนุษย์ในองค์กรถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรย่อมจะต้องสร้างให้เกิดการพัฒนาศักยภาพให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมมุ่งเน้นไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และส่งเสริมให้เกิดศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยที่จะต้องมีการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจของพนักงานให้เกิดการคงอยู่ในองค์กร และสร้างความปลอดภัยทั้งต่อพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง (Hussain & Rehman, 2013) รวมถึงการสร้างความพึงพอใจที่เป็นทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีต่อการทำงาน ทั้งที่เป็นในรูปแบบของเงินตราและที่ไม่ใช่ในรูปแบบของเงินตรา ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในการทำงานได้ (Azeez, 2017; ธัญนันท์ บุญอยู่, 2562) และส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลให้องค์กรได้รับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ที่จะทำให้พนักงานเกิดการคงอยู่ในองค์กรเพิ่มสูงขึ้น

โดยการส่งเสริมชีวิตในการทำงานที่ดีให้เกิดประโยชน์ในการทำงานของพนักงาน โดยเอื้อให้มีอัตราการคงอยู่ของพนักงานที่สูงขึ้นให้สามารถขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร (Dawley, Houghton & Bucklew, 2010; Nadeem et al., 2019)

จากประเด็นของความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์สู่การคงอยู่ในงานของพนักงานอุตสาหกรรม อัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยจะศึกษาประเด็นที่ว่า เพราะเหตุใด หรือมีปัจจัยใดบ้างหรือไม่ที่จะเป็นปัจจัยนำไปสู่การคงอยู่ในงานของพนักงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อสามารถพัฒนาประสิทธิภาพในองค์กรที่สามารถสร้างความเติบโตและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรได้ และสามารถส่งเสริมสนับสนุนการทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอัญมณีและเครื่องประดับมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการคงอยู่ในงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจและเต็มใจที่จะอยู่กับองค์กรและทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการคงอยู่ในงานของพนักงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการคงอยู่ในงานของพนักงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร
3. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการคงอยู่ในงานของพนักงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

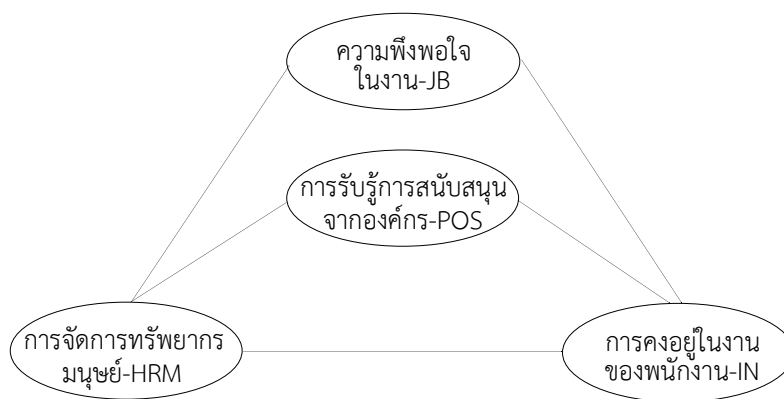
สมมติฐานของการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 (H1) การจัดการทรัพยากร มนุษย์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน
- สมมติฐานที่ 2 (H2) การจัดการทรัพยากร มนุษย์มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- สมมติฐานที่ 3 (H3) การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 4 (H4) ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 5 (H5) ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการคงอยู่ในงานของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 6 (H6) การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 7 (H7) การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการคงอยู่ในงานของพนักงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาผู้วิจัยจึงได้ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์สู่การคงอยู่ในงานของพนักงาน อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยได้นำแนวคิดและทฤษฎีของ Mondy, Noe & Premeaux (1999); Gilmer (1971); Eisenberger et al. (2001); Mathis & Jackson (2011) ซึ่งสามารถพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสัญชาติไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวนทั้งสิ้น 1,734 คน (อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ, 2562)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสัญชาติไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 330 คน โดยได้ทำการพิจารณาลักษณะข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่ได้มุ่งศึกษาไว้ โดยใช้สถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูงด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model-SEM) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถกระทำได้หลายวิธี ซึ่งผู้วิจัยจะพิจารณาใช้จากวิธีที่ได้ขนาดตัวอย่างที่ดีที่สุด เพื่อที่จะได้ผลการคำนวณถูกต้องมากที่สุด คือ (1) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Hair et al. (1998) ที่ได้นำเสนอแนวทางสำหรับการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างสูงสุดคือ 5 ถึง 20 หน่วยตัวอย่างต่อ 1 จำนวนตัวชี้วัด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนตัวชี้ 33 ตัว จึงทำให้การวิจัยครั้งนี้ควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 330 ตัว และ (2) การสุ่มตัวอย่าง ได้ใช้วิธีการ

สุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการเลือกสุ่มประชากรในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร สามารถใช้สูตรคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิต่างตารางที่ 1

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละฝ่ายงาน} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรกลุ่มย่อย}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานของอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ฝ่ายงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. ฝ่ายสำนักงาน	979	186
2. ฝ่ายผลิต	755	144
รวม	1,734	330

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษา วิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 5 ตอน คือ (1) แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อคำถาม 5 ข้อ โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นจริงมากที่สุด (2) แบบสอบถามเพื่อวัดระดับของการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยพัฒนามาจากแบบวัดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของปิยพร ห่องแสง (2555) และกรสรณ์ เอนกศัยกพงศ์ (2556) มีจำนวนทั้งหมด 10 ข้อ (3) แบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจงาน โดยพัฒนามาจากแบบวัดความพึงพอใจในงานของวิชิต เพชรกลัด (2553); รัชยา โสภณดิเรกรัตน์ (2556); เจนจิราพร รอนไพริน (2558) และเอกสุริยะ ประเสริฐศรี (2556) มีจำนวนทั้งหมด 10 ข้อ (4) เป็นแบบสอบถามในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยพัฒนามาจากแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของอัมพิกา สุนทรภักดี (2559); อมรรัตน์ แสงสาย (2558); นฤมล นัยรัตน์ (2560) และจิตรัตน์ เทพพานิช (2560) มีจำนวนทั้งหมด 8 ข้อ และ (5) แบบสอบถามในการประเมินการคงอยู่ในงานของพนักงาน โดยพัฒนามาจากแบบวัดการคงอยู่ในงานของพนักงานของรัชยา โสภณดิเรกรัตน์ (2556) และปริญญญา ปิ่นทอง (2561) มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวในแต่ละส่วนจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบของ Likert' Scale (Likert, 1932) โดยมีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับ คือ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นไม่แน่ใจ 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย และ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยง เพื่อวัดความสอดคล้องภายในของคุณภาพโดยรวมของเครื่องมือทั้งฉบับด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)
การจัดการทรัพยากรมนุษย์	0.978
ความพึงพอใจในงาน	0.987
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.980
การคงอยู่ในงานของพนักงาน	0.969

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นไปตามความจริง ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแทนผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานของอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ อำเภอกะทู้มณฑลจังหวัดสมุทรสาครและการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2563 ได้แบบสอบถามจำนวน 330 ฉบับ

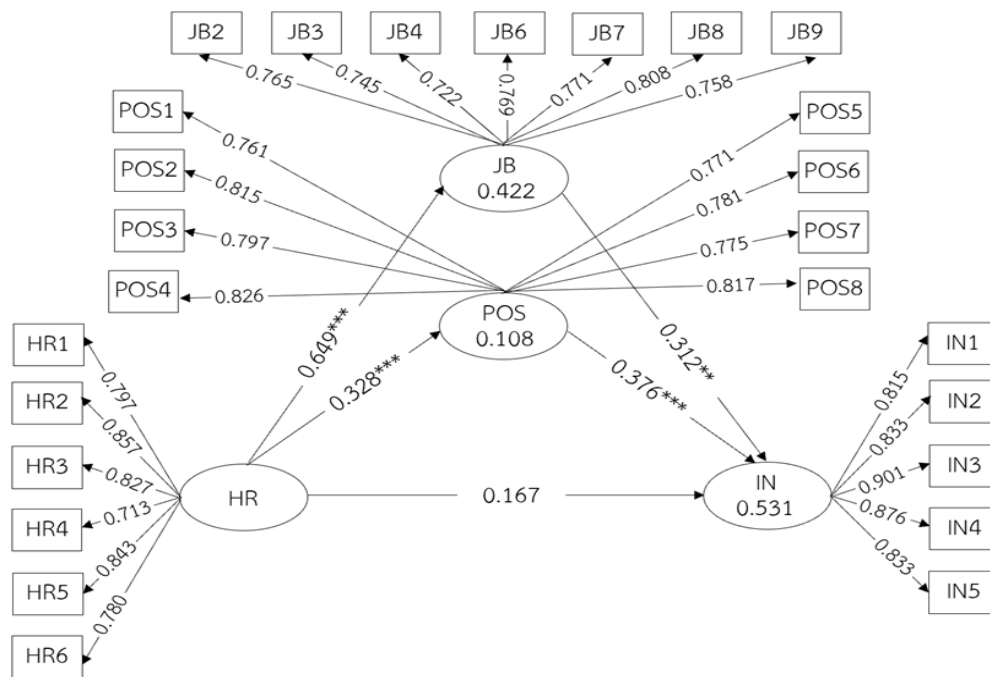
6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและตัวแบบโครงสร้าง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ที่ประกอบด้วย (1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ (2) สถิติการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.42) มีอายุ 25-35 ปี (ร้อยละ 49.70) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 58.79) มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 30.30) มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 41.52) และมีฝ่ายงานในสำนักงาน (ร้อยละ 58.85)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการคงอยู่ในงานของพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.548 ปัจจัยความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.672 ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.687 และปัจจัยการคงอยู่ในงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.722

3. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานอุตสาหกรรม อัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้



ภาพที่ 2 ตัวแบบอิทธิพลของความพึงพอใจในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์สู่การคงอยู่ในงานของพนักงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

จากภาพที่ 2 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ พบว่า (1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน (JB) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) มีค่าเท่ากับ 0.649 และ 0.328 ตามลำดับ แต่การรับรู้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน มีค่าเท่ากับ 0.167 ส่วนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน (IN) มีค่าเท่ากับ 0.325 และ (2) ความพึงพอใจในงาน (JB) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน (IN) มีค่าเท่ากับ 0.312 และ 0.376 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานจากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์สู่การคงอยู่ในงานของพนักงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)				สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1	HR	→	JB	0.649***	9.511	สนับสนุน
H2	HR	→	POS	0.328***	3.639	สนับสนุน
H3	HR	→	IN	0.167	1.413	ไม่สนับสนุน
H4	JB	→	IN	0.312**	2.089	สนับสนุน
H6	POS	→	IN	0.376***	2.896	สนับสนุน

หมายเหตุ: - (* หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า $t \geq 1.65$) (** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า $t \geq 1.96$)

(*** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า $t \geq 2.58$)

- (HR หมายถึง การจัดการทรัพยากรมนุษย์) (JB หมายถึง ความพึงพอใจในงาน) (POS หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร) (IN หมายถึง การคงอยู่ในงานของพนักงาน)

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า (1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน (JB) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.649 และ 0.328 ตามลำดับ และมีค่า t-test เท่ากับ 9.511 และ 3.639 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แต่การรับรู้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.167 และมีค่า t-test เท่ากับ 1.413 และ (2) ความพึงพอใจในงาน (JB) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน (IN) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.312 และ 0.376 ตามลำดับ และมีค่า t-test เท่ากับ 2.089 และ 2.896 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งผลการทดสอบจะปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง

สมมติฐานการวิจัย				Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H5	HR	→	JB → IN	0.542	0.070	0.412	0.687
H7	HR	→	POS → IN	0.315	0.050	0.222	0.419

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลางพบว่า ความพึงพอใจในงาน (JB) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) เป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการคงอยู่ในงานของพนักงาน โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) และขอบเขตบน (Boot ULCL) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่า อิทธิพลของความพึงพอใจในงาน (JB) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) เป็นตัวแปร

คั่นกลางระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการคงอยู่ในงานของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.412 และ 0.222 ตามลำดับ และขอบเขตบนเท่ากับ 0.687 และ 0.419 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จากผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมุ่งเน้นสร้างสวัสดิการให้กับพนักงานหรือการให้รางวัลพิเศษให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสร้างสรรค์งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hussain & Rehman (2013) ที่ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแนวการปฏิบัติด้านการฝึกอบรม และการพัฒนาทีมที่จะสนับสนุนให้เกิดการเสริมสร้างอำนาจที่ทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงานอันเป็นรางวัลและค่าตอบแทนที่จะเป็นปัจจัยจูงใจในการสร้างความผูกพันในทางบวกที่เป็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่สำคัญของการรวมศูนย์กระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดทักษะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถธำรงรักษาให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรได้อย่างยั่งยืน (Azeez, 2017; Francis, 2014)

2. ปัจจัยความพึงพอใจในงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากความพึงพอใจในงานจะสามารถสร้างให้พนักงานเกิดการคงอยู่ในองค์กรได้ โดยเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจก็จะเกิดความสุข ความสบายใจในการทำงาน รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่ และผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้ย่อมจะทำให้พนักงานไม่คิดที่จะลาออกและคงอยู่ในงานที่ทำได้อย่างยาวนาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yalabik, et al. (2013) ที่ว่า ความพึงพอใจในงานจะเป็นกระบวนการที่เป็นทัศนคติ สภาวะของความคิด อารมณ์ และสภาพจิตใจของพนักงานที่มีต่องาน โดยแสดงออกมาตามสภาวะทางความรู้สึกที่เป็นความเชื่อหรือความคิดของพนักงานจากประสบ การณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร และเป็นความคิดที่ต้องการคงอยู่ในงานและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Olawale, Folusollesanmi & Olarewaju, 2016; Alam & Asim, 2019)

3. ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากเมื่อพนักงานสามารถรับรู้ถึงนโยบายของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นถึงการห่วงใยใส่ใจในสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานและสวัสดิการต่าง ๆ ที่จะสนับสนุนให้พนักงานเกิดความรู้สึกดีก็จะทำให้พนักงานคงอยู่ในงานและทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jayasundera, Jayakody & Jayawardana (2016) ที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนให้พนักงานได้รับรู้จากองค์กรภายใต้การปฏิบัติงาน และความสอดคล้องกับการสนับสนุนตามคาดหวังจากองค์กร รวมถึงการที่องค์กรจะปฏิบัติต่อพนักงานในอนาคตโดยใช้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจถึงการให้และการได้รับผลตอบแทนจากผลการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ

ที่มาจากองค์กรตามทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กรให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อ เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานให้ลดน้อยลงได้ (Dawley, Houghton & Bucklew, 2010; Nadeem et al., 2019)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์

1) จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า องค์กรควรมีเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

2) จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า องค์กรควรมีการสร้างค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายตามความเหมาะสม

3) จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า องค์กรควรมีการให้พนักงานรับรู้ถึงเกณฑ์การให้ค่าตอบแทนว่า มีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย

4) จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของการคงอยู่ในงานของพนักงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า องค์กรควรสร้างให้พนักงานเกิดพฤติกรรมความพึงพอใจในงานและควรสนับสนุนการสร้างการเรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการคงอยู่ในงานเพิ่มสูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นพนักงานสัญชาติไทยของอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งควรนำไปศึกษาหรือเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น

2) การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุหรือปัจจัยอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การค้นคว้าในเรื่องของการคงอยู่ในงานของพนักงานที่จะสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2562). *ข้อมูลสถานการณ์ส่งออกสินค้าอัญมณีและเครื่องประดับเดือนมกราคม 2562*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2562, จาก https://ditp.go.th/ditp_web61/article_sub_view.php?filename=contents_attach/542727/542727.pdf&title=542727&cate=791&d=0.

กรสรณ์ เอนกศัทยพงศ์. (2556). *กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์และนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธิดารัตน์ เทพพานิช. (2560). *ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- นฤมล นัยรัตน์. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลสมมูลชีวิตกับการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กรกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลผู้ที่มีประสบการณ์ โรงพยาบาลเอกชนที่ผ่านการรับรองโรงพยาบาลมาตรฐานระดับสากล กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริญญญา ปันทอง. (2561). *อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานวิศวกร กลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปิยาพร ห้องแสง. (2555). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธัญนันท์ บุญอยู่. (2562). *อิทธิพลของวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพชีวิตในงานที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดย่อมของอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มในเขตกรุงเทพมหานคร*. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 11(2), 191-207.
- รัชยา โสภณดิเรกรัตน์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ทำงานอยู่กับองค์กรในระยะยาว*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิจิต เพชรกลัด. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท แพรคติก้า จำกัด*. ปัญหาพิเศษอุตสาหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2552). *รายงานภาวะเศรษฐกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สาขาอัญมณีและเครื่องประดับ*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2562, จาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/009_gem-jewelry-20171023235045.pdf.

- อมรรัตน์ แสงสาย. (2558). ปัจจัยด้านองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพัน
องค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย: กรณีศึกษาบริษัทเอเชียน สแตนเลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล
จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ. (2562). ข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ประจำปี 2562. สมุทรสาคร:
อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ
- เอกสุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรม
สวัสดิการทหารอากาศ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกริก.
- อัมพิกา สุนทรภักดี. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองด้าน อาชีพ
และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึด
มั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศิลปศาสตร์.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Alam, A., & Asim, M. (2019). Relationship between job satisfaction and turnover intention.
International Journal of Human Resource Studies, 9(2), 163-194.
- Azeez, S. A. (2017). Human resource management practices and employee retention: A
review of literature. *Previously known as British Journal of Economics, Management
& Trade*, 18(2), 1-10.
- Chang, R. D., Wunn, K. T., & Tseng, Y. C. (2003). A study of the relationship between career
orientation, achievement motivation, job satisfaction, and intention to stay for
auditors: using big CPA firms as an example. *Journal of Business and Economics
Research*, 1(4), 117-128.
- Dawley, D., Houghton, J. D., & Bucklew, N. S. (2010). Perceived organizational support and
turnover intention: The mediating effects of personal sacrifice and job fit. *The
Journal of Social Psychology*, 150(3), 238-257.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of
perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Francis, A. U. (2014). Human resource management practices and employee retention in
Nigeria's manufacturing industries. *International Journal of Scientific & Engineering
Research*, 5(2), 1741-1754.
- Gilmer, V. B. (1971). *Industrial Psychology*. New York: McGraw-Hill.

- Hussain, T., & Rehman, S. S. (2013). Do human resource management practices inspire employees' retention?. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 6(19), 3625-3633.
- Jayasundera, J., Jayakody, J., & Jayawardana, A. (2016). Perceived organizational support and turnover intention of generation Y employees: The role of leader-member exchange. *Sri Lankan Journal of Management*, 21(2), 1-35.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-53.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management*. (13th ed.). USA: South-Western Cengage Learning.
- Mondy, R. W., Noe, R. M., & Premeaux, S. R. (1999). *Human resource management*. (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Nadeem, K., Khan, M. A., Imtiaz, N., & Iftikhar, Y. (2019). Turnover intention and perceived organizational support: Mediating role of work engagement and organizational commitment. *European Scientific Journal*, 15(10), 222-236.
- Olawale, A. R., Folusollesanmi, J., & Olarewaju, A. A. (2016). Job satisfaction, turnover intention and organizational commitment. *Journal of Management Research*, 8(2), 102-114.
- Yalabik, Z. Y., Popaitoon, P., Chowne, J. A., & Rayton, B. A. (2013). Work engagement as a mediator between employee attitudes and outcomes. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-25.