

A Study of the Problem of Resignation and Strategy Formulation of the Globlex Securities Co., Ltd.

Rudsunsinee Nammichaitapinyo

<http://eprints.utcc.ac.th/id/eprint/129>

ศึกษาปัญหาการลาออกและกำหนดกลยุทธ์ของ

บริษัทหลักทรัพย์โกลเบล็ก จำกัด

รุดษณสินี นามิชัยธนภิญโญ¹, เอื้อจิต ทัศนะภาคย์²

¹บัณฑิตวิทยาลัย สาขาการจัดการ

คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

โทรศัพท์: 090-7978656 , Email: rudsunsinee@windowslive.com

²คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์: 02-6976101 , Email: uachitt@yahoo.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัญหาการลาออกและกำหนดกลยุทธ์ของบริษัทหลักทรัพย์ โกลเบล็กจำกัด สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดก็ตาม ต้องค้นหากลยุทธ์ต่างๆ มาใช้ เพื่อให้องค์กรได้เปรียบ เพื่อความอยู่รอด และได้ผลตอบแทนที่พึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เบื้องหลังที่มาของความล้มเหล่านี้อาจมาจากแนวความคิดร่วมกันของคนในองค์กร การที่องค์กรมีแนวคิด มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน ก็ต้องเริ่มจากคนในองค์กรมรแนวคิด มีส่วนร่วมในค่านิยมเดียวกัน หากคนในองค์กรไม่มีส่วนร่วมค่านิยม หรือมีแนวคิดเดียวกันแล้ว จะนำพาองค์กรขาดศักยภาพในการดำเนินงานและขาดศักยภาพในการแข่งขัน

ในการบริหารงานที่องค์กรทั่วไปควรเน้นให้ความสำคัญ คือ ทรัพยากรทางการบริหาร องค์กรซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานขององค์กร ประกอบไปด้วย คน(Man) เงิน (Money) การจัดการ หรือวิธีดำเนินงาน (Management) และวัสดุอุปกรณ์ เครื่องไม้เครื่องมือในการดำเนินงาน (Materials) ปัจจัยพื้นฐานหรือทรัพยากรเหล่านี้จะเห็นได้ว่า คน (Man) เป็นหนึ่งในทรัพยากรในการบริหารงานที่องค์กรควรให้ความสำคัญ คนหรือทรัพยากรบุคคลที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ ให้ความสำคัญ เนื่องจากทรัพยากรบุคคลจะก่อให้เกิดปัญหาหรือจะนำพาองค์กรบรรลุ

วัตถุประสงค์ตามที่กำหนดได้นั้น ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลมากน้อยแค่ไหน ให้ความสำคัญใส่ใจอย่างจริงจัง และให้ความสำคัญอย่างถูกต้องทิศทางหรือไม่ทรัพยากรบุคคลมีความแตกต่างจากทรัพยากรประเภทอื่นที่สามารถมีแนวคิด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้สึก มีความสัมพันธ์ การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพเป็นไปในทิศทางที่องค์กร กำหนด จำเป็นที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้กับองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ อีกทั้งยังต้องรักษาสภาพทรัพยากรบุคคลไว้เพื่อที่จะสามารถพัฒนาบุคลากรในการจัดการการบริหารองค์กรได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

บริษัทหลักทรัพย์ โกลเบล็ก จำกัด ก็เช่นกันองค์กรดำเนินธุรกิจทางด้านเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ จะเน้นพัฒนาบุคลากรและพัฒนางค์กรเพื่อเสริมสร้างองค์กรให้มีความแข็งแกร่ง มีศักยภาพ และมีความสามารถในการสร้างยอดขายให้ถึงเป้า อีกทั้งยังพัฒนาบุคลากรและองค์กรเพื่อตอบสนองหรือรองรับความต้องการของลูกค้าอย่างไม่จำกัด เนื่องจาก บริษัทหลักทรัพย์ จะมีรายได้จากการซื้อขายหลักทรัพย์ ดังนั้นเมื่อพนักงานเข้ามาสู่องค์กรในตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาดแล้ว ถือเป็นส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับบริษัท โดยเจ้าหน้าที่การตลาดทุกคนจะมียอดขายเป้าหมายที่จะต้องทำให้สำเร็จ ปัจจุบันบริษัทหลักทรัพย์ โกลเบล็ก จำกัด มีพนักงานจำนวน 350 คน จากข้อมูลของแผนทรัพยากรบุคคลพบว่า ภายในปี 2551 – 2554 มีอัตราการลาออกของพนักงานเป็นอย่างมาก

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มพนักงานลาออกไปแล้วมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับต่ำจนถึงปานกลาง แต่ความพึงพอใจในส่วนกลยุทธ์และเป้าหมายองค์กรอยู่ในระดับต่ำ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ความพึงพอใจในด้านพนักงานอยู่ในระดับต่ำมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารอยู่ในระดับต่ำมีจำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 75 ความพึงพอใจในค่านิยมร่วมกันของคนในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ 12 คนคิดเป็นร้อยละ 60 ในขณะที่กลุ่มพนักงานปัจจุบันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงในทุกด้าน ผู้ศึกษาจึงวิเคราะห์สาเหตุพร้อมนำแนวทางแก้ไขปัญหาโดยการเสนอกกลยุทธ์ ในการสนับสนุนให้พนักงานและลูกค้า พัฒนาศักยภาพความรู้ ในสินค้าใหม่และขยายฐานพนักงาน องค์กรจะได้รับ ความพึงพอใจมากขึ้นจากพนักงานและลูกค้า มุมมองที่มีต่อองค์กรจะเป็นเหมือนพี่เลี้ยงที่คอยดูแลใส่ใจ ทำให้พนักงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เกิดการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กร และเป็นแหล่งความรู้ ที่องค์กรมีความชำนาญกว่าคู่แข่ง ทำให้พนักงานมีความสามารถที่จะ

แข่งขันในตลาดได้ องค์กรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ มากขึ้น ทำให้เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาศาเหตุการลาออกของพนักงาน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษา รวบรวมสาระสำคัญและรายละเอียดต่างๆ ของแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการกำหนดเนื้อหา ดังนี้

- 1.ทฤษฎีความต้องการ
- 2.แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน
- 3.ทฤษฎีผังก้างปลา (Fishbone Diagram)
- 4.แนวคิดการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- 5.ทฤษฎีภาวะผู้นำ
- 6.ทฤษฎีเมคเคนซี เซเวน เอส
- 7.แนวคิดเรื่องการวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis)
- 8.แนวคิดการกำหนดกลยุทธ์โดยใช้ TOWS Matrix
- 9.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบวิธีการศึกษาและผลการศึกษา

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาของปัญหาของบริษัทโกเบลิก จำกัด เป็นการศึกษาด้วยวิธีการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาสภาพของอัตราการเข้าออกงาน
2. ศึกษาปัญหาและลักษณะการบริหารจัดการภายในองค์กรบริษัทโกเบลิก จำกัด โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth-Interview) กับผู้บริหารและพนักงานของบริษัทโกเบลิก จำกัด
3. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการปรับปรุงการบริหารจัดการภายในบริษัทโกเบลิก จำกัด โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานประกอบด้วยทฤษฎี ตลอดจนนำผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยนี้ คือ พนักงานของ บริษัท โกเบลีก จำกัด ที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันทั้งสิ้น 329 คน แบ่งเป็น 6 ทีม เป็นเจ้าหน้าที่การตลาด 220 คน เป็นระดับหัวหน้าทีม 6 คน ที่เหลือเป็นพนักงานทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth-Interview)กับ ผู้บริหารทีม ทั้ง 6 คน และ หัวหน้าแผนกทรัพยากรบุคคล

ส่วนของพนักงาน จะใช้แบบสอบถามพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาด ที่ยังทำงานอยู่กับบริษัท ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) หรือแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 50 คน จาก 6 ทีม และ สัมภาษณ์ พนักงานเจ้าหน้าที่การตลาด ที่ได้ลาออกจากบริษัทไป จำนวน 20 คน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ คือการหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent)

บทสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์แบบอธิบายเชิงพรรณนา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถามและบทสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎี มาดัดแปลงเป็นแบบสอบถามและบทสัมภาษณ์ผู้บริหาร โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กร เป็นการประเมินค่าแบบ มาตรฐานประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เพื่อวัดความพึงพอใจในการทำงานในองค์กร 3 ด้านใหญ่

2.1ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 ด้านความต้องการ

2.3 ด้านทักษะและภาพรวมองค์กร

โดยจะให้คะแนนตามลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5
เห็นด้วย	เท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	เท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1

ซึ่งข้อคำถามจะมีความหมายในทิศทางเดียวกัน คือ จะให้ระดับคะแนนตามความคิดเห็นตรงกับข้อที่เลือก ได้กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ตามแนวคิดของเบสท์ (Best 198 : 182 อ้างใน สุทธิลักษณ์ แจ่มใส)

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจงานและองค์กรอยู่ในระดับสูงสุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจงานและองค์กรอยู่ในระดับสูง
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจงานและองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจงานและองค์กรอยู่ในระดับต่ำ
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจงานและองค์กรอยู่ในระดับต่ำที่สุด

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการศึกษา (Statistical Package for the Social Science: SPSS) และลักษณะของการบรรยายเชิงพรรณาดังนี้

1. ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยสถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent)
2. ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่
 - 2.1 ด้านผู้นำองค์กร
 - 2.2 ด้านสภาพการทำงาน
 - 2.3 ด้านค่าตอบแทน
 - 2.4 ด้านลักษณะงาน
 - 2.5 ด้านความพึงพอใจในด้านภาพรวมขององค์กร
3. ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน วิเคราะห์แบบอธิบาย

เชิงพรรณนา

4. ส่วนที่ 4 บทสัมภาษณ์เพื่อเป็นการวิเคราะห์ภาพรวมขององค์กร โดยวิเคราะห์แบบอธิบายเชิงพรรณนา

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

กลยุทธ์ในการสนับสนุนให้พนักงานและลูกค้า พัฒนาศักยภาพความรู้ในสินค้าใหม่และขยายฐานพนักงาน กลยุทธ์นี้มุ่งมั่นให้พนักงานเกิดการตื่นตัว มุ่งมั่น เสริมสร้างความรู้ในสินค้าใหม่ จะส่งผลทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเปิดหลักสูตรอบรมให้กับพนักงานติดตามความรู้ สร้างหลักสูตรที่เหมาะสม สอนการนำเสนอสินค้าให้สามารถนำเสนอสินค้าได้หลากหลายและถูกต้อง และรองรับต่อการเปิดตลาดแข่งขันเสรี ที่จะมาถึง

2. จัดอบรมและงานสัมมนาให้กับลูกค้าเพื่อเพิ่มความรู้ สร้างประสบการณ์ร่วมกับลูกค้า และเป็นการแนะนำองค์กรให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

3. องค์กรทำการคัดสรรบุคลากรที่มีศักยภาพ มีความรู้เหมาะสม โดยใช้การเข้าถึงแหล่งทรัพยากร การไปเปิดบูธรับสมัครพนักงานถึงมหาวิทยาลัยชั้นนำ โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาจบใหม่ได้มีโอกาสร่วมงาน แล้วนำมาฝึกอบรมด้านความรู้การลงทุน

4. การคัดสรรพนักงานการตลาดจากสินค้าประเภทอื่นๆ เช่น พนักงานขายบ้าน ขายรถยนต์ ขายคอนโด คนกลุ่มนี้จะมีกลุ่มลูกค้าที่มีประสิทธิภาพอยู่ แล้วนำมาสอนเรื่องการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์

5. เมื่อทุกอย่างจัดทำเสร็จให้จัดทำเป็นคู่มือ ให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

6. ต้องมีการวัดผล และการสังเกตอย่างใกล้ชิด โดยหัวหน้าทีมของแต่ละทีม พร้อมทั้งให้คำปรึกษา คำแนะนำต่าง ๆ แก่พนักงาน และมอบรางวัลแก่พนักงานที่ทำสำเร็จ

ข้อดี

1. พนักงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้นและพนักงานจะมีมุมมองว่าองค์กรเป็นเหมือนพี่เลี้ยงที่คอยดูแลใส่ใจทำให้พนักงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

2. เกิดการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรและเป็นแหล่งความรู้ ที่องค์กรมีความชำนาญกว่าคู่แข่ง ทำให้พนักงานมีความสามารถที่จะแข่งขันในตลาดได้

- 3.องค์กรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ มากขึ้น ทำให้เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
- 4.องค์กรจะเกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับพนักงานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้มากขึ้น

ข้อเสีย

- 1.ใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้สินค้าใหม่และมีสินค้าที่ต้องเรียนรู้เยอะ
- 2.พนักงานเดิมจะปรับเปลี่ยนยากเนื่องจากมีแนวคิดเดิมๆ อยู่

กลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินการ

เนื่องจากสินค้าและบริการของบริษัท เป็นสินค้าที่เกี่ยวกับตลาดทุน **เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานสะท้อนให้เห็นว่า** กลยุทธ์ที่ใช้สำหรับสำหรับบริษัท จึงใช้กลยุทธ์แบบ มุ่งเน้น (Focus) ในการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ด้วยการเน้นในเรื่องการสร้างความรู้ความชำนาญในผลิตภัณฑ์ใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้น กลยุทธ์ที่ทางบริษัทกำลังจะเลือกใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อเสริมสร้างการแข่งขันในอนาคต ในกลยุทธ์ระดับบริษัท ดังนี้

1. การเปิดศูนย์อบรมให้กับพนักงานและลูกค้า เพื่อสร้างบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในอุตสาหกรรมนี้ให้มากยิ่งขึ้น
2. การขยายตลาดกลุ่มให้กว้างขึ้นโดยการเพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ๆเข้าไป เพื่อเพิ่มช่องทางการลงทุนให้มากยิ่งขึ้น
3. จัดการเก็บข้อมูลแล้วสร้างเป็นคู่มือส่งให้พนักงานทุกคน

การเลือกดำเนินการแก้ไขปัญหามาจากแนวทางการเลือก เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง ซึ่งการที่บริษัทจะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้นั้นจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้มีประสิทธิภาพ ลดอัตราการลาออก พึงพอใจที่จะอยู่กับบริษัทและเติบโตไปพร้อมกัน

ข้อจำกัดของการศึกษา

- 1.ระยะเวลาของการศึกษามีระยะเวลาจำกัด จึงทำให้ขั้นตอนในการเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว และขั้นตอนในการวิเคราะห์ต้องใช้เวลา ทำให้เกิดความล่าช้าในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.กลุ่มพนักงานลาออกแล้วติดต่อประสานงานค่อนข้างยาก

3. ข้อมูลขององค์กรบางค่าเป็นความลับไม่สามารถเปิดเผยได้ อาจทำให้ตัวเลขที่เสนอไปคลาดเคลื่อนได้

ข้อเสนอแนะการศึกษา

1. บริษัทควรจะทำการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่น่าเชื่อถือมากขึ้น เน้นการทำประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

2. ผู้บริหารควรเล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรบุคคลให้มากขึ้น ไม่ใช่มองแต่เพียงยอดขาย เพียงอย่างเดียว

3. ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจกับพนักงานให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ต้องสร้างหลักสูตรการอบรม ที่จะเป็นตัวช่วยให้พนักงานมีความรู้ความสามารถที่จะไปบอกลูกค้าให้มาลงทุนกับ องค์กร ในขณะเดียวกันก็ต้องมีหลักสูตรที่เกี่ยวกับการสร้างแรงบันดาลใจในการอยู่กับองค์กรด้วย

References/บรรณานุกรม

คีอตเลอร์, ฟิลลิป. 2547. การจัดการการตลาด. แปลโดย ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะพิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัท เอช.เอ็นกรุ๊ปจำกัด.

จิราภรณ์ จงมั่นคงชีพ. 2548. “บุคลิกภาพ คุณลักษณะงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต. “วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์” มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว. 2548. “McKINSEY 7-S Framework.” จดหมายข่าวรายเดือน สถาบัน เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

เบญจพร ธีระรักษ์. 2547. “ความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมแผงวงจรแห่ง

หนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เปรมจิตร คล้ายเพชร. 2548. “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รสรินทร์ กาญจนศักดิ์นากุล. 2545. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย.” สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด

เสริมสุข ไพศาล. 2546. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ สำนักงานกรุงเทพมหานคร บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Berzkalns, Iiga. 2003. Process Management: Process Mapping and Work Simplification. American Management Associate.

Ghailani, Juma S. and Khan, Sami A. 2004. “Quality of Secondary Education and Labour Market Requirement. Journal of Services Research. Vol. 4 Issue 1, p0- 172, 12p, 1 Diagram

Higgins, James M. 2005. “The eight ‘S’ of successful strategy execution.” Journal of Change Management. Vol. 5 Issue 1, p3-13, 11p.