

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

Job satisfaction of the operating staff

Bangkok Mass Transit System Public Company Limited

ปริญากร จรรย์พงษ์

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pariyakorn Charanpong

Department of Management, Faculty of Business Administration

Ramkhamhaeng University, Thailand.

Faculty of Business Administration

Ramkhamhaeng University, Thailand.

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ อายุงานในบริษัท สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน (2) ด้านโอกาสพัฒนา

ความรู้ความสามารถ (3) ด้านโอกาสเติบโตในสายอาชีพ (4) ด้านความมั่นคงในอาชีพ (5) ด้านบูรณาการทางสังคม และการทำงานร่วมกัน (6) ด้านสิทธิของพนักงาน (7) ด้านความสมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาดำเนินชีวิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ผลตอบแทนที่เป็นเงิน (2) ผลตอบแทนที่ไม่เป็นเงิน (3) สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา (4) ความตั้งใจทางสังคม (5) การปรับสภาพการทำงาน

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 352 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.937 แบบสอบถามมี 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของปัจจัยส่วนบุคคลเป็นแบบสอบถามแบบตอบคำถาม (checklist) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression

ผลการวิจัย พบว่า 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ ของพนักงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน อายุ อายุงานในบริษัท สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ของพนักงานที่ต่างกัน มีความความพึงพอใจในการทำงานที่ต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 2) คุณภาพชีวิตการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาดำเนินชีวิต และด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการทำงาน , พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ , บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

Abstract

This research aims to A study of job satisfaction of the operating staff of Bangkok Mass Transit System Public Company Limited in each aspect as follows : personal data classified by gender, age, age employment in the company, status, average monthly

income Education level, job position, quality of work life in 7 areas : (1) health and sanitation ; Safety at work (2) Opportunity to develop knowledge and competence (3) Opportunity for career growth (4) Career security (5) Social integration and working together ; (6) the rights of employees ; (7) the balance between working time and living time ; and in terms of job satisfaction , 5 aspects are : (1) monetary reward (2) non-monetary return (3) desirable environment (4) social attractiveness (5) adjustment of working conditions work

The sample population used was Staff of Operation Department, Bangkok Mass Transit System Public Company Limited, 352 persons. The instrument used for data collection was a questionnaire with a confidence value of 0.937. The questionnaire consisted of 3 parts : Part 1 was a questionnaire on the basis of personal factors. It is a checklist questionnaire. The data was analyzed by using a statistical program to find the mean, the percentage. Part 2 Questionnaire on Quality of Work Life The questionnaire was a standardized questionnaire with 5 levels of estimation. The data were analyzed by using a statistical package, the mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. Part 3 Questionnaire about job satisfaction It was a questionnaire that had a standardized estimation at 5 levels. Data were analyzed using a statistical package program to find the mean, standard deviation. Analyzed by using multiple regression statistics.

The results of the research found that 1) Personal data of staff operating department of Bangkok Mass Transit System Public Company Limited consisted of different genders of employees. They have the same job satisfaction, age, length of service in the company, status, and average monthly income. education level and job position of different employees have different job satisfaction with a level of significance 0.05 2) Quality of work life Affects job satisfaction of the operations staff of Bangkok Mass Transit System Public Company Limited, in order of importance, as follows: Social integration and collaboration career security Opportunities to develop knowledge and abilities Employee rights The balance between working time and living time and health work safety.

Keywords : job satisfaction, operational staff, Bangkok Mass Transit System Public Company Limited

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากในสภาพแวดล้อมภายนอกในด้านต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การสื่อสารที่ไร้พรมแดน สภาพเศรษฐกิจ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่กำลังเริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้มีประชากรในวัยทำงานน้อยลงเรื่อย ๆ ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจขององค์กร ให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ ที่คำนึงถึงพฤติกรรมองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรธุรกิจจะต้องคำนึงถึง และให้ความสนใจในการศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะคนถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรจะต้องจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน และบรรยากาศในสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสมต่อการทำงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานมีรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยจะส่งผลที่ดีต่อตัวบุคลากรและองค์กร เช่น 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร เนื่องจากการจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กรทำให้องค์กรมีนโยบายและการวางแผนด้านคุณภาพชีวิต มีการจัดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ 2) ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3) ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนทักษะความสามารถของตนเอง

เพื่อให้ผู้บริหารองค์กรมีความเข้าใจ และสามารถทราบถึงความต้องการของทรัพยากรบุคคลที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งมีความต้องการที่หลากหลาย ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถวางแผนแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรได้ และเพื่อให้องค์กรสามารถรักษานักงานที่มีคุณภาพ มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญ ให้ความพึงพอใจในการทำงานกับองค์กร และนำไปสู่การมีความผูกพันกับองค์กร อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กร ที่จะทำให้ทุกคนพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถ ทุ่มเทร่างกาย แรงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุผลสำเร็จขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อนำผลการศึกษาคงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร
2. เพื่อนำผลการศึกษาคงคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่างกัน (t-test และ One - way ANOVA)
2. คุณภาพชีวิตการทำงาน มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Multiple Regression)

ขอบเขตการวิจัย

- ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่าง พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 352 คน

- ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาด้านเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตการทำงาน 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสภาพอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน (2) ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ (3) ด้านโอกาสเติบโตในสายอาชีพ (4) ด้านความมั่นคงในอาชีพ (5) ด้านบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน (6) ด้านสิทธิของพนักงาน (7) ด้านความสมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาดำเนินชีวิต ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1. ตัวแปรอิสระ

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงานในบริษัท สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา

2) คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย (1) ด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน (2) ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ (3) ด้านโอกาสเติบโตในสายอาชีพ (4) ด้านความมั่นคงในอาชีพ (5) ด้านบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน (6) ด้านสิทธิของพนักงาน (7) ด้านความสมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาดำเนินชีวิต

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย (1) ผลตอบแทนที่เป็นเงิน (2) ผลตอบแทนที่ไม่เป็นเงิน (3) สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา (4) ความตั้งใจทางสังคม (5) การปรับสภาพการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงข้อมูลส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เป็นแนวทางเบื้องต้นในการกำหนดนโยบาย และวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ขององค์กรต่อไป เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

Khan et al. (2012) : อ่างใน อุดมพร ป้องเกียรติชัย (2560) : อ่างใน เสาวลักษณ์ เหลืองอร่าม (2565) อธิบายว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่จะส่งผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นส่วนหนึ่งที่จะมีผลต่อทัศนคติที่พนักงานรู้สึกต่องานแตกต่างกัน ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์ จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลส่งผลให้ความต้องการของแต่ละบุคคลมีไม่เหมือนกัน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานก็แตกต่างกัน

Richard E. Walton (1973) อ้างถึงในวิทยา อินทร์สอน (2559) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life ลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งออก เป็น 8 ประการ คือ 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ (adequate and fair compensation) 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) 3) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) 4) ลักษณะงานที่สามารถส่งเสริมความเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงาน (growth and security) 5) ลักษณะงานที่ส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) 6) ลักษณะงานที่ถูกต้องตามกฎหมายหรือ

กระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) 8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance)

Kaliski (2007) อ้างถึงในอนุรักษ์ วัฒนะถาวรวงศ์ (2560) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของบุคลากรที่ต้องการบรรลุผลสำเร็จจากการทำงาน เป็นการเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้ถึงประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับความสุขของบุคลากรที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจในงานจึงเป็นการที่บุคลากรได้สนุกกับงานที่ตนเองได้ทำ แล้วทำได้ดี ส่งผลให้ได้รับรางวัลตอบแทนจากความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ ความพึงพอใจในงานเป็นความกระตือรือร้นและเป็นความสุขของบุคลากรในการทำงาน ดังนั้นความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบหลักที่จะนำไปสู่การยอมรับจากผู้อื่น รายได้ การเลื่อนตำแหน่ง และการบรรลุผลสำเร็จที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรจากการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ก้องภพ ตระกูลหวังดี (2559) อ้างถึงในพิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม แกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม แกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากรองลงมาคือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน และน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม แกรนด์ไฮแอทเอราวัณ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) อ้างถึงในพิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอปีย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน 6 ด้าน ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและสายการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามลำดับ และความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีการดำเนินวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนนี้ จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามด้วย Google form ทางออนไลน์ กับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ หนังสือวารสาร งานวิจัย และเว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูล ในเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาลงรหัส และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ใช้ร้อยละ และค่าคงที่ ในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, อายุงานในบริษัท, สถานภาพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน)

2) ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3) ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่างกัน วิเคราะห์โดยการทดสอบสมมติฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA)

4) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

● เพศ : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 61.60 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 ตามลำดับ

- อายุ : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.30 รองลงมาอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.50 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

- อายุงานในบริษัท : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.90 รองลงมา มีอายุงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.30 และน้อยที่สุด คือ มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

- สถานภาพ : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด 195 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมา คือ มีสถานภาพสมรส 145 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 และน้อยที่สุด คือ มีสถานภาพหม้าย 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ

- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท 104 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 - 55,000 บาท 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ตามลำดับ

- ระดับการศึกษา : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 311 คน คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมา คือ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และน้อยที่สุด คือ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

- ตำแหน่งงาน : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ 216 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 รองลงมา คือ พนักงานระดับหัวหน้างาน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 และน้อยที่สุด คือ พนักงานระดับบริหาร 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ค่าความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.064

- ด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
- ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
- ด้านโอกาสเติบโตในสายอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
- ด้านความมั่นคงในอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
- ด้านบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
- ด้านสิทธิของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก
- ด้านความสมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาดำเนินชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ค่าความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.769

- ด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
- ด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก
- ด้านสภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก
- ด้านความตั้งใจทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก
- ด้านการปรับสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัย พบว่า 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ ของพนักงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน อายุ อายุงานในบริษัท สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ของพนักงานที่ต่างกัน มีความความพึงพอใจในการทำงานที่ต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 2) คุณภาพชีวิตการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาดำเนินชีวิต และด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปนัดดา วชิรญาณนท์ (2549) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามร่วมมิตร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามร่วมมิตร จำกัด โดยภาพรวมของเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขึ้นไป เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพียงด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเท่านั้น ที่ไม่พบความแตกต่าง

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ อายุงานในบริษัท ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปนัดดา วชิรญาณนท์ (2549) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามร่วมมิตร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามร่วมมิตร จำกัด โดยภาพรวมจำแนกตามอายุมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีสถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2560) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมจำแนกตามสถานภาพมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยคุณภาพชีวิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งหมด 7 ด้าน ซึ่งจะมี 1 ด้านที่ไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ ด้านโอกาสการเติบโตสายอาชีพ และมี 6 ด้านที่มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

1) ด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory) โดย Maslow (1970 อ้างในจุฑารัตน์ เฟิงมาก, 2548: 14-16) และหลักการของ Richard E. Walton ซึ่งปรากฏในหนังสือ Criteria for Quality of Working life

- ด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน กล่าวไว้ว่า สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย และยังสอดคล้องกับผลการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (ปริญา สัตยธรรม, 2550 : 32)

- ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ กล่าวไว้ว่า เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

- ด้านความมั่นคงในอาชีพ กล่าวไว้ว่า ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานแล้ว ยังช่วยให้ได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ รวมถึงการยอมรับจากสมาชิกครอบครัว และเพื่อนร่วมงาน

- ด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน กล่าวไว้ว่า ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) ซึ่งหมายความว่า งานนั้นสามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นๆ ภายในองค์กร รวมถึงมีโอกาสที่เท่าเทียมกันใน

ความก้าวหน้าตามฐานของระบบคุณธรรม และสอดคล้องกับแนวคิดของ จุฬารัตน์ ฉิมมาลี (2559, หน้า 29) กล่าวไว้ว่า เพื่อนร่วมงาน คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานและมีส่วนสนับสนุนการทำงานร่วมกันภายในองค์กรเดียวกัน มีการติดต่อสื่อสาร ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แลกเปลี่ยนแนวคิดเห็นระหว่างกัน ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีแนวคิด ทศนคติที่คล้ายคลึงกัน จนทำให้เกิดความความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2) ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลเวลาทำงานและเวลาดำเนินชีวิต สอดคล้องกับหลักการของ Richard E. Walton ซึ่งปรากฏในหนังสือ Criteria for Quality of Working life

- ด้านสิทธิของพนักงาน กล่าวไว้ว่า ลักษณะงานที่ถูกต้องตามกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และมีความเป็นธรรมขององค์กรในการพิจารณาการให้ผลตอบแทน การให้รางวัล รวมทั้งการให้โอกาสที่พนักงานจะได้รับ และสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองตามกฎหมาย

- ด้านความสมดุลเวลาทำงานและเวลาดำเนินชีวิต ได้กล่าวไว้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือ พนักงานต้องไม่ได้รับความกดดัน และภาระงาน จากการปฏิบัติงานมากเกินไป การกำหนดชั่วโมงการทำงาน ระยะเวลาการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงความเครียดที่ต้องทำงานมากเกินไป ขาดเวลาพักผ่อน เพื่อให้พนักงานได้มีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างพอเพียง

อภิปรายผลการวิจัย

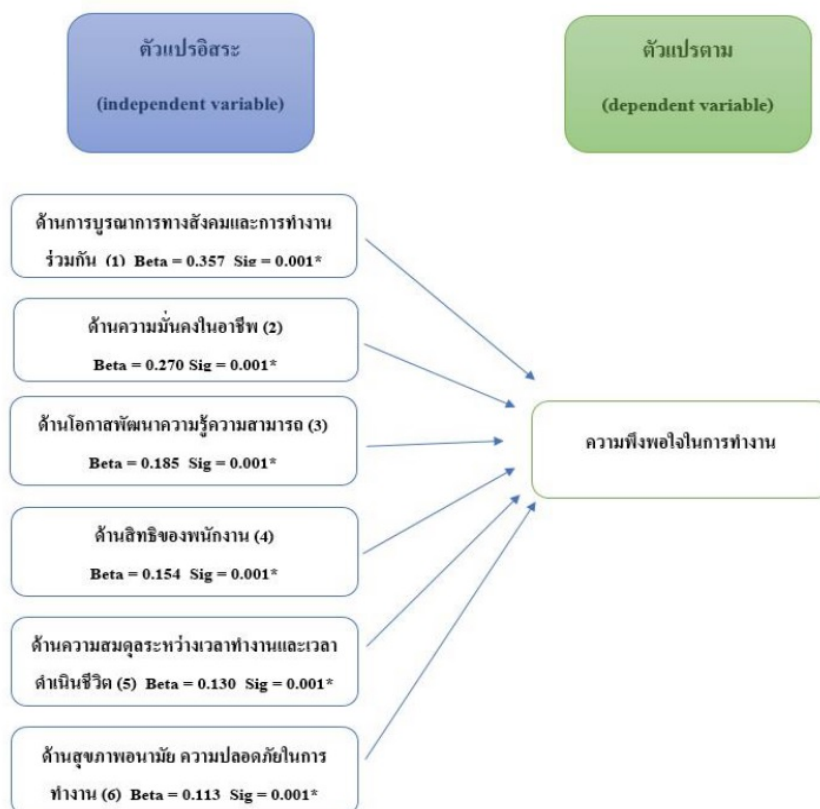
ผลการวิจัย ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้หญิง ร้อยละ 61.60 อายุ 26 – 30 ปี ร้อยละ 23.30 อายุงานในบริษัท 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 36.90 สถานภาพโสด ร้อยละ 55.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 29.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 88.40 ตำแหน่งงานพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 61.40

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 7 ด้าน (1) ด้านสุขภาพอนามัย (2) ความปลอดภัยในการทำงาน (3) ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ (4) ด้านโอกาสเติบโตในสายอาชีพ (5) ด้านความมั่นคงในอาชีพ (6) ด้านบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน (7) ด้านสิทธิของพนักงาน (7) ด้านความสมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาดำเนินชีวิต โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.064

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน (1) ผลตอบแทนที่เป็นเงิน (2) ผลตอบแทนที่ไม่เป็นเงิน (3) สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา (4) ความตั้งใจทางสังคม (5) การปรับสภาพการทำงาน โดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ค่าความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ค่าความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.769

โดยปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เรียงตามลำดับ ได้ดังภาพ



ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อให้สามารถรักษาทรัพยากรบุคคล ที่มีความรู้ความสามารถให้ปฏิบัติอยู่กับองค์กรได้นานที่สุด เพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีคุณค่าขององค์กร และเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานก่อนเริ่มปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานบางตำแหน่งที่มีความจำเป็นต้องมีความรู้

ความสามารถ และซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในช่วงการฝึกอบรม ประมาณ 90 วัน ก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเติบโตในแต่ละสายงาน ให้สามารถโอนย้ายปรับตำแหน่ง ไปยังตำแหน่งที่ก้าวหน้าและเติบโตในสายอาชีพมากขึ้น สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานมากขึ้น

2. ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับกลุ่มพนักงานกลุ่มอายุ 26-30 ปี กลุ่มพนักงานที่มีอายุงานในบริษัท 16-20 ปี กลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย กลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด เพื่อให้สามารถดึงศักยภาพของพนักงาน ความชำนาญในงานหน้าที่ปัจจุบันแล้ว ให้มีโอกาสเติบโตในสายอาชีพ และเป็นการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงแรงงาน (2562) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality Of Working Life) สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2565 จาก <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/609-quality-of-working-life>

รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ ชาตไทย. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. รายงานวิจัยที่ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต , มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Sloan Management Review*,15, 12-18.

เสาวลักษณ์ เหลืองอร่าม. (2565) . ความพึงพอใจในชีวิตและการปฏิบัติราชการของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง กระทรวงการคลัง , มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ดร. อนรรักษ์ วัฒนะถาวรวงศ์. (2561). ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2565 จาก <http://anuruckwatanathawornwong.blogspot.com/2018/01/job-satisfaction.html>

ดร.วิทยา อินทร์สอน. (2559) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2565 จาก

<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=773§ion=30&issues=74>

พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวิลด์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

พรพิตรา ธรรมชาติ. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์