

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

EMPLOYEE JOB SATISFACTION OF BANGKOK COMMERCIAL ASSET

MANAGEMENT PUBLIC COMPANY LIMITED

ณัฐภาส บันชัย* และพิชญลักษณ์ พิชญกุล**

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้ ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Frederick K. Herzberg สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจโดยใช้ เครื่องมือ Importance-Performance Analysis (IPA) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท ดำรงตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ 5 / นิติกร 5 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 – 5 ปี และเคยปฏิบัติงานที่อื่นมาก่อนเข้าปฏิบัติงานที่บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และการวิเคราะห์ IPA พบว่า ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ อยู่ใน Quadrant A (มีความสำคัญ แต่ยังไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี) ด้านลักษณะงานที่ทำ อยู่ใน Quadrant B (มีความสำคัญ และได้รับการตอบสนองที่ดี) และด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ใน Quadrant C (มีความสำคัญน้อย และยังไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี) ส่วนปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ใน Quadrant A (มีความสำคัญ แต่ยังไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี) ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ใน Quadrant B (มีความสำคัญ และได้รับการตอบสนองที่ดี) ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุม ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านชีวิตส่วนตัว อยู่ใน Quadrant C (มีความสำคัญน้อย และยังไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี) และด้านตำแหน่งงาน ด้านสภาพการทำงาน อยู่ใน Quadrant D (มีความสำคัญน้อย แต่ยังไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี)

ABSTRACT

This independent study aims to examine employee job satisfaction of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited. The analysis was based on Frederick K. Herzberg's Two-Factor Theory. The data acquired from the questionnaire was analyzed by descriptive statistics including frequency, percentage, standard deviation and satisfaction using the Importance-Performance Analysis (IPA). The result showed that most of the respondents were female, 31 – 35 years old, graduated with a master's degree, average monthly income of 15,001 to 25,000 Baht, and being in a position of Officer 5 / Lawyer 5. The most of which have a working period of 3 - 5 years, and had experience working at other places before. Most

* นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

research respondents gave precedence to operate with the Motivation and Maintenance or Hygiene Factors. Overall, the result was in high level. From IPA analysis of Motivation Factor, it was found that achievement and responsibility were in Quadrant A (It is important to job satisfaction, but it has not received a good response.), work itself was in Quadrant B (It is important to job satisfaction, and it has received good responses.), recognition and advancement were in Quadrant C (It has little importance for job satisfaction, and it has not received good responses.). For Maintenance or Hygiene Factor, found that the compensations and welfares were in Quadrant A (It is important to job satisfaction, but it has not received a good response.), job security was in Quadrant B (It is important to job satisfaction, and it has received good responses.), company policy and administration, supervision, interpersonal relations with supervision, interpersonal relations with peers, interpersonal relations with subordinators personal life were in Quadrant C (It has little importance for job satisfaction, and it has not received good responses.), status and working conditions were in Quadrant D (It has little importance for job satisfaction, but it has received good responses.).

บทนำ

องค์กรขนาดใหญ่เริ่มมองถึงเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability) ในด้านของบุคลากร คือ เรื่องของการบริหารคนเก่งภายในองค์กร ตั้งแต่การค้นหา ดึงดูด การพัฒนา และการรักษาคนเก่ง ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องปรับยุทธศาสตร์ขององค์กรในบุคลากร เพื่อดึงดูด และรักษาคนเก่งเหล่านั้นไว้ (The Secret Sauce, 2023) ประกอบกับปัจจุบันจะเห็นได้ว่าคนรุ่นใหม่เริ่มหันมาทำงานใหม่ เข้าทำงานในองค์กร มักทำงานเป็นระยะเวลา 1-2 ปี แล้วก็เปลี่ยนงานไปทำที่ใหม่ กลุ่มคนเหล่านี้รู้สึกว่าการเปลี่ยนงานแบบนี้ช่วยยกระดับรายได้และตำแหน่งงานของตัวเองมากที่สุด (Jean, 2018)

บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจการรับซื้อ หรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ (NPL) และทรัพย์สินรอการขาย (NPA) เพื่อนำมาบริหารจัดการสินทรัพย์ หรือจำหน่าย มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ต่อมาเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2562 บริษัทได้จดทะเบียนเข้าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) โดยกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ลดสัดส่วนการถือหุ้นลงเหลือ ร้อยละ 41.9 ส่งผลให้บริษัทเปลี่ยนสภาพจากรัฐวิสาหกิจ กลายเป็นบริษัทเอกชนเต็มตัว (บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2562) ซึ่งทำให้มีการเปลี่ยนแปลงภายในบริษัท ซึ่งหลัก ๆ ที่เห็นได้ชัดเจน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล และด้านของความมั่นคงในการทำงาน ที่ทำให้บุคลากรเกิดความกังวล อันอาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร และเป็นการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ศึกษาต้องการทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาที่ได้รับจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงในส่วนการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัทให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ เฮอริชเบิร์ก (Frederick K. Herzberg's Two-Factor Theory) ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factor) และปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factor)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ

เครื่องมือ Importance-Performance Analysis (IPA) เป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ และแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือบุคคล โดยนำค่าความสำคัญและความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกันสามารถอธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

Quadrant A: Concentrate here คือ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ แต่ยังไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี

Quadrant B: Keep up with good work คือ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ และได้รับการตอบสนองที่ดี

Quadrant C: Low priority คือ มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจ และไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี

Quadrant D: Possible overkill คือ ความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจ แต่ได้รับการตอบสนองที่ดี

ระเบียบวิธีการศึกษา

ประชากรในการศึกษานี้ คือ บุคลากรของ บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2565 ซึ่งมีทั้งหมด 1,310 คน และคำนวณจำนวนตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1970) ค่าระดับความเชื่อมั่น 0.95 และระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 คน แล้วใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีอัตราการตอบกลับ (Response Rate) ของแบบสอบถาม คิดเป็น ร้อยละ 23.36 ซึ่งเป็นอยู่ในอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่กำหนดไว้เป็นที่ยอมรับได้อยู่ที่ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20 (นิสาชล รัตนมณี และประสพชัย พสุนนท์, 2562)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม มีแนวทางการพัฒนา จากการทบทวนวรรณกรรม ร่างแบบสอบถาม หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยทำการหาค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) และนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการพิจารณาจาก ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ตามทฤษฎี/แนวคิด Frederick K. Herzberg และข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของบุคลากร

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจโดยใช้ เครื่องมือ Importance-Performance Analysis (IPA)

ผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.69 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.43 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 55.88 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.22 ดำรงตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ 5 / นิติกร 5 คิดเป็นร้อยละ 37.58 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.60 และเคยปฏิบัติงานที่อื่นมาก่อนเข้าปฏิบัติงานที่บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 75.82

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	Quadrants
ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factor)			
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.91	3.69	A
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	3.86	3.67	C
3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.86	3.63	C
4. ด้านลักษณะของงานที่ทำ	4.03	3.77	B
5. ด้านความรับผิดชอบ	3.92	3.73	A
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	3.70	
ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factor)			
1. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	3.72	3.58	C
2. ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล	3.75	3.57	C
3. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	3.77	3.61	C
ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factor) (ต่อ)			
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.87	3.68	C
5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.68	3.40	C
6. ด้านตำแหน่งงาน	3.99	3.58	D
7. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.14	4.01	B
8. ด้านชีวิตส่วนตัว	3.83	3.67	C
9. ด้านสภาพในการทำงาน	4.03	3.58	D
10. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.83	3.83	A
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86	3.65	

ซึ่งใน Quadrants A หมายถึงมีความสำคัญ แต่ยังไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงในคุณลักษณะนี้อย่างรวดเร็ว, Quadrants B หมายถึงมีความสำคัญ และได้รับการตอบสนองที่ดี ควรที่จะรักษาระดับนี้ไว้,

Quadrants C หมายถึงมีความสำคัญน้อย และยังไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี สามารถปรับปรุงคุณลักษณะนี้ภายหลังได้, Quadrants D หมายถึงมีความสำคัญน้อย แต่ได้รับการตอบสนองที่ดี เป็นสิ่งที่ทำได้ดีอยู่แล้วควรรักษาระดับการตอบสนอง จากผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญต่อปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ 3.86 (ระดับมาก) และค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญต่อปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงาน เท่ากับ 3.92 (ระดับมาก) แปลว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงาน มากกว่า ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factor)

ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ควรจะมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ได้แสดงความคิดเห็นเรื่องต่าง ๆ ในองค์กร บนพื้นที่เปิดกว้าง หรือให้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ได้เข้าร่วมพัฒนาโปรเจกต์ใหม่ต่าง ๆ ในองค์กร

ด้านการได้รับการยอมรับ

เสนอแนะว่าก่อนอื่นที่จะทำให้คนอื่นไว้วางใจต้องเริ่มจากตนเอง โดยการแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ทำมีคุณภาพ ซึ่งหากมีคุณสมบัติขั้นนี้ ๆ จะทำให้ได้รับความไว้วางใจมอบหมายงานสำคัญ และได้รับการชมเชย

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

องค์กรควรให้คำแนะนำ ชี้แจงถึงเงื่อนไขที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเลื่อนขั้น เพื่อให้บุคลากรมีการวางแผนวิธีการพัฒนาตนเอง เพื่อเตรียมความพร้อมกับการที่จะถูกเลื่อนขั้นการทำงานในอนาคต

ด้านลักษณะของงานที่ทำ

องค์กรอาจจะมีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจ และความกระตือรือร้นในการทำงาน และ ยังจะช่วยให้พนักงานมีความสุขกับงานที่ทำ หรือให้พนักงานมีโอกาสได้ลองทำงานใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มความท้าทายใหม่ ๆ

ด้านความรับผิดชอบ

ควรจะมีการประเมินภาระหน้าที่ของงาน และประเมินศักยภาพของพนักงาน เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์แบ่งภาระหน้าที่ ให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสมตาม ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ

2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factor)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ควรจะมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในบริษัทฯ สร้างโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมทำกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ เช่น จัดกิจกรรมที่ทำงานเป็นทีม หรือทำงานโปรเจกต์เล็ก ๆ ด้วยกัน รวมไปถึงการทำกิจกรรมสันทนาการร่วมกัน

ด้านชีวิตส่วนตัว

ควรส่งเสริมให้มีการทำงานระยะไกล หรือ Work from home ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถบริหารเวลาได้ง่ายมากยิ่งขึ้น และยังสามารถลดระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานได้อีกด้วย

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ควรจะมีการวิเคราะห์ และประเมิน ตัวชี้วัด ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน และสวัสดิการ ให้มีความเหมาะสม และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน อีกทั้งเปิดพื้นที่รับฟังความคิดเห็น และความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีส่วนในการพัฒนาค่าตอบแทน และสวัสดิการร่วมไปกับองค์กร

บรรณานุกรม

- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2564). *แนวคิดพัฒนาคนสำหรับธุรกิจ ปี2021 ที่อยากรอดวิกฤติ พิชิตตลาด*. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/922949>
- กลุ่มงานนโยบายเศรษฐกิจแรงงานมหภาค กองเศรษฐกิจการแรงงาน กระทรวงแรงงาน. (2564). *ข้อมูลเศรษฐกิจแรงงาน ประจำเดือนธันวาคม 2563*. สืบค้นจาก <http://warning.mol.go.th/uploadFile/pdf /pdf-2021-02-02-1612236849>
- ชาญ เมืองเกษม. (2558). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชันวายในโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง (การศึกษาค้นคว้าอิสระ)*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทรูไอดี อินเทอร์เน็ต. (2564). *ข้าราชการดียังไง ทำไมใคร ๆ ถึงอยากเป็น*. สืบค้นจาก https://intrend.trueid.net/article/ข้าราชการดียังไง-ทำไมใคร-ๆถึงอยากเป็น-trueidintrend_86137
- ธัญญา พลเยี่ยม. (2563). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน (การศึกษาค้นคว้าอิสระ)*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิศาชล รัตนมณี และประสพชัย พสุนนท์. (2562). *อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2562). *ประวัติความเป็นมา*. สืบค้นจาก <https://www.bam.co.th/about-us#topic1>
- บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2566). *โครงสร้างองค์กร*. สืบค้นจาก <https://investor.bam.co.th/th/about-us/organization-chart>
- พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวิลด์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด (การศึกษาค้นคว้าอิสระ)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- พิศิษฐ์ ตันทวนิช และพนา จินดาศรี. (2561). *ความหมายที่แท้จริงของค่า IOC. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 24(2), 3-11.*
- เพ็ญญา บัวพา. (2558). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทนาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน (การศึกษาค้นคว้าอิสระ)*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณฑล กบิลกาญจน์ และพรชนก เทพขาม. (2564). *มาตรการแรงงานที่เหมาะสม ยืดหยุ่น และพร้อมรับการอยู่ร่วมกับโควิด-19*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายนโยบายโครงสร้างเศรษฐกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2558). *การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)*. สืบค้นจาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>
- มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. (2563). *ความรู้พื้นฐาน COVID-19*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศุภชัย เหมือนโพธิ์, นนทวัฒน์ สุขผล และทარი สระทองคำ. (2561). *ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Oh, H. (2001). Revisiting importance–performance analysis. *Tourism management, 22(6)*, 617-627.

- HRNote.asia. (2019). *ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) สำคัญต่อองค์กรขนาดไหน*. สืบค้นจาก <https://th.hrnote.asia/personnel-management/190724-employee-satisfaction/>
- Carnegie, M. (2022). *The 'working' job interviews that go too far*. Retrieved from <https://www.bbc.com/worklife/article/20220511-the-working-job-interviews-that-go-too-far>
- Solutioncenter. (2021). *การวิเคราะห์รายหัวข้อและค่าอัลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha) เพื่อความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม*. สืบค้นจาก <https://www.solutioncenterminitab.com/blog/item-analysis-with-cronbachs-alpha-for-reliable-surveys/>
- The Secret Sauce. (2023). *5 เทรนด์บริหารคน 2024 เมื่อ HR คือกองหน้า ไม่ใช่ภาระ*. สืบค้นจาก <https://thestandard.co/podcast/thesecondsauce662/>
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.