

## ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรของ บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

นริศ อึ้งสกุล\*  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรของ บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร จำแนกตามคุณลักษณะด้านประชากรที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างประชากร คือ พนักงาน บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ใช้การคำนวณของ Taro Yamane ได้จำนวน 153 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานคือ t-test

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านทัศนคติและความรู้สึก ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการเลือกองค์กรที่ไม่ต่างกัน

---

\*นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

\*\*ที่ปรึกษางานค้นคว้าเฉพาะบุคคลหลัก

## 1. บทนำ

บุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารองค์กร ใน การที่องค์กรจะมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กร ที่มีคุณภาพ บุคลากรในองค์กรเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีคุณค่าอีกทั้งยังเป็นทรัพยากรที่องค์กร จำเป็นต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีคุณค่าและมีศักยภาพ การที่บุคลากรในองค์กรทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันนั้น องค์กรจะต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลควบคู่ไปกับการปรับปรุงการ บริหารงานให้ทันกับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ประกอบกับควรให้ความสำคัญกับ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เพราะสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร อีกทั้งมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่ง ความสำคัญดังกล่าวจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานใน ทางบวกเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึง พอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่ง เหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลสำเร็จและเป็นไป ตามความหมายขององค์กร (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548: 132) ในทางตรงกันข้าม หาก บุคลากรขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้อัตราความสนใจในงาน สร้างความถดถอยใน การทำงาน ทำให้คุณภาพของงานลดลง

ดังนั้นสิ่งที่องค์กรควรคำนึงถึงอยู่เสมอนอกจากความรู้ความสามารถของบุคลากรนั้นคือ การจูงใจและการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมายขององค์กรและใช้ ความสามารถอย่างเต็มที่ทำงานให้กับองค์กร ซึ่งทำให้องค์กรลดการสูญเสียที่ไม่จำเป็น ไม่ต้องเผชิญ กับปัญหาขาดแคลนบุคลากร

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ องค์กรของบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มี ต่อองค์กร ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร และสร้างความพึงพอใจที่ดี ให้กับพนักงานเพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ และมีศักยภาพ โดย บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด (PTTRM) กลุ่มบริษัทในเครือของ ปตท. เป็นผู้ดูแลและบริหารสถานีบริการน้ำมัน ปตท. และร้านค้าสะดวกซื้อจิวพี จำนวน 148 สาขา พร้อมสถานีบริการเอ็นจีวี (NGV) อีก 1 สาขา รวมถึงธุรกิจทางด้านอาหาร ได้แก่ ร้านอาหารจิวพี คิทเชน บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ หรือ Jiffy Catering รวมถึง ผลิตภัณฑ์ค้าเฮาส์แบรนด์ (House Brand) จิวพีที่ออกวางจำหน่ายที่สะดวกซื้อ จิวพีทั่วประเทศ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2550 ภายหลังจากเข้าซื้อกิจการของบริษัท ConocoPhillips ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยบริษัท ปตท.จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรทางด้านพลังงานชั้นนำของ

ประเทศไทยที่ดำเนินธุรกิจครบวงจรทั้งทางด้าน ก๊าซธรรมชาติ น้ำมัน และปิโตรเคมี  
(<http://www.pttrm.co.th>)

## 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร จำแนกตามคุณลักษณะด้านประชากรที่ต่างกัน

## 3. สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน ปฏิเสธสมมติฐาน ในเรื่องความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรของ บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด

## 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 4.1 ทราบถึงปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร
- 4.2 บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด นำผลการวิจัยไปเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร

## 5. ขอบเขตด้านการศึกษา

ขอบเขตด้านสถานที่ ทำการศึกษาเฉพาะ บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด  
ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานของบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด  
ขอบเขตด้านช่วงเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาและเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มีนาคม 2558 ถึง เดือนเมษายน 2558

## 6. ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้ดำเนินการสร้างและได้ประยุกต์มาจากการประมวลเอกสารที่ได้ศึกษามาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐานลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน จำนวน 5 ข้อ  
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวิเคราะห์เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรของ บริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคำถามใน

ส่วนที่ 2 จะเป็นคำถามประเภทปลายเปิดแบบเลือกตอบ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale กำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบให้ตรงกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของตนมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>การกำหนดคะแนน</u>
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลความ (ลือชัย วงษ์ทอง, 2550, หน้า 67)

## 7. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เพศหญิง ร้อยละ 67.3 มีอายุระหว่าง 30-35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 68.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.1 มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านทัศนคติและความรู้สึก และด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร อยู่ในระดับมาก

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน ปฏิเสธสมมติฐาน

## 8. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด สามารถอภิปรายผลในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

8.1 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการศึกษาพบว่า

8.1.1 พนักงานที่มี เพศ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านทัศนคติและความรู้สึก และด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิง มีความอิสระในการทำงาน ต้องการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชา ต้องการโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และต้องการความเชื่อมั่นขององค์กร เหมือนกัน จึงมีความพึงพอใจต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพัทธา กลิ่นขจร (2556) ที่กล่าวว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของการบริหารงานของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สรวุฑ วัฒนวิไลกุล (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่าทุกคนทั้งที่เป็นเพศชายและเพศหญิงต้องทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นระเบียบกฎหมาย หนังสือสั่งการ นโยบายการบริหารงาน หรือโครงสร้างการบังคับบัญชา เป็นต้น จึงทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

8.1.2 พนักงานที่มี อายุ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านทัศนคติและความรู้สึก และด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่ง Dumham, Grube and Castaneda. (1994) กล่าวว่า อายุ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ไม่ว่าอายุต่างกัน ต้องการโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และความมั่นคง เหมือนกัน จึงจะทำให้ความพึงพอใจต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สรวุฑ วัฒนวิไลกุล (2555) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่าส่วนใหญ่มีอายุใกล้เคียงกัน เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงขึ้นจะพอใจการงานมากขึ้น เนื่องจากความคาดหวังจะต่ำลงและการปรับตัวในสภาวะการณ์ในการทำงานดีขึ้น จึงทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

8.1.3 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านทัศนคติและความรู้สึก และด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สรวุฑ วัฒนวิไลกุล (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่า การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับสาขาวิชาที่ตนเองได้ศึกษาเล่าเรียนมา จึงจะเป็นความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ จึงจะทำให้เกิดทัศนคติต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

8.1.4 พนักงานที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในรายด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร ไม่แตกต่างกัน แต่จะให้ความสนใจด้านทัศนคติและความรู้สึก แตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ไม่ได้มีผลเกี่ยวข้องกับโดยตรงต่อความพึงพอใจขององค์กร รายได้อาจเป็นส่วนหนึ่งในความพึงพอใจต่อองค์กร แต่ในภาพรวม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่ต่างกัน

8.1.5 พนักงานที่มี อายุการทำงาน ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านทัศนคติและความรู้สึก และด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศราวุธ ศรีพัก (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอผาม่วน จังหวัดขอนแก่น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วาลาลินี นามศรี (2553) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

## 9. ข้อเสนอแนะ

### 9.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานมีความพอใจในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรที่จะมีการสนับสนุนมากขึ้นในทุก ๆ ด้าน

ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน องค์กรควรสร้างความรู้สึที่ดีให้กับพนักงานมากขึ้น ความภูมิใจที่เป็นพนักงานขององค์กร

ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน องค์กรควรคำนึงถึงรู้สึกมั่นคง ความเป็นอยู่ของพนักงาน ความเอาใจใส่ดูแลพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน และส่งผลถึงประสิทธิภาพของงานด้วย

ด้านทัศนคติและความรู้สึก องค์กรควรสร้างความรู้สึที่ดีให้กับพนักงานโดยการจัดกิจกรรมร่วมกันทำบุญ จัดกิจกรรมกีฬาสามัคคีภายในองค์กร จัดกิจกรรมอนุรักษ์ธรรมชาติ จัดกิจกรรมทัศนศึกษา สัมมนานอกสถานที่ เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคี สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร จึงจะทำให้พนักงานในองค์กรรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร องค์กรควรสร้างความรู้สึที่ดีให้กับพนักงานมากขึ้น ความภูมิใจที่เป็นพนักงานขององค์กร

## 10. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรของ บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ผศ.ดร. ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำชี้แนะในขั้นตอนของการทำวิจัย เสนอแนะแนวทางการทำวิจัย ให้ความรู้ด้านวิชาการ ด้านเทคนิค และข้อคิดต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าในครั้งนี้ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณอดีตผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และเพื่อนร่วมงานที่ให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยฉบับนี้ด้วยดีตลอดมา

ในท้ายที่สุดนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัวของผู้วิจัย และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ ที่ให้การสนับสนุนให้กำลังใจ ดูแลมาโดยตลอด ซึ่งเป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถทำวิจัยได้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยดี

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2535). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2538). ทศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม: การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สามดีการพิมพ์.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2549). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เต็มศักดิ์ คทวนิช (2548). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541). การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ พัฒนาศึกษา.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2552) ความพึงพอใจของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมนวนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- พิทยา โภคา. (2549). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์การของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม  
ผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- สุนิษา กิตติพันธ์วรกุล (2554) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร  
สาธารณสุข อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
- สุพัตรา กลิ่นขจร (2556) ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานในโรงเรียนสาธิต  
เทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร  
การศึกษา. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา
- สรารุช วัฒนวิไลกุล (2555) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วน  
ตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
สาขาการวิทยาการจัดการ. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศรารุช ศรีพัก (2554) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด องค์การบริหาร  
ส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอดงตาล จังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
สาขารัฐศาสตร์. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

#### ภาษาต่างประเทศ

- Good, Corter. (1973). **Dictionary of Education**. Education by Cater V. good, New York:  
Mcgraw-Hill book Company, Inc.
- Herzberg, Fredrick; Mauser, Bernard & Snyderman, Block. (1959). **The motivation to  
work**. New York: John Wiley and Son.
- Marsh, R. M. and Mannari, H. (1977). **Organizational Commitment and Turnover: A  
Prediction Study**. Administrative Science Quarterly.
- Maslow, A.H. (1970). **Motivation and Personality (2<sup>nd</sup> Edition)**. New York: Harper and  
Row.
- Vroom, Victor H (1984). **Work and Motivation**. Florida: Robert E. Krieger.
- Smith C. Ann, and other. (1983). **Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and  
Antecedents**. Journal of Applied Psychology.
- Steer R.M. and L.W. Poeter. (1983). **Motivation and Work Behavior**. Boston: Harvard  
University Press.



<https://www.gotoknow.org/posts/508418>

<https://www.pttrm.co.th>

<http://www.nationjobs.com/content/tiptools/jobtips/template.php?conno=138>

<http://dlibrary.spu.ac.th:8080/dspace/bitstream/123456789/3608/6/6chap2.pdf>

[http://library.senate.go.th/document/Ext9/9736\\_0003.PDF](http://library.senate.go.th/document/Ext9/9736_0003.PDF)