

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของบริษัทคอสโม กรุ๊ป จำกัด
(มหาชน)

OPINIONS OF EMPLOYEES TOWARDS THE ADMINISTRATION
OF COSMO GROUP PUBLIC COMPANY LIMITED

กิตติพงษ์ อ้วนจันทิก

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kittipong Ouachantheuk

E-mail: kittipongidm10@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจในงาน จำแนกตามเพศ และศึกษาระดับความตึงเครียดในการทำงาน ระดับความผูกพันในองค์กร และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในองค์กรเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลและหน่วยงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานของบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) จำนวน 231 คน โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายและได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาอย่างสมบูรณ์สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 231 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มีอายุ 26 – 33 ปี มีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 34 - 41 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตั้งแต่ 9,001 – 19,000 บาทและสถานภาพโดยส่วนใหญ่สมรส/อยู่ร่วมกัน มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 12 ปี และมีตำแหน่งงานเป็น พนักงานรายวัน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ภายนอกองค์กร และด้านการพัฒนาอาชีพ

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านทัศนคติและด้านพฤติกรรม

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานของบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยเพศชายและเพศหญิงพึงพอใจต่อองค์กรและการดำเนินงานขององค์กร มีความพึงพอใจในสถานที่ทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และพอใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไปในอนาคตไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน,บริษัทคอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of job satisfaction by sex and the degree of tension in the workplace, level of commitment in the organization and the satisfaction of the Cosmo Group Public Company Limited.

The data from the users are the samples used in the study. The Cosmo Group Public Company Limited distributed 231 questionnaires to the staffs to complete. The results can be used to analyze the 231 respondents as a percentage:100%.

The results showed that:

1. Factors including age between the parties, the status of education on their income level and experience have shown that females compared to males aged 26-33 years and 34-41 years have undergone the greatest degree of difference with the average monthly income ranging from ฿9001-19000 depending on the marital/cohabitation status with over 12 years' experience in working in a staff position, especially daily employees, for the most part.

2. The tension was in the overall high level regarding characteristics, roles in the workplace, relationships within the organization, external relationships and career development.

3. Opinions on the commitment of the organizations were included on many levels including both attitudes and behavior.

4. Satisfaction in the work of personnel in Cosmo Group Public Company Limited, depending on gender difference, showed no difference (i.e. the male and female satisfaction with the organization and operation of the organization was the same). The overall satisfaction in the workplace, the energy or drive, and happiness to work in an organization are not different for the future.

Keyword: Opinions of employees towards the administration , Cosmo Group Public Company Limited

บทนำ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นในการบริหารงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตบรรจุภัณฑ์ ในบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) ในการนำผลการวิจัยไปสู่การปฏิบัติ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร และเพิ่มประสิทธิผลต่อหน่วยงานและความสำเร็จในการทำงาน จะช่วยให้บุคลากร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ มีการเพิ่มเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นองค์กรยุคอิเล็กทรอนิกส์ และตอบสนองกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนไป เพราะฉะนั้นในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่นได้ ต้องอาศัยพนักงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจมีใช้อยู่เพียงภายใต้เงื่อนไขของความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียว สิ่งสำคัญยิ่งกว่าคือพนักงานมีความพึงพอใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบ หากไม่มีความพึงพอใจในงาน จะเป็นเหตุทำให้คุณภาพของการปฏิบัติงานต่ำลง อาจมีการขาดงานบ่อยครั้งขึ้น ก่อให้เกิดผลเสียต่องานและภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อตัวพนักงาน ฉะนั้น องค์กรจึงไม่ควรเพิกเฉยต่อการให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กร

ดังนั้นองค์กรควรทำให้พนักงานมีความพึงพอใจทั้งด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนให้ความจงรักภักดีทำงานอยู่ในองค์กรได้เป็นเวลายาวนาน จึงควรจะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลงสภาพการทำงาน

ต่างๆทำให้เกิดความพึงพอใจและความร่วมมือในการทำงานของพนักงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปแล้วถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่ งานมาก ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานในทางลบจะทำให้ไม่มีความกระตือรือร้น ขาดความรับผิดชอบ อีกทั้งความพึงพอใจในงานของบุคคลไม่คงที่ อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อม ฉะนั้น ควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในงานพนักงานในบริษัท เพื่อที่จะได้ทำการ แก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองต่อความต้องการของพนักงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้องค์กรประสบความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้น ประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าจะปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรพร้อมที่จะทำงานให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานนอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์กรเกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรหรือ หน่วยงานใด หากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ จะเกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตบรรจุภัณฑ์ในบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัย เรื่องความคิดเห็นและความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตบรรจุภัณฑ์ในบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วย

- (1) เพศ

- (2) อายุ
 - (3) ระดับการศึกษา
 - (4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - (5) สถานภาพ
 - (6) ระดับตำแหน่งงาน
 - (7) ประสบการณ์ทำงาน
- 2) ตัวแปรตาม
- (1) ความพึงพอใจในงาน
 - (2) ระดับความตึงเครียดในการทำงาน
 - (3) ระดับความผูกพันในองค์กร

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานฝ่ายผลิตบรรจุภัณฑ์ บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 491 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% จึงกำหนด จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของงานวิจัยนี้เท่ากับ 231 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

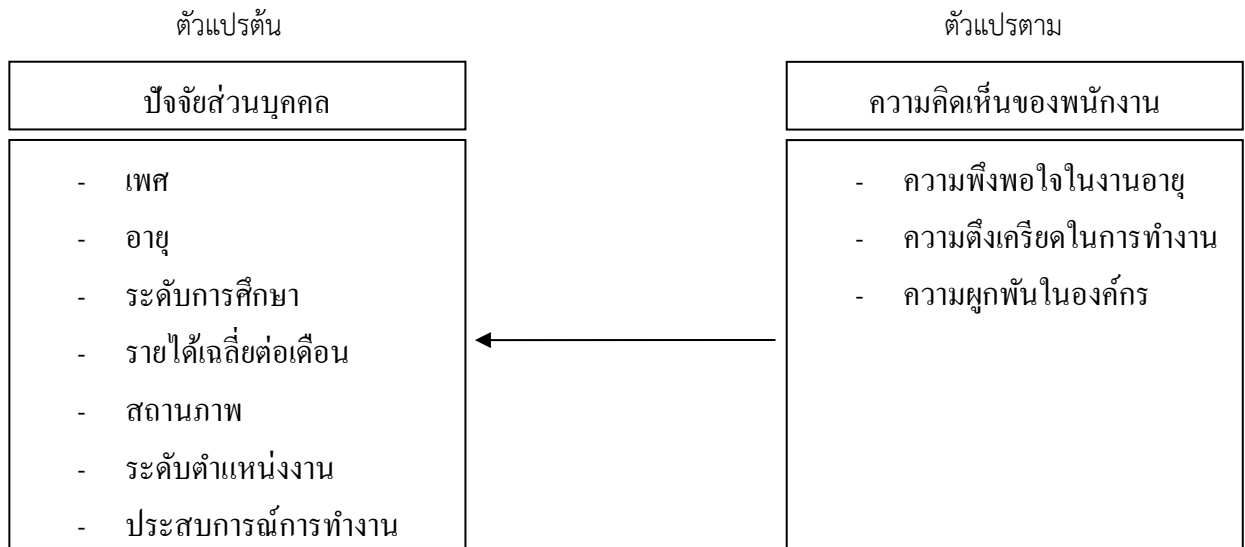
ดำเนินการวิจัยตั้งแต่ เดือน สิงหาคม- กันยายน 2562 เป็นระยะเวลารวมทั้งสิ้น 1 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการบริหารงานของ พนักงานฝ่ายผลิตบรรจุภัณฑ์ บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารงานของบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิตบรรจุภัณฑ์ ต่อการบริหารงานของ บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย รายละเอียด ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วรวงคราญ ดงเย็น และคณะ (2555, น.8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจที่บุคคลในองค์กร หรือพนักงานต่างๆ มีความรู้สึก มีความนึกคิด และมีอารมณ์ทั้งทางบวกและลบต่อสิ่งเร้าต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งสามารถแสดงออกได้ถึงความสุข ความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น

สัมพันธ์ แผล่งป่าหมื่น (2555, น.55) ได้หมายถึงความรู้สึกที่พนักงานมีต่อปัจจัยต่างๆ ในองค์กร และอาจจะรวมถึงความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ค่าจ้าง เงินเดือน หรือสิ่งแวดล้อมรอบข้างในองค์กรที่ได้มีการจัดหาและให้ไว้

ข้อมูลบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

บริษัทก่อตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2507 โดยพนักงานของ บริษัท COSMO ได้จำหน่ายสำนักงานขายของตนเองเพื่อรับตำแหน่งประธานสายนาฬิกา นายชัยโรจน์ มหาดำรงกุลด้วยการบริหารงานที่มั่นคงของครอบครัวและอุทิศและคติสาขา Cosmo Swiss ใน Bienne ประเทศสวิตเซอร์แลนด์และในปี 1967 กับกลุ่มของ Gainere Moderne SA, Givisez รวมถึง Pozzo di Borgo-Design Agency ที่ดูแลการออกแบบที่ประณีตพร้อมกับ Huguenin Sandoz Colombia ผู้มีส่วนร่วมในการตลาดและการขายบรรจุภัณฑ์และการจัดแสดงสำหรับสวิตเซอร์แลนด์และตลาดยุโรปใกล้เคียง ด้วยประสบการณ์มากกว่า 50 ปี

บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน)เป็น “ผู้ผลิต” หน้าปัดนาฬิกาคุณภาพสูงควบคุมกระบวนการผลิตทั้งหมดตั้งแต่การใช้เครื่องมือจนถึงการตรวจสอบคุณภาพขั้นสุดท้ายในสถานที่ของตนเอง สำหรับหน้าปัด Cosmo ให้บริการนาฬิกาแบรนด์ที่มีชื่อเสียงเป็นหลักด้วยสแตนเลสคุณภาพสูงหรือนาฬิกาข้อมือไทเทเนียม, กำไลหรือ buckles ที่ไม่ซ้ำกันสำหรับกำไลนาฬิกาหรือเข็มขัดหนัง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ศึกษาในระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.47$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.44$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

รัฐกิจ ทิมะคุณ (2557) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.36) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.28) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.20) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (= 3.91) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (= 3.89) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (= 3.40) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (= 2.94) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.33) โดยมีมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่

ในระดับมากที่สุด (= 4.35) รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.24) และมิติด้านการพัฒนาองค์การ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด (= 3.58)

ชนะเลิศ วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านผลจากการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายผลิตบรรจุภัณฑ์ ในบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) มีจำนวนทั้งสิ้น 491 คน (ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2562)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% (Taro Yamane, 1973)

จากประชากรทั้งหมด 491 คน ใช้สูตรคำนวณแล้วได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 231 คน ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) 3 ส่วนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน เงินเดือน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการบริหารงานของบริษัท ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการบริหารงานของคอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมการสำหรับการวิเคราะห์

วิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการบริหารงานของคอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการบริหารงานของคอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิตบรรจุภัณฑ์ ในบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานในบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 และเป็นเพศหญิงจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 คน มีอายุ 26 – 33 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุ 34 – 41 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุ 42 – 49 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุ 18 – 25 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และรองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 20 คน คิดเป็น 8.7 คน ตามลำดับมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และมีระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 9,000 – 19,000 บาท มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 9,000 บาท มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 19,001 – 29,000 บาท มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 29,001 – 39,000 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 39,001 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิตบรรจุภัณฑ์ในบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานในบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 และเป็นเพศหญิงจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 คน มีอายุ 26 – 33 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือพนักงานที่มีอายุ 34 – 41 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุ 42 – 49 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุ 18 – 25 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และรองลงมาคือ

พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 20 คน คิดเป็น 8.7 คน ตามลำดับมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และมีระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 9,000 – 19,000 บาท มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 9,000 บาท มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 19,001 – 29,000 บาท มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 29,001 – 39,000 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 39,001 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 มีสถานภาพที่สมรส มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาคือสถานภาพโสด มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 และรองลงมาคือมีสถานภาพหย่า/หม้าย มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 มีระดับตำแหน่งงานที่เป็นพนักงานทั่วไปมีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาคือตำแหน่งพนักงานประจำมีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 และรองลงมาคือตำแหน่งระดับหัวหน้างานมีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 12 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงาน 4 – 6 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 รองลงมาประสบการณ์ในการทำงาน 7 – 9 ปี และ 10 – 12 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

การวิเคราะห์ความตึงเครียดในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร และความพึงพอใจในของพนักงานฝ่ายผลิตบรรจุภัณฑ์ในบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) ความคิดเห็นในการทำงาน จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

ด้านลักษณะงาน พนักงานในบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก คือ ปริมาณงานมีความเหมาะสม มีขนาดห้องทำงานเหมาะสมกับการทำงาน และงานที่ทำมีความท้าทาย

ด้านบทบาทในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานระดับมากที่สุดคือทราบถึงความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และระดับมากคือ ทราบแน่นอนว่าคาดหวังอะไรในงาน

ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็น

ในระดับมากคือ ทำงานภายใต้คำสั่งที่ชัดเจนทุกครั้ง และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเข้ากันได้ดีไม่มี ความขัดแย้ง

ด้านความสัมพันธ์ภายนอกองค์กร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานด้าน ความสัมพันธ์ภายนอกองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็น ในระดับมากคือ การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวในการทำงานในองค์กรแห่งนี้ และความคิดเห็นใน ระดับปานกลางคือ ค่าครองชีพที่สูงขึ้นไม่ส่งผลกับการทำงานในองค์กรนี้

ด้านการพัฒนาอาชีพ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานด้านการพัฒนาอาชีพโดย รวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า พนักงานในบริษัทมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านได้รับ มอบหมายงานที่ตรงตามความสามารถของท่าน และ ผู้บังคับบัญชาของท่านยินดีและเต็มใจสนับสนุนในการ เลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส

ความผูกพันในองค์กร จากการศึกษาครั้งนี้ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านทัศนคติ พนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรด้านทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับ มาก คือมีความห่วงใยเกี่ยวกับอนาคตขององค์กรนี้อย่างมาก สำหรับการได้ทำงานในองค์กรนี้ถือเป็นสิ่งที่ดี ที่สุด และภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้

ด้านพฤติกรรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรด้านพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป สามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในองค์กรได้เสมอ ความพึงพอใจในงานจากการศึกษาครั้งนี้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เพื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านองค์กรและการดำเนินงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานด้านองค์กรและการ ดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือความพึงพอใจของท่านที่มีต่อองค์กรและการดำเนินงานขององค์กร และ ความพึงพอใจในสถานที่ทำงานของท่าน

ด้านลักษณะงานที่ทำ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำโดยรวมอยู่ ในระดับมาก คือความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

ด้านลักษณะทางสังคม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคมโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก คือความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กรของท่านต่อไปในอนาคต

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นและความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดย ปัจจัยด้านบุคคล จากการศึกษาปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพ

การศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มีอายุ 26 – 33 ปี มีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 34 - 41 ปี มีระดับการศึกษาาระดับปริญญาตรีมากที่สุด โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 9,001 – 19,000 บาทและสถานภาพโดยส่วนใหญ่สมรส/อยู่ร่วมกัน มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 12 ปี และมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไปเป็นส่วนใหญ่

ความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน จากข้อมูลสามารถอภิปรายได้ดังต่อไปนี้ เพศชายและเพศหญิงพึงพอใจต่อองค์กรและการดำเนินงานขององค์กร มีความพึงพอใจในสถานที่ทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และพอใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไปในอนาคตไม่แตกต่างกัน จากข้อมูล อภิปรายได้ว่า ตามธรรมชาติของคนไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือ เพศหญิง เพื่อให้การดำรงชีวิตอยู่ทุกคนต้องทำงาน (เพ็ญศรี วายวานนท์, 2537, หน้า 210 – 211) เมื่อมาทำงานย่อมมีความต้องการ ซึ่งคาดหวังว่าจะได้รับจากองค์กร เช่น ค่าตอบแทน งานที่ดี โอกาสก้าวหน้า ผู้ที่มีอายุ 26 – 33 ปี สมรสแล้ว มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ธรรมชาติของคนกลุ่มนี้เป็นธรรมดาที่จะต้องทำงาน อย่างน้อยก็เพื่อค่าตอบแทนเพื่อเลี้ยงครอบครัว ต้องการงานที่ดี และโอกาสก้าวหน้าจากองค์กร และเมื่อมาทำงานก็ต้องการความมั่นคงในงาน พนักงานจึงต้องปรับตัวให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กร ที่ต้องการพนักงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิผล ต้องเรียนรู้ ต้องศึกษาและกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา และกระหนาบจากความเป็นอยู่แบบเดิม ๆ ย่อมมีหรือเกิดความลังเลใจว่าตนจะสามารถรองรับการปรับเปลี่ยนขององค์กรได้มากน้อยเพียงใด แต่หากองค์กรสร้างความมั่นคงให้กับคนและคนพึงพอใจในงานที่ตนทำแล้วจะจงรักภักดีต่อองค์กรและพร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้ากับองค์กรต่อไปในอนาคต นอกจากนี้แล้ว คนทำงานต้องการมีเพื่อนซึ่งเป็นความเรียกร้องต้องการที่มาจากสังคมที่ต้องการรวมกลุ่มและเป็นที่ยอมรับของกลุ่มทั้งในที่ทำงานและชุมชนด้วย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการงานภายในองค์กร เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และยังส่งผลให้เกิดผลดีต่อองค์กรและตัวพนักงาน ดังนี้

1. องค์กรควรจัดหาวิธีการบริหารสภาพแวดล้อมในองค์กร รวมไปถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้เป็นที่พึงพอใจกับพนักงานกลุ่มตัวอย่าง และนำไปดำเนินการกับพนักงานกลุ่มอื่น ๆ เพื่อให้พนักงานทั้งหมดเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น

2. องค์กรควรคำนึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การจัดสถานที่ทำงานเหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน และควรจัดให้มีการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างความคุ้นเคยให้กับพนักงาน

3. ควรมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและการจัดพนักงานให้เพียงพอ กับปริมาณงานเพื่อลดความตึงเครียดกับการทำงาน จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม และมี อุปกรณ์สำนักงานที่ครบครัน
4. องค์กรควรจัดให้มีการอบรมปฐมนิเทศกับพนักงานที่เข้าใหม่และมีการจัดประชุมสัมมนาเรื่อง เกี่ยวกับองค์กร ปลุกฝังให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร
5. ควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน หรือระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบกับ การนำไปปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องความคิดเห็นและความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ในหน่วยงานอื่น ๆ
2. ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นและความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่ผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เป็นผลกระทบต่อเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของ พนักงานบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน) อีกหลายประการ ซึ่งควรนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ แรงจูงใจภายใน เช่น ความต้องการ ทักษะคติ ความสนใจพิเศษ และแรงจูงใจภายนอก เช่น เป้าหมายหรือความคาดหวัง ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า บุคลิกภาพความ ประทับใจ เครื่องล่อใจอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้การวิจัยในเรื่องนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

วงครกาญจ ดงเย็น และคณะ (2555). ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน. สืบค้น จาก

<tp://comschool.site40.net/s4.html>.

สมพันธ์แหล่งป่าหมื่น.(2555).ความพึงพอใจในงาน.สืบค้น จาก

www.elecnet.chandra.ac.th/learn/courses/5514306/lecture7.pdf

ส่วนบริการข้อมูลและสารสนเทศ. (2558). ทักษะคติและความพึงพอใจในการทำงาน. สืบค้นจาก

<http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=315.0>

สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้

ปีงบประมาณ พ.ศ.2558”. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10: 64-84.

รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.).

ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.17:151-164.

- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้าน
เก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐ
และภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์. <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>. 1 มิถุนายน 2558.
- Yamane, Taro. (1973). Statistics : an Introductory Analysis. 3rd ed. New York : Harper and
Row.