

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้า

ธุรกิจรายใหญ่ : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

Factors affecting satisfaction in the performance of staff corporate banking: a case study of the Bangkok Bank Public Company Limited

จุฑามาศ พรหมสงค์

สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กทม. 10240

E-mail: bj_mickey@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ เพื่อให้ทราบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อสร้างความจงรักภักดีและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน **วิธีการวิจัย** โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล 200 ชุด สถิติที่นำมาใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t – test และ ค่าความแปรปรวน F – test (One-Way ANOVA) **ผลการศึกษา** พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 รองลงมา คือ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 ด้านผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 ด้านการได้รับความยกย่อง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 และด้านความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 **คำสำคัญ:** ปัจจัย, ความพึงพอใจ, การปฏิบัติงาน

Abstract

The objective this case study was to study the level of satisfaction and the factors in relation to the staff corporate banking. To get satisfaction in the performance of their staffs. And as a guide to improve the motivation. To build loyalty and caused most of the work. **The methodology:** the study using a questionnaire of data collection 200 sets used in this were

percentage, mean, standard deviation statistic t - test and variance F - test (One-Way ANOVA) results showed that satisfaction in the performance. overall level of satisfaction. The results that the average is the most relationships with colleagues, with the average at 4.20, followed by the ability of practitioners. Average is 4.09 and supervisors. Average is 3.83 on the nature of the job responsibilities. Average of 3.69 to receive the honor. Average is 3.63 compensation. Welfare and safety. Average is 3.54 and the progress. Average is 3.36.

Keywords: factor, satisfaction, performance

1. บทนำ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นอาจเกิดได้หลายปัจจัยด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นส่วนขององค์กรที่สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ในรูปแบบของเงินเดือน โบนัสหรือสวัสดิการต่างๆที่ให้ได้อย่างเหมาะสม ส่วนของตำแหน่งหน้าที่การงาน สามารถบ่งบอกฐานะระดับการทำงาน หากผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจในตำแหน่งงานในทางที่ถูกจะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายและเกิดความรักต่อหน่วยงาน อยากทำงานด้วยความเต็มใจได้ นอกจากนี้ยังส่วนของรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้ปฏิบัติต้องทำความเข้าใจขอบเขตงานที่ตนได้รับมอบหมาย เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในงานที่ได้รับมอบหมายและรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นยากเกินไปจนเกิดความเบื่อหน่ายและไม่อยากที่จะทำงานกับองค์กรอีกต่อไป หรือแม้กระทั่งพึงพอใจในการร่วมทำงาน กับ บุ ค ค ล ภาย ใน องค์กร เดียว กัน สภาพแวดล้อมภายในขององค์กรเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและเพิ่มความจงรักภักดี ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการทำความเข้าใจของพนักงานสายงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ นคร

หลวง ที่มีหน้าที่การวิเคราะห์เพื่อปล่อยสินเชื่อ และต้องประสานงานทั้งบุคคลภายในและภายนอก มีการทำงานที่ซับซ้อน แต่กลับมีพนักงานในส่วนงานนี้เป็นจำนวนมาก

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่

3. วิธีการวิจัย

1. ประชากร

พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายใหญ่ (RO) และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของ MCS (MCS) รวมจำนวน 400 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่างของ ยามาเน่ จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 200 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สถานภาพ ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
2. ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ
3. ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความปลอดภัย
4. ด้านความก้าวหน้า
5. ด้านผู้บังคับบัญชา
6. ด้านการได้รับความยกย่อง
7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ศึกษาใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาได้จากกลุ่มตัวอย่าง จากการใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t – test และ ค่าความแปรปรวน F – test (One-Way ANOVA)

5. ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด แล้ววิเคราะห์จากแบบสอบถามที่ได้รับคืน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งหมด 200 ชุด โดยผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลดังนี้ เพศ แบ่งเป็นเพศชาย ร้อยละ 36.5 และเพศหญิง ร้อยละ 63.5

1. อายุ ช่วงอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 54.5 ช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 38.5 41-50 ปี ร้อยละ 6 และช่วงอายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1
2. การศึกษา ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจบระดับปริญญาโท ร้อยละ 61.5 และปริญญาตรี ละ 38.5
3. ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 58.5 ระหว่าง 6-10 ปี มี ร้อยละ 34 และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 11 ปี ร้อยละ 7.5
4. สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 79 และสมรส คิดเป็นร้อยละ 21
5. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายใหญ่ ร้อยละ 78 และ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของ MCS ร้อยละ 22
6. ระดับเงินรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างมีระดับเงินรายได้ต่อเดือนช่วง 10,001-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่

1.ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานโดยรวม อยู่

ในระดับความพึงพอใจมากทุกข้อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65)

2.ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88)

3.ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความปลอดภัยโดยรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88)

4.ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89)

6. อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ผลว่า $Sig \leq 0.04$ เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) และเมื่อทำการทดสอบแล้ว ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้ผลว่า $Sig. = 0.60$ ความพึงพอใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่โดยรวมแบบจำแนกตามอายุ ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้ผลว่า $Sig. = 0.49$ ความพึงพอใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่โดยรวมแบบจำแนกตามอายุ ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้ผลว่า $Sig. = 0.22$ ความพึงพอใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่โดยรวมแบบจำแนกตามอายุ ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ผลว่า $Sig. = 0.10$ ความพึงพอใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่โดยรวมแบบจำแนกตามอายุ ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้ผลว่า $Sig. = 0.21$ ความพึงพอใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ โดยรวมแบบจำแนกตามอายุ ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ แตกต่างกัน ได้ผลว่า $Sig. = 0.27$ ความพึงพอใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ โดยรวมแบบจำแนกตาม

ระดับรายได้ ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

7. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลนั้นชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยข้างต้นที่กล่าวมามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านด้านความรู้ความสามารถและความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เหมือนทฤษฎีของ Thomas Willard Harrell ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านการจัดการ

ปัจจัยความพึงพอใจด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งงานที่ได้รับมีความสำคัญต่อธนาคาร เนื่องจากธนาคารกรุงเทพได้ให้ความสำคัญต่อลูกค้ารายใหญ่มาก หากผู้ที่สามารถสมัครและได้คัดเลือกให้ทำงานในส่วนนี้ ถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาก เพราะต้องคอยดูแลให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี และยังถือเป็นงานที่ทั้งองค์กรยอมรับถึงการปฏิบัติงานของหน่วยงานนี้ด้วยกัน นอกจากนี้ยังมีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องของงานด้วย

ปัจจัยความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า และปัจจัยความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของธนาคารมากที่สุดนั่นเป็นเพราะธนาคารกรุงเทพถือเป็นธนาคารที่เก่าแก่ และสามารถสร้างกำไรได้ทุกๆปี อาจมีผลตอบแทนให้กับพนักงานในรูปแบบของเงินโบนัส เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับ

พนักงานต่อไป ตามทฤษฎีของ Maslow ในขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัยและขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ปัจจัยความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและปัจจัยความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก การที่พนักงานมีความพึงพอใจผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น การที่ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการคิดวิเคราะห์เพื่อนำเสนอนั้นเป็นงานท้าทายอย่างหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของตน และทำให้เห็นศักยภาพของพนักงานตนเอง หากผู้บังคับบัญชายึดตนเองเป็นหลักไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นใดๆอาจเกิดความเบื่อหน่ายให้กับผู้ปฏิบัติงาน นอกจากการเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีและได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี สังคมในที่ทำงานถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติพึงพอใจในการทำงาน อย่างน้อยหากผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจหรือท้อแท้ ยังสามารถมีเพื่อร่วมงานคอยให้คำชี้แนะและปรึกษาในเรื่องต่างๆ สอดคล้องทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ ของ Vroom ที่กล่าวไว้ว่า ผลตอบแทนที่ได้รับนั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการหรือเรียกว่ารางวัลนั้นมีคุณค่าสูงผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่ามีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ผลตอบแทนอาจเป็นการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานก็ได้

8. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ถึงแม้ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยมีค่าความพึงพอใจมากแต่ด้วยสภาพเศรษฐกิจของประเทศยังมีความผันผวนตลอดเวลา ผู้จัดทำจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความปลอดภัย ผู้บริหารควรกำหนดและเปลี่ยนแปลงอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศเพื่อสร้างแรงจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในหน้าที่ตนเองไว้ได้

2. ด้านความก้าวหน้า การเลื่อนตำแหน่งงานนั้นควรมีหลักเกณฑ์กำหนดที่ชัดเจนเพื่อไม่ให้คนในองค์กรเกิดความคลางแคลงใจ

3. ด้านความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ในขณะนี้ประเทศไทยถือเป็น 1 ในกลุ่มประเทศอาเซียน และธนาคารกรุงเทพได้ปรับการทำงานให้สอดคล้องกับความเป็นอาเซียน ซึ่งองค์กรควรให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานที่ระบบงานมีความปรับเปลี่ยน เพื่อสร้างศักยภาพให้กับบุคลากรขององค์กร

9. เอกสารอ้างอิง

- [1] ณัฏฐา กริหิรัญ. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [2] ธนิตา ริมดุษิทธิ. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- [3] นิพร สามคำ. (2551). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตเชียงราย. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- [4] บรรพต ศรีวิเศษ. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮีโนมอเตอร์ส แมนูเฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [5] ภัทราภรณ์ ชินภูมิวิสนะ. (2551). ความพึงพอใจในการทำงานในโรงงานทอผ้า: กรณีศึกษา จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [6] รมย์ชลี สุวรรณชัยรักษ์. (2550). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- [7] รัตนา เสือโต. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- [8] วรพจน์ ศรีวิริยานุภาพ. (2551). การปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรม

ยานยนต์ในเครือบริษัท มูราคามิ.
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.

- [9] วิมล คำนวน. (2554). ความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานของข้าราชการศาล
ยุติธรรมและลูกจ้าง: กรณีศึกษาศาล
จังหวัดนครราชสีมา. กรุงเทพฯ: วิทยาลัย
ข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม สถาบัน
พัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาล
ยุติธรรม.
- [10] สุริพร ชำนาญศิลป์. (2553). ปัจจัยที่มีผล
ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริษัท เพียวแอนด์นิต จำกัด
จังหวัดเชียงใหม่. ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้