

ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการกับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม
ในเขตจังหวัดนครปฐม

Factors in the Management of Employees' Satisfaction
in Industrial Establishments in Nakhon Pathom Province

รสริน อินสว่าง

Rosarin Insawang

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการโรงงานอุตสาหกรรม 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, F-test และสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำและการจูงใจ และด้านการควบคุมมีระดับความคิดเห็นปานกลาง

2. ระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านเพื่อนร่วมงานมีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานจัดการด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในการทำงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง และส่วนด้านการเงินและสวัสดิการและด้านจริยธรรมในการทำงานมีระดับความพึงพอใจน้อย

3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ประจำต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่าพนักงานที่มี สถานภาพ ,ระดับการศึกษา,ตำแหน่งงาน, และรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดองค์การ การควบคุม การนำ และการจูงใจที่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษา และตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานพบว่า อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกัน สถานภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านจริยธรรมในการทำงานแตกต่างกัน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ,ด้านนโยบายและการบริหารงานจัดการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านจริยธรรมในการทำงานแตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านจริยธรรมในการทำงานแตกต่างกัน และส่วนเพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงานไม่แตกต่างกัน

¹ บัณฑิตวิทยาลัยด้านบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

5. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงาน ในระดับค่อนข้างสูงถึงระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ด้านความมั่นคงในการทำงานพนักงานมีระดับความพึงพอใจในเรื่องได้รับการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่ง ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่า เหมาะสมกับความอุตสาหกรรมที่ได้อุทิศให้กับหน่วยงานในระดับน้อย ควรสร้างความชัดเจนในโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ เช่นมีการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายของโรงงาน ควรเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร อาจใช้รางวัลเป็นสิ่งตอบแทนสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานดี เช่น เพิ่มเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง มอบรางวัลหรือติดประกาศให้ทุกคนในโรงงานอุตสาหกรรมรับทราบถึงความดีนี้ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานคนอื่นได้ประพฤติปฏิบัติตาม และให้หลักประกันในการจ้างงานจนเกษียณอายุการทำงาน

คำสำคัญ : ปัจจัยทางการบริหารจัดการกับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม

Abstract

The purposes of this research were to: 1) study the points of view levels towards the business management of Industry 2) study the employees' satisfaction levels, 3) compare the points of view levels towards the business management classified by personal factors, 4) compare the employees' satisfaction levels classified by personal factors, and 5) study the relationship between the points of view towards the business management and the employees' satisfaction levels. t-test, F-test and Pearson's correlation. The findings were as follows:

1. The employees' points of view levels towards the business management on planning, organization, leadership and motivation, and controlling were at the moderate levels.
2. The employees' satisfaction levels on colleagues were at the high levels. The moderate levels of satisfaction were found on professional advancement, policies and management, place of work, the superiors, and stability in the work, but the low levels of satisfaction were found on salaries, well-being, and morality.
3. Differences in the employees' status, education levels, positions, and incomes per month affected differences in the employees' points of view levels towards the business management at the statistical significance level of .05.
4. Differences in the employees' education levels, and positions related to differences in the employees' satisfaction levels at the statistical significance level of .05.
5. The points of view levels towards the business management related to the employees' satisfaction levels at the rather high to low levels with the statistical significance level of .05.

Keyword : Factors on Management in Relation to Employee's Satisfaction at Industry Nakhon Pathom Province.

บทนำ

ปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจทุกสาขาต่างต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นจากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อันเนื่องมาจากการเปิดเสรีทางการค้าในหลายประเทศรวมกัน สภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจนส่งผลกระทบต่อถึงกันทั่วโลก ในการดำเนินธุรกิจ โรงงานอุตสาหกรรมนับว่ามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากโรงงานอุตสาหกรรมเป็นปัจจัยหลักที่จะสามารถขับเคลื่อนกำลังการผลิตของประเทศ และจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขัน ดังนั้น ระบบการบริหารจัดการที่ดีของโรงงานอุตสาหกรรมจะส่งต่อระบบการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมในทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิตตั้งแต่การกำหนดปัจจัยการผลิตที่จำเป็นต้องใช้ในการผลิตสินค้าและบริการปัจจัยการผลิต (Input) ได้แก่ เงินทุน แรงงาน เครื่องจักร ที่ดิน วัตถุดิบและการจัดการ เป็นต้น

กระบวนการนำปัจจัยการผลิตมาแปรสภาพให้เป็นสินค้าและบริการ (Process) ประกอบด้วย วิธีการผลิต และวิธีการจัดลำดับการผลิต วิธีการตกแต่ง เป็นต้น ผลผลิต (output) คือ สินค้าและบริการที่ต้องการปริมาณและคุณภาพที่กำหนดและในเวลาที่ต้องการ และการขนส่ง คือ การนำวัตถุดิบ สินค้า และบริการเข้าสู่โรงงานอุตสาหกรรมและนำไปสู่ผู้บริโภค (พัชรินทร์พร ภู่อภิสิริ, 2545: 44)

แนวคิดทฤษฎีในการบริหารจัดการจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก็ตาม แต่แนวคิดพื้นฐานของหลักการบริหารจัดการทั่วไป ยังคงให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารจัดการ ใน 4 เรื่องด้วยกัน คือ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การนำ และ 4) การควบคุม (Daft, 2006; 8 – 9) และกระบวนการบริหารจัดการ 4 ประการนี้ เมื่อมีการนำไปใช้จะทำให้เกิดประสิทธิผลต่อปัจเจกบุคคล ต่อกลุ่ม และต่อประสิทธิผลขององค์กร (Gibson, et al.,2006: 16-17)

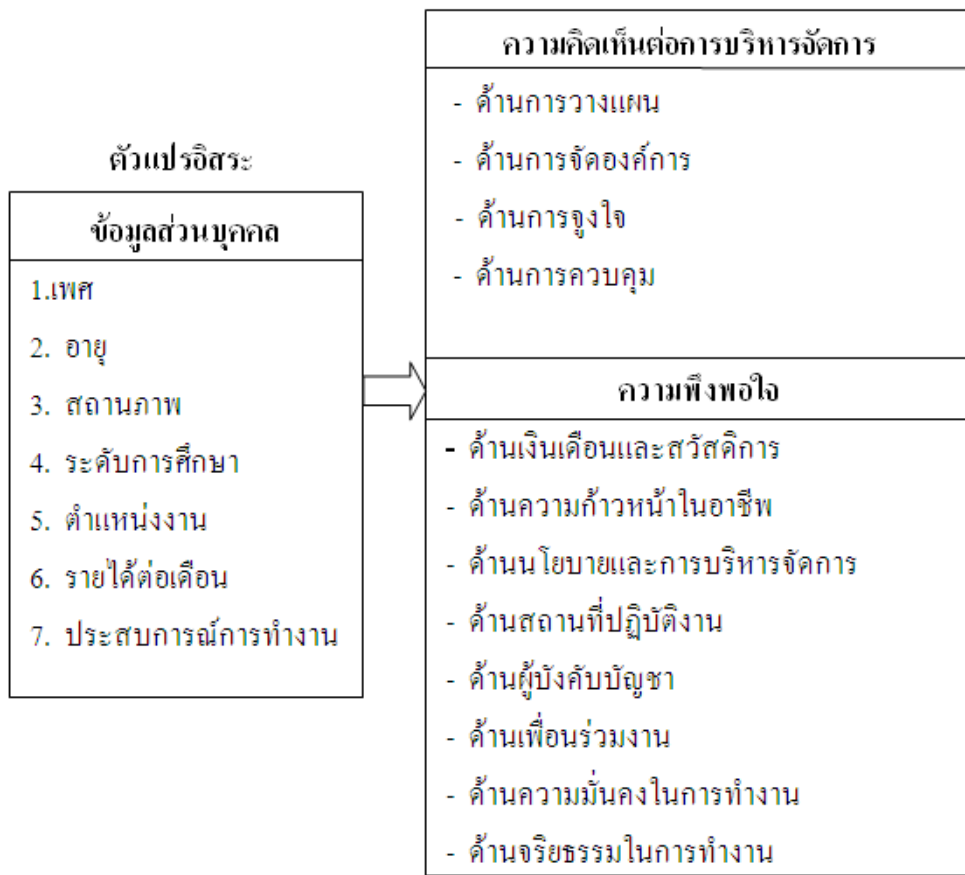
จากคำกล่าวที่ว่า “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นองค์กรนั้นเป็นอย่างมาก” ของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543: 124) ได้อธิบายว่า องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานตกต่ำ คุณภาพงานลดลง มีปัญหาทางด้านวินัย แต่ในทางตรงข้าม หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรที่จะต้องพิจารณาว่าปัจจัยอะไรบ้าง ที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความรู้สึกร่วมกันมีส่วนร่วม สร้างความผูกพัน สร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดแก่บุคลากร ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานที่จะส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ต่อไป

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การบริหารจัดการเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานจัดการขององค์กร เพื่อให้สอดคล้อง และตอบสนองความต้องการของพนักงาน เนื่องจากความคิดเห็นของพนักงานที่ศึกษาในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการและระดับความพึงพอใจของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม เขตจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการและระดับความพึงพอใจของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม เขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม เขตจังหวัดนครปฐม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของพนักงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โรงงานอุตสาหกรรม แตกต่างกัน
3. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กิลเมอร์ (ศศิธร สาเอี่ยม. 2544 : 61) ได้แบ่ง องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. สถานที่ทำงานหรือการจัดการ
4. ค่าจ้างหรือรายได้
5. ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ

6. การควบคุมและบังคับบัญชา
7. ลักษณะทางสังคม
8. การติดต่อสื่อสาร
9. สภาพการทำงาน
10. ผลประโยชน์ตอบแทน

มอส์ (Morse, 1955 : 27) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง โดยความตึงเครียดเป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อมีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดลงหรือหมดไปและสิ่งที่ตามมาคือความพึงพอใจซึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกหรือความรู้สึกในทางที่ดี ความพึงพอใจของคนจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น อายุ สถานภาพทางสังคม รายได้ อาชีพ ขนาดของครอบครัว ระดับการศึกษา ตลอดจนภูมิหลัง สัญชาติ ประเพณี และวัฒนธรรม

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการกับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม เขตจังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม เขตจังหวัดนครปฐม ผู้ศึกษาได้ศึกษาวางแผนทางการศึกษา โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เขตจังหวัดนครปฐม ประกอบไปด้วยพนักงานระดับจัดการ พนักงานระดับบังคับการ และพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยใช้ข้อมูลของประชากรที่มาปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม เขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 3 แห่ง ได้จำนวนประชากร 1,059 คน (สภาอุตสาหกรรมจังหวัดนครปฐม : ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มกลุ่มประชากร จากจำนวนพนักงาน 1,059 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 93.5% ให้ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 6.5% ($e = 0.065$) โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (อกินันท์ จันตะณี, 2549 : 27 ; อ้างอิงจาก Yamane, 1973. Statistic : An Introduction Analysis.) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 200 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามนี้มี 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โรงงานอุตสาหกรรม เขตจังหวัดนครปฐม การวางแผน การจัดการ การจูงใจ และการควบคุมซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาตามมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานจัดการ ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านจริยธรรมในการทำงาน มีเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกับเกณฑ์ในตอนที่ 2

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด (Open ended) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับจุดเด่น จุดด้อย อุปสรรค โอกาส และสิ่งที่ควรปรับปรุงสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม เขตจังหวัดนครปฐม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษา ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามนี้

1. นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจทาน และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity) และความเหมาะสมของเนื้อหา เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try-out) โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α Coefficient) แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป โดยค่าที่ได้จากแบบสอบถามเชิงคุณภาพหรือคุณลักษณะ (Check list) มีความเชื่อมั่น 0.8542
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาได้ทำหนังสือขอความร่วมมือ ในการทำวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม ถึงผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงงานอุตสาหกรรม 3 แห่ง ในเขตจังหวัดนครปฐม ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ฉบับ
2. ผู้ศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่กำหนดทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากพนักงานระดับจัดการจำนวน 4 ตัวอย่าง พนักงานระดับบังคับการ จำนวน 42 ตัวอย่าง และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 154 ตัวอย่าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติผู้ใช้

การศึกษารุ่นนี้ ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัย SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ในระดับ ร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายการกระจายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท
4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของพนักงาน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-way : ANOVA F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปเพื่อพิจารณาว่าค่าความแปรปรวนความแตกต่างมากน้อยเพียงใด

6. การทดสอบสหสัมพันธ์ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่มี 2 กลุ่มและเป็นค่าเฉลี่ยด้วยโดยหาความสัมพันธ์ตัวแปรที่เป็นตัวแปรตามโดยวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม เหมือนกัน แต่มีความแตกต่างกลุ่มกันและค่าจำนวนฯ ได้เป็นค่าเฉลี่ยทั้งโดยใช้สถิติ Spearman rank correlation วิเคราะห์ มีสูตรคำนวณดังนี้

สำหรับการแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ (Multiple correlation) โดยใช้เกณฑ์การวัดระดับ ดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี. 2549 : 7)

ค่าสหสัมพันธ์ 01 - .02 มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ค่าสหสัมพันธ์ 61 - .75 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

ค่าสหสัมพันธ์ 21 - .40 มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ค่าสหสัมพันธ์ 76 - .90 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ค่าสหสัมพันธ์ 41 - .60 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่าสหสัมพันธ์ 91 - 100 มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ผลการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 อายุ 25 – 28 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 สถานภาพโสด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ตำแหน่งผู้ปฏิบัติการ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 รายได้ประจำเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 และประสบการณ์การทำงาน 4 – 5 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5

ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของโรงงานอุตสาหกรรม

ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำและการจูงใจ และด้านการควบคุม มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

ระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม

ระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงานมีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานจัดการ ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง และส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการและด้านจริยธรรมในการทำงาน มีระดับความพึงพอใจน้อย

เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของโรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า สถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของโรงงานอุตสาหกรรมด้านการจัดองค์การ และด้านการควบคุมแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของด้านการวางแผน ด้านการนำและการจูงใจ และด้านการควบคุมแตกต่างกัน ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของโรงงานอุตสาหกรรม ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำและการจูงใจ และด้านการควบคุมแตกต่างกัน รายได้ประจำเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของโรงงานอุตสาหกรรม ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำและการจูงใจ และด้านการควบคุมแตกต่างกัน และส่วนเพศ อายุ

และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของโรงงานอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานพบว่า อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกัน สถานภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านจริยธรรมในการทำงานแตกต่างกัน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพด้านนโยบายและการบริหารงานจัดการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านจริยธรรมในการทำงานแตกต่างกัน รายได้ประจำเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ด้านจริยธรรมในการทำงานแตกต่างกัน และส่วนเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงานไม่แตกต่างกัน

ระดับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ระดับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่า พนักงานจำนวน 25 คน ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มากที่สุด คือ ควรมีการปรับปรุงเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นทุก ๆ ด้าน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ ควรมีการปรับปรุงทางด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้ดีกว่านี้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ ควรมีการปรับปรุงทางด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้ดีกว่านี้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาคือ ควรมีการสอนหรือถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และควรมีการแบ่งสายงานบังคับบัญชาให้ชัดเจนกว่านี้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

สรุปและอภิปรายผล

1. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในด้านการวางแผนด้านการจัดองค์การ ด้านการนำและการจูงใจ และด้านการควบคุม มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวราภรณ์ หนูดำ (2550 : บทคัดย่อ) การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับ คือ ด้านการจัดองค์การ ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ด้านการใช้สิทธิพลหรือการจูงใจ และด้านการประสานงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการวางแผนมีความสำคัญต่อการบริหารงานทุกประเภท ถ้าขาดการวางแผนยากที่กิจกรรมทุกประเภทจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้อง ส่วนการจัดองค์การส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน อาจเนื่องมาจากการจัดองค์การ เป็นการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การงานกับบุคคลการจัดองค์การ เป็นการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การงานกับบุคคล การควบคุมบังคับบัญชา ซึ่งก่อให้เกิดเอกภาพในการบริหารงาน สำหรับการใช้อิทธิพลแรงจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานอาจเนื่องมาจากองค์การหรือหน่วยงานทุกชนิด จำเป็นต้องมีระบบควบคุมบังคับ

บัญชาอย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ เพราะอำนาจการบังคับบัญชา ช่วยให้อำนาจต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยความราบรื่น และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานทุกหน่วยต้องมีอำนาจที่จะกระตุ้นผู้ร่วมงานให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานที่มอบหมายบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรมีเทคนิควิธีการที่ดี เพื่อดำเนินการกระตุ้นแรงจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานทำงานด้วยความเต็มใจ เพิ่มความสามารถเพื่อประโยชน์แก่หน่วยงานและการควบคุมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ อาจเนื่องมาจากการควบคุมการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่ผู้บริหารจะต้องติดตามประเมินผลดูเป็นระยะ ๆ ว่าผู้ปฏิบัติงานได้ประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากผลงานที่ปรากฏออกมาและประเมินค่าได้แล้วก็จะมีการเสริมหรือแก้ไขปัญหาเพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพต่อไป ดังนั้น ผู้บริหารควรนำวิธีการประเมินผลงานมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรหรือพิจารณาความดีความชอบประจำปีให้แก่บุคลากรในหน่วยงานตลอดจนใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน เพื่อปฏิบัติงานในอนาคตต่อไป

2. ระดับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง สนับสนุนแนวคิดของกิลเมอร์ (สคิธร์ สาขาเอ็ม. 2544 : 61) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงานที่จะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำงานด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าไปข้างหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน” และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมระดับปานกลาง ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการและด้านจริยธรรมในการทำงานมีระดับความพึงพอใจน้อย

3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า

3.1 เพศและอายุของพนักงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำและการจูงใจ และด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าเพศชายและเพศหญิง ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ เป็นผลต่อการตัดสินใจในด้านการบริหารจัดการเป็นในแนวเดียวกันทั้งหมด อาจยังมีความเข้าใจน้อยไปในด้านการบริหารจัดการ

3.2 สถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม ด้านการจัดองค์การ และด้านการควบคุม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีความคิดเป็นอิสระและไม่อยากให้อะไรควบคุมได้ง่าย แต่ผู้ที่มีสถานภาพสมรสและหม้าย/หย่าร้างอยากต้องการความก้าวหน้าในสายอาชีพมากกว่า

3.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม ด้านการวางแผน ด้านการนำและการจูงใจ และด้านการควบคุมแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี ขึ้นไป

3.4 ตำแหน่งงานและรายได้ประจำต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของโรงงานอุตสาหกรรม ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำและการจูงใจ และด้านการควบคุมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะผู้ที่มีตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างจากผู้ที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการ และผู้บังคับบัญชาหรือวิชาชีพ ส่วนผู้ที่มีรายได้ประจำต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างจากผู้ที่มีรายได้ประจำต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

3.5 ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของ โรงงานอุตสาหกรรม ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำและการจูงใจ และด้านการควบคุมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้

4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า

4.1 เพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานจัดการ ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านจริยธรรมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ที่ตั้งไว้

4.2 อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ประจำต่อเดือนและประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ที่ตั้งไว้

5. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของโรงงานอุตสาหกรรม กับระดับความพึงพอใจของพนักงาน ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในด้านบวกกับด้านการวางแผนการจัดองค์การ การนำและการจูงใจ และด้านการควบคุม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

ข้อเสนอแนะ

ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ

ควรปรับปรุงในด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารการจัดองค์การ ควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริการและพัฒนาปรับปรุงงาน โดยการนำเอาระบบหรือกิจกรรมที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานเข้ามาประยุกต์ใช้

ระดับความพึงพอใจของพนักงาน

ควรปรับปรุงด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนให้เป็นพิเศษนอกเหนือจากการจัดสวัสดิการที่ดีและเงินผลกำไร โบนัส จ่ายเงินเดือนให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการจ่ายค่าจ้างเพิ่มมากขึ้น มีแรงจูงใจในการสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีแก่องค์กรยิ่งขึ้น

ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ควรจัดสภาพแวดล้อมและสถานที่พักผ่อนให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานพร้อมกับจัดหาอุปกรณ์ เช่น หนังสือพิมพ์หรือเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยเพื่อเตรียมไว้ให้กับความรู้กับพนักงานหรือช่วงเวลาพักมีการเปิดเสียงเพลงเพื่อคลายความตึงเครียดและอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

ด้านความมั่นคงในการทำงานพนักงานมีระดับความพึงพอใจในเรื่องได้รับการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่ง ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่า เหมาะสมกับความอุตสาหกรรมที่ได้อุทิศให้กับหน่วยงานในระดับน้อยควรสร้างความชัดเจนในโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรชวัล หอมไกรลาศ. (2540). **รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน**. รั้ววิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต(ประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- [2] จุมพล วิกาศาร. (2550). **ปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของงานรังวัดในสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- [3] ชนิศรา ทองขาว. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- [4] ณัฐนิชา ปานศักดิ์. (2544). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยืน จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- [5] ดลชา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2550). **ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- [6] ธงชัย สันติวงษ์. (2538). **การตลาดสำหรับนักบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- [7] นรวิรี ศรีเพ็ญ. (2549). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- [8] ประพันธ์ โรจนจันทร์. (2543). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับระบบคุณภาพของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย**. ปริญญาานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต(บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- [9] รง ภู่วงไพโรจน์. (2540). **ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- [10] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). **องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- [11] สมคิด บางโม. (2542). **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์.
- [12] Barnard, Chester I. (1986). **The Function of the Executive**. 30 th ed. Cambridge : Harvard University.
- [13] Drucker, P.F. (1979). **The Practice of Management**. New York Harper and Brouthers.
- [14] Gilmer, Von Haller B. (1971). **Industrial and Organization Psychology**, New York : McGraw-Hill.
- [15] Hambleton, Susan Leigh. (1989). **Job Satisfaction among Female Intercollegiate Athletic Head Coaches**. Ph.D. Dissertation. University of Florida. (Online). Available : <http://wwwlib.umi.com/dissertation/fullcit/9021857>.
- [16] Koontz, H. and C. O'Denell. (1982). **Principle of Management: An analysis of Management Function**. 5 th ed. New York : McGraw-Hill.
- [17] Moore.J.E. (1997). **A Causal Attribution Approach to Work Exhaustion : The Relationship Of Causal Locus, Control Ability and Stability to Job- Related Attitudes and Turnover Intention of the Work-Exhausted Employee**. (CD-ROM). UMI.