

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน Factors Affecting to Job Satisfaction

สมศักดิ์ สงวนดี

Somsak Sanguandee

สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Department of Buddhist Psychology

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

E-mail : yot_ss@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 28 กรกฎาคม 2563

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 25 สิงหาคม 2563

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 28 สิงหาคม 2563

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือความรู้สึกดีมีเจตคติทางบวก อันเนื่องมาจากบุคคลทำงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการตามคาดหวังไว้ ปัจจัยสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงานนั้น ผู้บริหารจะต้องสร้างแรงจูงใจให้กับตัวเองและผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีสามัญสำนึกที่ดี และมีความสามารถที่จะวินิจฉัย วิเคราะห์ ช่างสังเกตและสนใจมองลึกลงไปถึงความแตกต่างในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จึงจะส่งผลให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : ปัจจัย, พึงพอใจ, เจตคติ

Abstract

Performance satisfaction is a good feeling with a positive attitude. This is because the person working has been met with the expected needs. The key factor in creating job satisfaction. Management create motivation for themselves and their subordinates. Successful executives have good common sense. And has the ability to diagnose, analyze, observant, and look at the differences in subordinates. And effective communication. As a result, the work can be carried out effectively to achieve the goals and objectives of the organization.

Keywords: Factor, satisfaction, attitude

บทนำ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ที่ทำรวมไปถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้มีนักวิชาการ

ทางการศึกษามากมายทั้งในและต่างประเทศ ได้มีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้แตกต่างกัน

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ไว้หลายท่าน ดังนี้

สุวารี เคียงประพันธ์ (2543 : 14) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ทั้งในการทำงานและส่วนบุคคล ทำให้สามารถทำงานด้วยความเต็มใจ มีการเสียสละ อุทิศกายแรงใจสติปัญญาให้กับการทำงาน ส่งผลให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 122) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็น ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

นเรศ ภูโคสูง (2541 : 7) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่งาน ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไม่คงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้น ผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองตอบต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากการให้ความหมายต่างๆ ดังกล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและการปฏิบัติงานโดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกันซึ่งจะเป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้นมีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ถ้าบุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะพร้อมเสียสละทุกอย่างอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งาน และทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องานและการปฏิบัติงาน จะไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เพียงแต่ทำงานตามหน้าที่ให้เสร็จไปในแต่ละวันเท่านั้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติทำงาน

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ไว้หลายท่าน ดังนี้

กิลเมอร์ (V.H.B. Gilmer, 1967 : 80) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา

กิลเมอร์ ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- 1) ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
- 2) โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
- 3) การจัดการ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่รวมทั้งการดำเนินงานในหน่วยงานนั้นด้วย
- 4) ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินประจำที่ได้รับและรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานได้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
- 5) ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ
- 6) การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม ได้แก่ การให้โอกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม โดยการศึกษาต่อการฝึกอบรมการดูงาน
- 7) การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
- 8) สภาพการทำงาน ได้แก่ ระบบสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
- 9) ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข
- 10) สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น บ้านพักพนักงาน เป็นต้น (V.H.B. Gilmer, 1967 : 380-384)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544 : 143) ได้กล่าวถึง ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพพนม เมืองแมน และสวริง สุวรรณ (2529 : 111-112) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของแต่ละคนขึ้นอยู่กับงานนั้น ได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด สิ่งที่เขาขาดหายไปในระหว่างที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวัง ที่จะได้รับเป็นรากฐานแห่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ องค์ประกอบส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านความสามารถ และด้านบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นบทบาททำให้ตัวบุคคลเกิดความพึงพอใจในการเป็นผู้ปฏิบัติงาน

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2533 : 65) ได้กล่าวถึง ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงาน ให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะความพึงพอใจภายใน ปัจจัยสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงานก็คือ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจโครงสร้างการจูงใจในตัวเองของเขาเอง และนำความเข้าใจนี้ไปใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการจูงใจจะต้องมีสามัญสำนึกที่ดี และมีความสามารถที่จะวินิจฉัย วิเคราะห์ ช่างสังเกต และสนใจมองลึกไปถึงความแตกต่างในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะได้ปฏิบัติอย่าง

เหมาะสม โดยเหตุผลและข้อตกลงทางจิตใจเป็นจุดเริ่มต้นที่จะสามารถจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาได้ถูกต้อง โดยต้องคาดคะเนถึงความหมายของผู้ใต้บังคับบัญชา ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสามารถและสิ่งจูงใจที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีอยู่ผู้บริหารควรจะค้นหาว่าอะไรที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ กล่าวถึงว่าเป็นสิ่งจูงใจของพวกเขาได้เครื่องมือที่สำคัญเกี่ยวกับการจูงใจที่ผู้บริหารจะต้องใช้ก็คือ ความเข้าใจจากการรับรู้และการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

รง ภูพวงไพโรจน์ (2540) กล่าวว่าคุณลักษณะของงาน หมายถึงกลุ่มของคุณสมบัติงานในมิติต่างๆ (Job Dimensions) จำนวน 5 มิติ คือ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน ซึ่งจะวัดเป็นระดับความมากน้อย (Degree) ของมิติต่างๆ

ณัฐพันธ์ เชนันท์ (2551 : 78) อธิบายว่า ปัจจุบันบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น มีทัศนคติและความต้องการในการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่ต่างจากอดีต สังคมมีความซับซ้อนเกี่ยวเนื่องกันมากขึ้น พนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถมากขึ้น ก็พร้อมที่จะรับผิดชอบมากขึ้น และมักต่อต้านการปฏิบัติงานที่คอยรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะต้องการอำนาจในการตัดสินใจ ความพอใจ และความภาคภูมิใจในงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ

พรธนิภา สืบสุข (2548) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้รูปแบบของงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยพิจารณาว่าเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถ โดยมีการร่วมแรงร่วมใจ ช่วยกันทำงานและมีการตอบสนอง

ศลิษา ทวีวัฒนกิจบรร (2548 : 9-10) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติงานในมิติต่าง ๆ (Job Dimensions) เป็นการสร้างงานที่มีคุณลักษณะที่จะสร้างเงื่อนไข ให้เกิดแรงจูงใจในงานอย่างสูง เกิดความพึงพอใจในงาน และผลปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534 : 130-131) อธิบายว่าลักษณะของงานประกอบด้วย การที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบว่างานที่ทำมีความท้าทาย มีความสร้างสรรค์ งานมีความน่าสนใจ มีโอกาสที่จะได้เรียนรู้ การได้รับผิดชอบงานที่ทำ สามารถควบคุมการทำงาน และงานนั้นมีโอกาสที่จะทำงานนั้นให้เสร็จจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และทัศนคติในการทำงาน โดยลักษณะงานที่เป็นสิ่งจูงใจจะมีผลให้พนักงานมีอารมณ์และความรู้สึกไปในทางบวกทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างดี ในทางกลับกันถ้าหากว่าลักษณะงานไม่เป็น สิ่งจูงใจพนักงานก็จะรู้สึกไม่ชอบงานไม่พอใจในงานถ้าต้องทนทำงานในลักษณะนี้เป็นเวลานาน พนักงานจะรู้สึกเบื่อหน่าย

จะเห็นได้ว่า คุณลักษณะความพึงพอใจในการปฏิบัติทำงาน คือ การรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ว่าเป็นงานที่มีทักษะที่หลากหลายเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ เป็นงานที่มีความสำคัญมีคุณค่ามีการร่วมแรงร่วมใจช่วยกันปฏิบัติงานให้สำเร็จมีอิสระในการตัดสินใจ ออกแบบการปฏิบัติงานและได้รับทราบถึงผลที่เกิดจากการกระทำ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานมีอยู่หลายปัจจัย ซึ่งสามารถพิจารณาได้เป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ประสบการณ์การทำงาน, เพศ, จำนวนสมาชิกในการทำงาน, อายุ, เวลาในการทำงาน, เชื้อชาติ, ปัญหา, ระดับการศึกษา, บุคลิกภาพ, ระดับเงินเดือน, แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน, ทักษะความหลากหลายในการทำงาน, ฐานะทางวิชาชีพ, ขนาดของหน่วยงาน, ระยะทางระหว่างบ้านกับที่ทำงาน และโครงสร้างของงาน
3. ปัจจัยด้านการจัดการ ประกอบด้วย ความมั่นคงในงาน, รายรับ, โอกาสก้าวหน้า, อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่, สภาพการทำงาน, เพื่อนร่วมงาน, ความรับผิดชอบในงาน, การนิเทศงานสำหรับพนักงานใหม่, การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา, ความศรัทธาในผู้บริหารกับพนักงาน
4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย การจัดสถานที่, อุณหภูมิ, แสง, เสียง, บรรยากาศในการทำงานที่ช่วยส่งเสริมการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานภายในองค์กร

บทสรุป

พอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกดี หรือมีเจตคติทางบวกต่อการทำงานอันเนื่องมาจากการที่บุคคลทำงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่บุคคลคาดหวังไว้ ส่วนปัจจัยสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงานนั้น ผู้บริหารจะต้องสร้างการจูงใจให้กับตัวเองและผู้ที่บังคับบัญชา ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีสามัญสำนึกที่ดี และมีความสามารถที่จะวินิจฉัย วิเคราะห์ ช่างสังเกต และสนใจมองลึกลงไปถึงความแตกต่างในตัวผู้บังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการเป็นผู้ปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2533). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2529). **พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ณัฐพันธ์ เชนนันท์. (2551). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- _____. (2534). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพมหานคร.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)**. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รง ภูพวงไพโรจน์. (2540). **ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวารี เคียงประพันธ์. (2543). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในส่วนกลาง**. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรณิภา สืบสุข. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศลิษา ทวีวัฒนะกิจบวร. (2548). ผลกระทบของคุณลักษณะงานและคุณลักษณะโครงสร้างเชิง
สังคมที่มีต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

V. Gilmer. B. Haller and Others. (1967). **Industrial Psychology**. New York : McGraw-Hill.

V.H.B. Gilmer. (1967). **Industrial and Organizational Psychology**. Hogakusha : McGraw
Hill.