

ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ

สารนิพนธ์
ของ
นายชาติรี พัฒนเลิศพันธ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒๕๘.๓๑๔๒๒

๗๕๑๔๑

ร.๖

ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ

บทคัดย่อ

ของ

นายชาตรี พัฒนเลิศพันธ์

24 ก.ค. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2546

๔ ๒๒๔๖๕๐

นายชาติ วัฒนเลิศพันธ์. (2546). ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยสูงใจ และปัจจัยต่ำใจ และศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานแต่ละมิติตามแนวความคิดของแฮกแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะของงานแต่ละมิติกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชี ตั้งแต่พนักงานระดับต้นถึงพนักงานระดับผู้บริหารของสำนักงานจำนวนทั้งสิ้น 200 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ และการหาความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีตำแหน่งระดับพนักงานเป็นส่วนใหญ่ และมีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ทั้งนี้พนักงานมีอายุเฉลี่ย 29 ปี ส่วนระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของพนักงานโดยเฉลี่ยคือ 5 ปี เมื่อพิจารณาระดับคุณลักษณะงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีคุณลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ระดับคุณลักษณะงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะงานที่อยู่ในระดับจริง ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ และด้านความสำคัญของงาน ส่วนด้านความเด่นชัดของงาน ด้านผลสะท้อนของงาน และด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน พนักงานมีคุณลักษณะงานดังกล่าวอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

นอกจากนี้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจปัจจัยสูงใจ และปัจจัยต่ำใจโดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า

1. เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และ รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. อายุ และระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4. คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5. คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
6. คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
7. คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**JOB CHARACTERISTIC FACTOR AFFECTING JOB SASTIFACTION OF AUDITORS IN THE OFFICE
OF DIA INTERNATIONAL AUDITING**

**AN ABSTRACT
BY
CHATRI PATTANALERTPHAN**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakarinwirot University
May 2003**

Chattri Pattanalertphan. (2003) . *Job Characteristic Factor Affecting Job Satisfaction Of Auditors In The Office Of DIA International Auditing*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Dr. Warangkana Adisornprasert.

The purposes of this research are to find out the degree of job satisfaction with working performance in the organization of the employees according to motivation factors and hygiene factors and job characteristic factor in each dimension of five dimensions that according with the concept of Hackman and Oldham. The job characteristic factor consist of variety skill, clearly job, important of job, free in job decision and feedback of job. Include comparing the job characteristic in each dimension with job satisfaction of employees by using the questionnaires to collect data on the population of the study. There are 200 members of employees include the officers to management level in The Office of DIA International Auditing who are the persons have responsibility about auditing. The data are analyzed by using percentage, mean, standard deviation, comparative mean of two independent population groups (t-test), One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA or F-test), and the multiple comparison to test least significant difference (LSD) and Pearson's Product Moment Correlation.

The results of the research showed that the most of the samples were females, single, education level bachelor's degree and occupation in officers level, the range of income is Baht 10,001-20000, average age is 29 years old and average of work aging is 5 years. The result of job characteristic showed that the officers have job characteristic by summary in the middle level and when analyzed the level of job characteristic by side showed that the job characteristic in high level are variety skill and important of job but clearly job, feedback of job and free in job decision showed in the middle level.

On the others hand, the officers have job satisfaction level by summary in the middle level by the both of motivation factors and hygiene factors.

Therefore, the results of the hypothesis testing can be concluded that:

1. Different in genders, marital status, education level, occupation level and income have job satisfaction with statistically significant difference at level of 0.05.
2. Age and work aging in the current position had relationship with the job satisfaction with statistically significant difference at level of 0.05.
3. Job characteristic in variety skill had relationship with the job satisfaction with statistically significant difference at level of 0.05.
4. Job characteristic in clearly job had relationship with the job satisfaction with statistically significant difference at level of 0.05.
5. Job characteristic in important of job had relationship with the job satisfaction with statistically significant difference at level of 0.05.
6. Job characteristic in free in job decision had relationship with the job satisfaction with statistically significant difference at level of 0.05.
7. Job characteristic in feedback of job had relationship with the job satisfaction with statistically significant difference at level of 0.05.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

วรางคณา อติศรประเสริฐ

(อาจารย์ ดร. วรางคณา อติศรประเสริฐ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

วรางคณา อติศรประเสริฐ

ประธาน

(อาจารย์ ดร. วรางคณา อติศรประเสริฐ)

รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ศาสตราจารย์ กวี วรรณ

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่ ๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่าน นับตั้งแต่ อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ช่วยเหลือและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกฤตดา เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณะอาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ สำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาใน หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณ สมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจในการศึกษาและให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนคอยให้กำลังใจและคำแนะนำที่ดีมีคุณค่า ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ดี

ชาตรี พัฒนเลิศพันธ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	2
	ขอบเขตของงานวิจัย.....	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
	สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน.....	7
	แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	9
	แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน กับการพัฒนางาน.....	13
	แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองคุณลักษณะงาน.....	14
	ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสอบบัญชี ซี ไอ เอ.....	19
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3	วิธีการดำเนินการวิจัย.....	25
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย และวิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	25
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	26
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	86
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	88

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ) อภิปรายผล.....	99
ข้อเสนอแนะ.....	103
บรรณานุกรม.....	107
ภาคผนวก.....	
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	110
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	121
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	123

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และคำร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	34
2 แสดงผลคุณลักษณะของงานแต่ละมิติจำนวน 5 ด้านของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวม และรายด้าน.....	36
3 แสดงผลคุณลักษณะของงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำแนกตาม ปัจจัยด้านความหลากหลายของทักษะ.....	37
4 แสดงผลคุณลักษณะของงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำแนกตามคุณ ลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน.....	38
5 แสดงผลคุณลักษณะของงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำแนกตามคุณ ลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน.....	39
6 แสดงผลคุณลักษณะของงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำแนกตามคุณ ลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน.....	40
7 แสดงผลคุณลักษณะของงานแต่ละมิติจำนวน 5 ด้านของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำแนกตามคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนของงาน.....	41
8 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการ ทำงานแต่ละด้าน.....	43
9 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการ ทำงานในด้านความสำเร็จในงาน.....	44
10 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการ ทำงานในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ.....	45
11 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการ ทำงานในด้านความรับผิดชอบ.....	46
12 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการ ทำงานในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....	47
13 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการ ทำงานในด้านนโยบาย และการบริหาร.....	48
14 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการ ทำงานในด้านการควบคุมบังคับบัญชา.....	49
15 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการ ทำงานในด้านเงินเดือนและผลตอบแทน.....	50

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน.....	51
17 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	52
18 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง.....	53
19 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง.....	54
20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างสถานภาพ โสด และสถานภาพสมรส.....	55
21 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส.....	56
22 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างการศึกษา ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท.....	57
23 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท.....	58
24 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างพนักงาน ระดับบริหาร และระดับพนักงาน.....	60
25 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างพนักงานระดับบริหาร และระดับพนักงาน.....	60
26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างพนักงานที่มี รายได้แตกต่างกัน.....	62
27 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้.....	62
28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับ ความพึงพอใจในปัจจุบันโดยรวม.....	64
29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับ ความพึงพอใจในปัจจุบันโดยรวม.....	65

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
30	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับ ความพึงพอใจในปัจจุบันใจด้านความสำเร็จในงาน.....	65
31	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับ ความพึงพอใจในปัจจุบันใจด้านการได้รับความยอมรับนับถือ.....	66
32	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับ ความพึงพอใจในปัจจุบันใจด้านความรับผิดชอบ.....	66
33	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับ ความพึงพอใจในปัจจุบันใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....	67
34	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับ ความพึงพอใจในปัจจุบันใจด้านนโยบายและการบริหาร.....	67
35	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับ ความพึงพอใจในปัจจุบันใจด้านเงินเดือนและผลตอบแทน.....	68
36	แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง อายุกับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่ม ตัวอย่าง.....	69
37	แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง อายุกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นราย ปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง.....	70
38	แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับ ความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	71
39	แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง.....	72
40	แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของ ทักษะกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	73
41	แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของ ทักษะกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง.....	74
42	แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน.....	75
43	แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง.....	76
44	แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน.....	78

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
45 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง.....	79
46 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	80
47 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง.....	81
48 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	83
49 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง.....	84

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs).....	11
2 แสดงแบบจำลองระบบสังคมเชิงเทคนิค.....	14
3 แสดงทฤษฎีการกระตุ้น.....	14

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากในด้านของมาตรฐานการบัญชี และมาตรฐานการสอบบัญชีของประเทศไทย ซึ่งได้รับแรงกดดันจากทั้งใน และต่างประเทศในเรื่องของมาตรฐานการบัญชีที่ใช้ในธุรกิจของประเทศไทย และการเพิ่มขึ้นของธุรกิจต่าง ๆ จากการลงทุนของนักลงทุนชาวต่างประเทศ ดังนั้นจึงมีหลายองค์กรที่ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และพยายามที่จะปรับสภาพของการใช้มาตรฐานการบัญชีให้เป็นสากล และเป็นที่ยอมรับของต่างประเทศเพื่อที่จะอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จากการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับวิชาชีพบัญชีในเรื่องดังกล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีความสำคัญในการช่วยเหลือ และปรับปรุงให้เกิดขึ้นคือ "ผู้สอบบัญชี" ดังนั้นการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันเกี่ยวกับการสอบบัญชีคือ "การสร้างคุณค่าต่อลูกค้า" หมายถึง การทำให้เกิดความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ซึ่งผู้ประกอบการคนใดสามารถทำได้ก็จะเป็นผู้ได้เปรียบต่อการแข่งขัน นอกจากนี้สภาพของการแข่งขันในธุรกิจประเภทนี้ได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้เกิดปัญหาการแย่งชิง และขาดแคลนบุคลากรด้านการสอบบัญชีที่มีความรู้ความสามารถ ดังนั้นการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพเหล่านี้ไว้กับองค์กรจึงเป็นกลยุทธ์ทางการแข่งขันประการหนึ่ง การดำเนินธุรกิจด้านการสอบบัญชียังจะต้องประกอบด้วยปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ซึ่งปัจจัยทางด้านทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานสอบบัญชีต่าง ๆ จึงควรตระหนักถึงการบริหาร และรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหล่านี้ไว้กับองค์กรให้มากที่สุด

ตามแนวคิดของ โรบินสัน และ คูลเตอร์ (Robbins and Coulter.1999:38) เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารในแต่ละแผนกจะทำหน้าที่รับผิดชอบงานทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทำหน้าที่ในการสรรหาคัดเลือก สัมภาษณ์งาน ปรุณนิเทศพนักงานใหม่ ประเมินผลการปฏิบัติงานตลอดจนการตัดสินใจในการพัฒนาบุคลากร และให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์คือ ปัญหาการหมุนเวียน หรือการลาออกของพนักงานซึ่งพนักงานในสายงานสอบบัญชียังจะมีอัตราการหมุนเวียนที่สูง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก และการฝึกอบรมบุคลากร ให้มีความเชี่ยวชาญ และชำนาญในงาน จนสามารถสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าขององค์กรได้ เนื่องจากกระบวนการในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของพนักงานสอบบัญชีในด้านความรู้ทางวิชาการบัญชี การสอบบัญชี การภาษีอากร ตลอดจนทักษะในการวิเคราะห์หาจุดบกพร่องของข้อมูลทางบัญชี เป็นกระบวนการที่ต้องใช้ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายสูงกว่าที่พนักงานจะมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ดังนั้นการสูญเสียพนักงานที่มีคุณภาพเหล่านี้ย่อมทำให้สำนักงานมีต้นทุนในการสรรหา และฝึกอบรมพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้น และยังส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าที่มาใช้บริการของสำนักงานด้วย เนื่องจากลูกค้าย่อมต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีจากผู้สอบบัญชีที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความเข้าใจในธุรกิจของตนเป็นอย่างดี ตลอดจนความต้องการที่จะให้ผู้สอบบัญชีให้ความช่วยเหลือแนะนำในการปรับปรุง และพัฒนาองค์กรของเขาให้ดีขึ้น

ดังนั้นการเข้าใจถึงปัญหา หรือตัวแปรในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชี และสิ่งที่พนักงานสอบบัญชีต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อเป็นการจูงใจในการทำงาน จึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารของสำนักงานสอบบัญชี ทั้งนี้ผู้วิจัยในฐานะที่เคยเป็นพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง “ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ” เพื่อที่จะเข้าใจถึงความต้องการของนักบัญชี ความคิดที่แตกต่างกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ตลอดจนให้ผู้บริหารนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญห และจะเป็นการพัฒนา สนับสนุนวิชาชีพสอบบัญชี และรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการศึกษาสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการเสนอแนะต่อผู้บริหารของสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ในการพัฒนา และปรับปรุงการออกแบบขององค์กรของพนักงานสอบบัญชี เพื่อให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในงาน อันนำไปสู่การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น
2. เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และหน่วยงานในการบริหารจัดการบุคคลว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน มีผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งช่วยในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพการทำงาน
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะวิจัยในด้านนี้ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชี ตั้งแต่พนักงานระดับต้นถึงพนักงานระดับผู้บริหารของสำนักงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน (แผนกทรัพยากรบุคคลสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ , มกราคม 2545)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

เนื่องจากกลุ่มประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนเพียง 200 คน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาโดยวิธีสำมะโน (Census) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545:6) คือการเก็บข้อมูลทุก ๆ หน่วยของประชากร คือ พนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ทั้งหมด

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 สถานภาพสมรส
- 1.1.3 วุฒิการศึกษา
- 1.1.4 ระดับตำแหน่งงาน
- 1.1.5 รายได้
- 1.1.6 อายุ
- 1.1.7 ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

1.2 ปัจจัยคุณลักษณะของงาน

- 1.2.1 ความหลากหลายของทักษะ
- 1.2.2 ความเด่นชัดของงาน
- 1.2.3 ความสำคัญของงาน
- 1.2.4 ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน
- 1.2.5 ผลสะท้อนจากงาน

2. ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยเชิงใจ

- 2.1.1 ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน
- 2.1.2 ด้านการยอมรับนับถือ
- 2.1.3 ด้านความรับผิดชอบ
- 2.1.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

2.2 ปัจจัยค่าเงิน

- 2.1.1 ด้านนโยบายและการบริหาร
- 2.1.2 ด้านการควบคุมบังคับบัญชา
- 2.1.3 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน
- 2.1.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน
- 2.1.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ หมายถึง นักบัญชีที่ปฏิบัติงานทางด้านการสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ทั้งที่ได้รับใบอนุญาตผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และผู้ที่ยังไม่ได้รับใบอนุญาตผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของพนักงานว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ ในงาน และมีระดับมากน้อยเพียงใด ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะใช้ทฤษฎีของเฮิร์เบิร์ตมาเป็นกรอบในการศึกษา ซึ่งแบ่งความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจิตใจ

- 1.1 ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน
- 1.2 ด้านการยอมรับนับถือ
- 1.3 ด้านความรับผิดชอบ
- 1.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

2. ปัจจัยค่าจ้าง

- 2.1 ด้านนโยบายและการบริหาร
- 2.2 ด้านการควบคุมบังคับบัญชา
- 2.3 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน
- 2.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน
- 2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติงานในมิติต่าง ๆ จำนวน 5 มิติ คือ ความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน ในการวัดคุณลักษณะทั้ง 5 ด้านนี้ จะวัดเป็นระดับความมากน้อยของมิติต่าง ๆ ตามแนวความคิดของแฮกแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham) ดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน และต้องใช้ทักษะความชำนาญ ความสามารถหลายอย่าง เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ

2. ความเด่นชัดของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ และเกิดผลงานดังกล่าวอย่างเด่นชัด

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงาน มีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอื่น อาจจะเป็นบุคคลในองค์กร หรือนอกองค์กรก็ได้

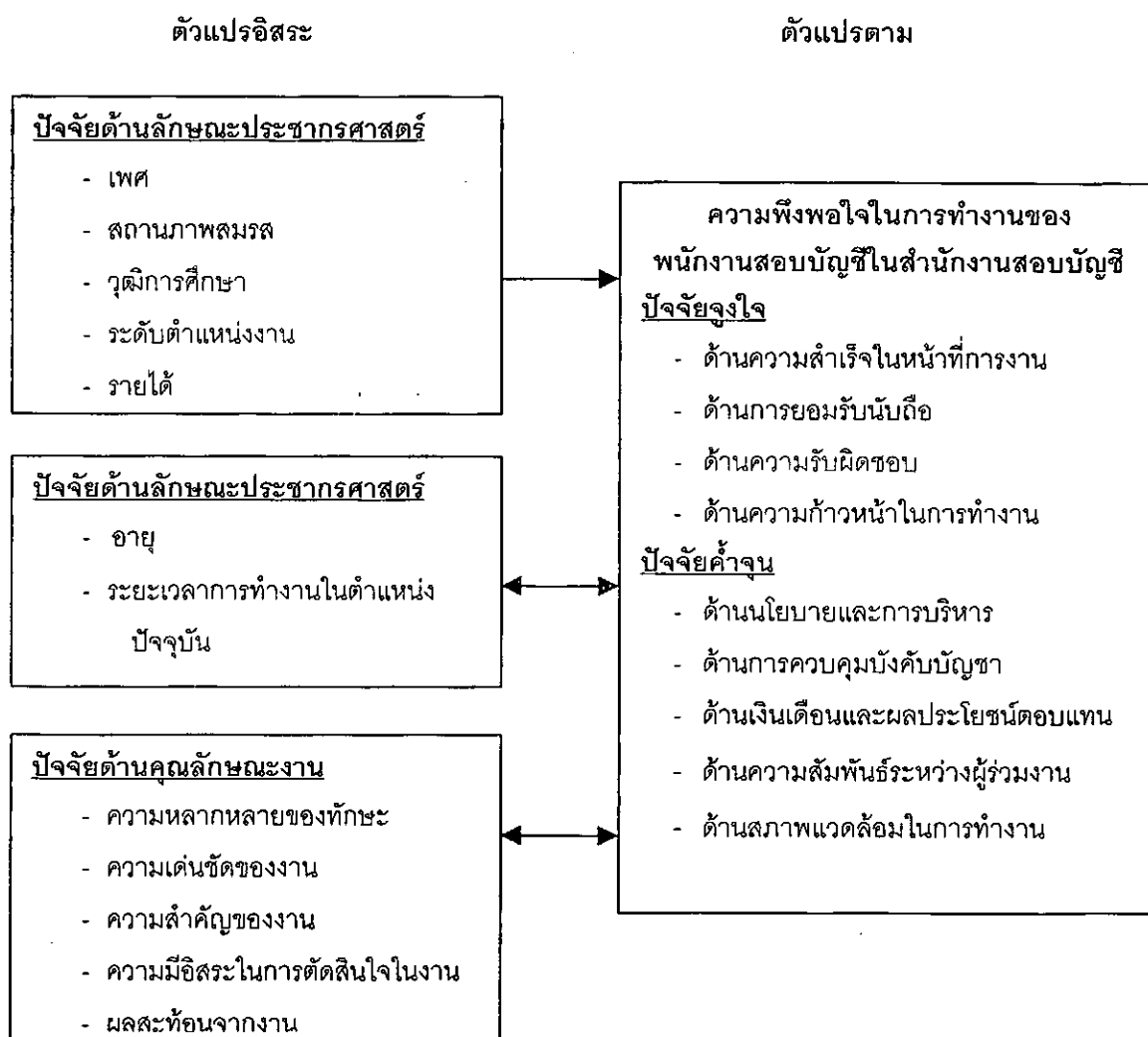
4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึงคุณลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง

5. ผลสะท้อนจากงาน (Feedback from job itself) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติทราบถึงผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติงานไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ อายุ ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

กรอบแนวคิด

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ” มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



สมมุติฐานในการวิจัย

1. เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และ รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
2. อายุ และระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
3. คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
4. คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
5. คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
6. คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
7. คุณลักษณะงานด้านผลตอบแทนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง "ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ" เป็นการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษาดังนี้ในการวิจัยครั้งนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
2. แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของงาน กับการพัฒนางาน
4. แนวความคิดเกี่ยวกับแบบจำลองคุณลักษณะงาน
5. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน นั้นมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษา ดังนี้

มอร์ส (Morse.1955:27) ให้ความหมายของความพึงพอใจในเชิงจิตวิทยาว่า ความพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้าความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลง หรือหมดไปจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

นิวคัมเมอร์ (Newcomer.1955:22) ให้ความหมายเรื่องความพอใจในการทำงานของผู้บริหารต่างจากความหมายทั่วไปว่าผู้บริหารจะเกิดความพอใจเมื่องานในตำแหน่งท้าทายต่อสติปัญญาของตน และมีความน่าสนใจอื่น ๆ ประกอบด้วยรายได้ที่พอเพียง ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ และสิทธิพิเศษ บางประการของตำแหน่งนั้น

สจวจส์ และ เซลเลส (Strauss and Sayles.1960:119-120) กล่าวถึงความพอใจในการทำงานว่า ความพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ตนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานเพิ่มผลประโยชน์ตอบแทนทั้งในด้านวัตถุทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้ ค่านิยมที่เน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจกับผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงาน

สมิธ, เคนดอลล์ และ ฮูลิน (Smith, Kendall and Hulin.1969:37) ให้ความหมายของความพอใจว่า ความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกระหว่างความคาดหวัง และประสบการณ์ที่ได้จากที่ทำงาน ความรู้สึกพอใจจึงรวมอยู่กับความคาดหวัง ไม่เพียงแต่งานที่ทำอยู่เท่านั้นแต่ยังรวมถึงความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐาน และประสบการณ์ และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

เดวิส (Davis.1974:483) กล่าวว่าความพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทศนคติซึ่งเป็นคุณลักษณะของความรู้สึกพอใจ และไม่พอใจที่ผ่านมาของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำ ทศนคตินี้จะแสดงให้เห็นได้ว่าเขามีความพอใจหรือไม่ โดยการประเมินดูงาน และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผลนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำงานที่มุ่งหวังไว้ และยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้บรรลุทั้งงาน และผู้ปฏิบัติงาน

แอปเปิ้ลไวท์ (Applewhite.1965:8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพอใจในการปฏิบัติงานมีความหมายรวมถึงความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้

วาทบา (Wahba.1978:27-271) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดทั้งในด้าน ทฤษฎี และปฏิบัติ เพราะงานที่นำพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งปรารถนาของมนุษย์ และมีความหมายต่อชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีค่า บรรลุเป้าหมายตามต้องการ แต่ความไม่พึงพอใจในงานนั้นจะนำไปสู่การเกิดปัญหาทางอารมณ์ จิตใจ และจะเชื่อมโยงไปก่อให้เกิดอาการป่วยไข้ทางด้านร่างกาย เช่น โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง เป็นต้น

วูม (Varoom.1964: 99) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในงานว่า ทศนคติในงาน และความพึงพอใจในงานนั้น สามารถทดแทนกันได้ เพราะสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานที่ตนทำ ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน ทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พอใจในงาน

วิลัย อัครคิขยา (2531: 36) สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งความรู้สึกที่ดีนั้นเป็นผลมาจากการที่ความต้องการส่วนบุคคลหรือแรงจูงใจของเขาเหล่านั้นได้รับการตอบสนองทำให้สามารถลดความเครียดให้น้อยลงได้ ผลที่ตามมาคือผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร แม้ว่าจะมีอุปสรรคมากมายเพียงใดก็ตาม

โอษฐ์ วารัรักษ์ (2531: 36) กล่าวว่า ในชีวิตการทำงานจะต้องยอมรับความจริงประการหนึ่งว่า ไม่มีใครสามารถบังคับให้คนอื่น ๆ ทำงานให้มีคุณภาพได้ นอกเสียจากว่าคนคนนั้นมีความตั้งใจที่จะทำงานของเขาเอง ครอบครองงานทำตัวของตัวเองไม่ได้ คุณภาพของงานจึงต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนคนนั้น หมายความว่า จะมึงที่มีคุณภาพก็ต่อเมื่อคนที่ทำงานนั้นมีความพึงพอใจในงาน มีคุณภาพทั้งชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว และชีวิตในสังคมที่สมบูรณ์อยู่ก่อนนั่นเอง

ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536: 14) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และความรู้สึกชอบหรือพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานก็จะอุทิศกำลังกาย และสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

นงนุช รุ่งกลิน (2530: 11) กล่าวว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทน ฯลฯ ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจในงานเหล่านี้ จึงพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลรวมของความรู้สึก หรือทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ลักษณะงาน ผลประโยชน์ตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความคาดหวังในใจของบุคคลที่ทำงานเหล่านั้น

แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

พฤติกรรมของคนในองค์กรจะถูกกำหนด และควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้อาจมีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละบุคคล ผู้บริหารควรทราบว่าแรงจูงใจหรือความต้องการของคนในองค์กรว่ามีรูปแบบอย่างไร เพื่อที่จะสามารถชักจูง ผลักดัน และควบคุม พฤติกรรมของคนในองค์กรได้โดยการกำหนดกลยุทธ์ และวิธีการที่จะใช้ในการจูงใจให้สอดคล้อง และตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้ได้มากที่สุด อันจะนำมาซึ่งผลงานที่ดีและประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น

ในอดีตนักบริหารส่วนใหญ่มักเข้าใจความหมายของการจูงใจแค่เพียงวิธีการให้ผลตอบแทนที่เป็ตัวเงินเท่านั้น แต่ในปัจจุบันผู้บริหารสมัยใหม่ต่างเข้าใจว่า การจูงใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีโดยอาจใช้สิ่งต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงินมาใช้ในการจูงใจพนักงานได้แตกต่างกันไป

จากการศึกษาของ Mayo ที่เรียกว่า "Hawthorne Studies" ได้เน้นให้เห็นว่าผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีความสำคัญต่อคนไม่แพ้ผลตอบแทนในรูปตัวเงิน ดังนั้นจึงทำให้ผู้บริหารมุ่งความสนใจไปยังปัญหาเกี่ยวกับขวัญ และกำลังใจของพนักงานว่ามีความสำคัญกับการจูงใจหรือไม่ และจะมีผลกระทบอย่างไรกับผลประกอบการขององค์กร ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การจูงใจ ขวัญกำลังใจของพนักงาน และผลประกอบการมีความสัมพันธ์กัน ถ้าขวัญกำลังใจของพนักงานดี หรืออยู่ในระดับสูงก็จะส่งเสริมให้ผลประกอบการขององค์กรสูงขึ้นด้วย

ในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำเป็นต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นตัวบ่งบอกถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การจูงใจเป็นปัจจัย

หนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล และเป็นการกระตุ้นให้บุคคลอยากปฏิบัติงาน กระบวนการของการจูงใจเริ่มจากการมีความต้องการ ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นพฤติกรรมโดยตรง

1. Lyman Porter และ Raymond Miles (1974: 546-550) ได้เสนอแนวความคิดของการจูงใจเชิงระบบโดยมีปัจจัยที่สำคัญในองค์การที่มีผลกระทบต่อการจูงใจ 3 ประการ คือ

1.1 คุณลักษณะของบุคคล หมายถึง ความสนใจ ทักษะ และความต้องการที่บุคคลนำเข้ามาในสถานการณ์

1.2 คุณลักษณะของงาน หมายถึง ขนาดของความรับผิดชอบของบุคคล ความแตกต่างกันของงาน และขนาดของการตอบสนองความพอใจของงาน

1.3 คุณลักษณะทางสถานการณ์ของงาน หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลในสภาพแวดล้อมกับการทำงานของบุคคลนั้น

แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้งานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งมีนักคิดหลายท่านพยายามคิดค้นทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งสามารถใช้ในการอธิบายถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ได้ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy Of Needs Theory) A.H. Maslow (1960: 122-144)

มาสโลว์ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการจูงใจ และมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการ และพฤติกรรมจะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า

- มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด
 - ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป
- ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง
- ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นลำดับต่อไปจะตามมา

มาสโลว์ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างเป็นระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการนี้คือ *Hierarchy of Needs* ได้แก่

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) คือความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) เช่น ประารถนาจะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม และยิ่งรวมถึงความมั่นคงในการทำงาน มีบำเหน็จ บำนาญ

3. ความต้องการทางด้านความรัก หรือสังคม (Social or Belongings Needs) คือความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชอบตน เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อผู้อื่น

4. ความต้องการความเคารพยกย่อง (Esteem or Status Needs) คือความต้องการให้เกิดความเคารพตนเอง ความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ประสบความสำเร็จ และได้รับการยอมรับเช่นนั้นจากผู้อื่น

ความต้องการสถานภาพ ความมีชื่อเสียงเกียรติยศ เป็นส่วนสำคัญของความต้องการเคารพยกย่องในความสามารถ และรู้สึกว่าเป็นผู้ที่มีประโยชน์ และมีความสำคัญในสังคม

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization or Self Realization) คือความต้องการระดับสูงสุด ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลใช้ความสามารถของตนในทุกด้านได้ และเป็นทุกอย่างที่ตัวเขาอยากจะเป็นซึ่งแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน สุดแต่ความสามารถ และความต้องการจากเขา



ภาพประกอบ 1 Hierarchy of Needs

2. ทฤษฎี ERG ของ Clayton Alderfer (ธงชัย สันติวงษ์. 2533: 390)

Clayton Alderfer ได้ย่อลำดับความต้องการของ Maslow เหลือเพียง 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด (E: Existence Needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความอยากได้ในสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ความต้องการที่อยู่อาศัย อาหาร ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพการทำงานที่ดี
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (R: Relation Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนฝูง ผู้ร่วมงาน และบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวข้องด้วย แนวคิดพื้นฐานของความต้องการในระดับนี้คือ คนเรามีความพอใจเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (G: Growth Needs) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้มนุษย์พยายามพัฒนาตนเองให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งอย่างเต็มที่ก่อนที่จะก้าวต่อไปยังความต้องการอีกระดับหนึ่ง แต่เขาได้พบว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่งพร้อมกันไป ตัวอย่างเช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (Existence Needs) สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกับการขึ้นชม (Relation Needs) และความต้องการสร้างสรรค์ (Growth Needs) ยิ่งไปกว่านั้น Alderfer ได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาความยกย่อง

(Relation Needs) หรือการแสดงความคิดสร้างสรรค์ (Growth Needs) ก่อนความกังวลใจต่อความต้องการดำรงอยู่เช่น ความหิว (Existence Needs)

Alderfer ได้ขยายทฤษฎีของ Maslow ออกไปโดยการพิจารณาว่าบุคคลจะมีปฏิกิริยาอย่างไรเมื่อพวกเขาสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ เขาได้พัฒนาหลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า (Satisfaction-progression principle) ขึ้นมา และได้อธิบายถึงวิถีทางที่บุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับความต้องการเมื่อพวกเขาได้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าแล้ว ในทางกลับกันหลักการความคับอกคับใจ-การถดถอย (Frustration-regression principle) ของเขาได้อธิบายว่าเมื่อบุคคลยังคับอกคับใจกับความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไปอยู่ และถดถอยกลับมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำแทน

ทฤษฎีของ Alderfer เหมือนกับทฤษฎีของ Maslow ตรงที่ยังยากที่จะพิสูจน์ในทางปฏิบัติ แต่ทฤษฎีทั้งสองเสนอแนะว่าผู้บริหารจะต้องพัฒนาระบบรางวัลที่ยืดหยุ่นได้ และมุ่งที่การช่วยเหลือพนักงาน รวมทั้งผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันหลายระดับได้

3. ทฤษฎีสองปัจจัย ของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory or Motivator-Hygiene Theory) (Herzberg, Mausner and Synderman. 1959: 466)

เฮร์ซเบิร์กได้สร้างสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของงาน และประสิทธิภาพในการผลิต และได้จำแนกเป็น 2 องค์ประกอบคือ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำ (Satisfaction) หมายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานโดยตรง เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนรักงานหรือชอบงาน โดยปัจจัยเหล่านี้เรียกว่า "ปัจจัยจูงใจ" (Motivator Factor) ได้แก่

- ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement)
- การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- ลักษณะ และความท้าทายของงาน (Work Itself)
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ความก้าวหน้า (Advancement)
- โอกาสเติบโต (Growth)

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พอใจเกี่ยวกับงานที่ทำ (Dissatisfaction) หมายถึงองค์ประกอบที่เป็นสิ่งแวดล้อมของงานที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานพอใจในงาน หรือเป็นความต้องการหลีกเลี่ยงและขจัดความไม่พอใจ ปัจจัยเหล่านี้เรียกว่า "ปัจจัยบำรุงรักษา" (Hygiene or Maintenance Factors) ซึ่งได้แก่

- นโยบายและการบริหารงาน
- การควบคุมบังคับบัญชา
- เงินเดือน ความมั่นคง
- ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน
- สถานภาพแวดล้อมการทำงาน

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นทางด้านความต้องการ (Needs) ซึ่งมีความสอดคล้องกันที่ชี้ให้เห็นถึงความต้องการระดับสูงซึ่งเป็นแหล่งที่มาของแรงจูงใจ และมุ่งที่ประเภทของความต้องการที่จูงใจบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีการประยุกต์ทฤษฎีการจูงใจมาใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจใน

งาน ดังนั้นการออกแบบคุณลักษณะของงานให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละคนเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และมีแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและเพื่อที่จะรักษาพนักงานให้ทำงานอยู่กับสำนักงานให้นานที่สุด

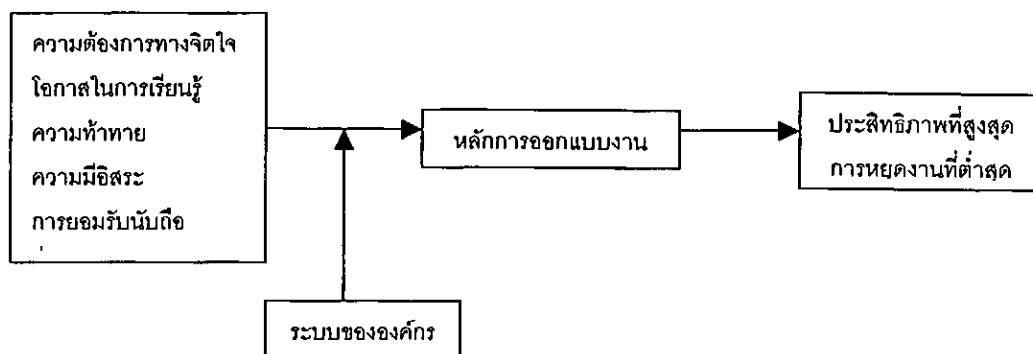
แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของงาน กับการพัฒนางาน

ในช่วงแรกของการศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบงานจะเป็นการออกแบบที่เรียกว่า การขยายงาน (Job Enlargement) ซึ่งเป็นความพยายามในการเพิ่มปริมาณ และความรับผิดชอบของงาน ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานน่าสนใจขึ้น เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1968) ได้เรียกความพยายามเหล่านี้ว่าเป็นการเพิ่มจำนวนงานในแนวนอน (Horizontal Job Loading) แต่เนื่องจากการขยายงานไม่สามารถทำให้ความรู้สึกท้าทายในงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น เฮอร์ซเบิร์กจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนางาน (Job Enrichment) ซึ่งเป็นการเพิ่มจำนวนงานในแนวตั้ง (vertical Job Loading) โดยการเพิ่มสิ่งที่น่าสนใจท้าทายในงาน หรือเพิ่มความรับผิดชอบโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน (Herzberg, 1968)

การพัฒนางานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกแบบงานนั้น มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีจูงใจ-ค่าจูง (The Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงานที่พัฒนาขึ้นมาโดยเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) โดยปัจจัยจูงใจจะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง ส่วนปัจจัยสุขลักษณะเป็นส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง แต่ถึงแม้ว่าทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์กจะมีประโยชน์ต่อการสร้างความสนใจในลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงานก็ตาม แต่รายละเอียดในทฤษฎีนี้ก็ยังไม่สามารถนำไปปรับใช้กับการแก้ปัญหาการออกแบบงานในองค์กรได้ดีเท่าที่ควร ด้วยเหตุผลที่ว่า ทฤษฎีนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความแตกต่างของแต่ละบุคคลโดยคิดว่าการพัฒนางานจะเกิดประโยชน์กับพนักงานทุกคน นอกจากแนวความคิดของเฮอร์ซเบิร์กแล้ว ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ศึกษาเกี่ยวกับการนำคุณลักษณะของงานไปใช้ในการพัฒนางาน ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองระบบเชิงสังคมเทคนิค (Socio-Technical System Model)

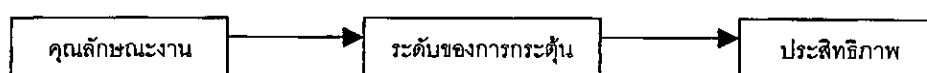
เดวิส และทริสท (David and Trist, 1974) ได้พัฒนาแบบจำลองนี้ขึ้นมาจากการศึกษาถึงการออกแบบงาน โดยพิจารณาคุณลักษณะงานที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และมีการหยุดงานน้อยลง นอกจากนี้เดวิส และทริสท ได้กล่าวถึงระบบขององค์กร หรือบริบททางสังคมว่า การออกแบบงานจะไม่ประสบความสำเร็จหากไม่มีปัจจัยทางสังคม และองค์กรเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ระบบรางวัล บรรทัดฐานของกลุ่ม ความสัมพันธ์กับผู้นบังคับบัญชา เป็นต้น จากแนวความคิดแบบจำลองดังกล่าว สามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ 2 ดังนี้



ภาพประกอบ2 แบบจำลองระบบสังคมเชิงเทคนิค

ที่มา: David, L.E. & Trist, E.L. (1974). "Improving the quality of work life: Socio-Techniucal Case Studies,". *Work and the quality of life*. Edited by J.O'Toole. Cambridge: MTT Press.

ทฤษฎีการกระตุ้น (Activation Theory)



ภาพประกอบ3 ทฤษฎีการกระตุ้น

ที่มา: Scott, W.E. (1996). "Activation Theory and Task Design," *Organizational Behavior and Human Performance*. p.3-30.

จากภาพประกอบ3 ทำให้ทราบว่าทฤษฎีการกระตุ้นนี้จะเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน ระดับการกระตุ้น และประสิทธิภาพการทำงาน ทฤษฎีนี้จะเน้นถึงกระบวนการต่าง ๆ ทางสรีรศาสตร์ ซึ่งเกี่ยวกับการออกแบบงาน และทฤษฎีนี้ชี้ว่าการกระตุ้นข่างานของสมองบริเวณศูนย์กลางสมองจะมีความสัมพันธ์เชิงโค้งกับประสิทธิภาพ จากผลการวิจัยแสดงว่า ประสิทธิภาพการทำงานต่ำเพราะขาดการกระตุ้น ในขณะที่งานได้รับการพัฒนา (Enriched Jobs) จะนำไปสู่สภาวะของการกระตุ้นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้นด้วย (Scott, 1966)

แนวความคิดเกี่ยวกับแบบจำลองคุณลักษณะงาน (The Job Characteristics Model)

การศึกษาคุณลักษณะของงานเป็นความพยายามอย่างหนึ่งในการพัฒนาแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน Turner and Lawrence (1965) ได้เป็นผู้ริเริ่มและศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะงานที่มีผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน โดยคุณลักษณะที่ต้องประกอบด้วยลักษณะงาน 6 ด้าน คือ ความหลากหลาย ความเป็นอิสระ ปฏิสัมพันธ์ที่ต้องการ ปฏิสัมพันธ์ที่เลือกได้ ความรู้ความชำนาญที่ต้องการ และความรับผิดชอบ คะแนนผลรวมของลักษณะแต่ละด้านถือเป็นดัชนีบ่งชี้ลักษณะงานที่ต้องการ (The Requisite Task Attributes Index; RTA Index) ซึ่งใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยสรุปว่า งานที่มี RTA Index มีค่าสูง ผู้ทำงานก็จะมีความพึงพอใจในงานสูง แต่จากการศึกษาวิจัยในระยะต่อมาได้พบข้อจำกัดของ

RTA Index ว่า สามารถอธิบายความพึงพอใจในงานของผู้ทำงานได้เฉพาะเพียงในเมืองเล็ก ๆ ซึ่ง Turner and Lawrence กล่าวว่า อาจเป็นผลเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมหรือกลุ่มสังคม และได้ผลการศึกษาของ Blood and Hulin (1967) สนับสนุนว่า ลักษณะความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ทำงาน พร้อมทั้งได้เสนอการมีปฏิสัมพันธ์ของมิติสำคัญ 3 ประการ (The Three dimensional response) คือ ความแปลกแยกของผู้ทำงาน ระดับของงาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวก่อให้เกิดประเด็นของการศึกษาความแตกต่างระหว่างบุคคลในการทำงานต่อไป

ในปี 1971 Hackman and Lawler ได้นำประเด็นของความแตกต่างระหว่างบุคคลเข้ามาศึกษาร่วมกับลักษณะงาน โดยศึกษาความแตกต่างระหว่างความเข้มของความต้องการระดับสูง (Strength of desire for the satisfaction of "higher order" needs) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เมื่อความต้องการในระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเป็นเสมือนแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสำหรับผู้ที่มีความต้องการระดับสูงก็ควรที่จะได้รับการตอบสนองจากลักษณะงานที่สำคัญ 4 ด้านในระดับสูงด้วยเช่นกัน คือ ความหลากหลาย (Variety) ความเป็นอิสระ (Autonomy) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) และการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ข้อค้นพบดังกล่าวนี้อธิบายได้ว่า ผู้ทำงานที่มีความต้องการระดับสูง และได้ทำงานที่มีลักษณะงานสำคัญ 4 ด้านในระดับสูง ก็จะมีแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงานระดับสูง และไม่ค่อยขาดงาน หรือเปลี่ยนงาน พร้อมทั้งได้รับการประเมินจากผู้บังคับบัญชาว่าผลงานของเขามีคุณภาพสูง

จากการศึกษาดังกล่าว Hackman and Lawler (1971) ได้แบ่งลักษณะงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มแรก เป็นลักษณะงานที่สำคัญ (Core dimensions) คือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานซึ่งอธิบายได้ว่า ผู้ทำงานมีความพึงพอใจในงานเกิดเนื่องมาจากการได้รับประสบการณ์การทำงานสูงในด้านความหลากหลายของงาน ความเป็นอิสระ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับ สำหรับในกลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Dealing with others) และโอกาสในการสร้างมิตรภาพ (Friendship opportunities) ลักษณะงานในกลุ่มที่ 2 นี้ จะแตกต่างจากลักษณะงานในกลุ่มแรก คือไม่ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แต่รวมเข้ามามีด้วย เพื่อสำรวจผลกระทบของลักษณะระหว่างบุคคลกับรูปแบบของงาน

ต่อมา แอ็กแมน และ โอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1975) นำข้อความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานที่ได้ มาพัฒนาเป็นโมเดลลักษณะงาน ซึ่งมีกรอบแนวคิดพื้นฐานกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน 5 ประการ (Core Job Characteristic) สภาวะทางจิตใจ 3 ประการ (Critical Psychological States) และผลผลิตที่เกิดกับงานและผู้ทำงาน (Personal and work outcomes) โดยอธิบายไว้ว่า สภาวะทางจิตวิทยาซึ่งเป็นสภาพการรับรู้ประสบการณ์ที่เกิดจากลักษณะงาน แล้วส่งผลให้เกิดผลผลิตที่เกิดขึ้นกับงาน และผู้ทำงานประกอบด้วย การมีแรงจูงใจในการทำงานสูง มีความพึงพอใจในงานสูง มีคุณภาพในการทำงานสูง มีการขาดงาน และเปลี่ยนงานต่ำ

สำหรับสภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ที่ถือว่าสำคัญ และจำเป็นในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานมีอยู่ 3 ภาวะ คือ

1. ประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่าการมีความหมาย เป็นสิ่งมีค่าและคุ้มค่า มีความสำคัญ (Experienced meaningfulness of the work)
2. ประสบการณ์การรับผิดชอบงาน เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงการเป็นเจ้าของผลงานของผู้ทำงาน การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบผลงานนั้น (Experienced responsibility)

3. การรับทราบถึงผลการทำงาน เป็นการที่บุคคลมีความรู้ความเข้าใจในประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานของเขา (Knowledge of Results)

เมื่อใดที่ภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ทั้งสามนี้เกิดขึ้นกับบุคคล จะก่อให้เกิดผลดังนี้ คือ

- แรงจูงใจภายในในการทำงานสูง (High Internal work Motivation)
- การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง (High Quality Work Performance)
- ความพึงพอใจในงานสูง (High Satisfaction with the work)
- การขาดงาน และการออกจากงานต่ำ (Low Absenteeism and Turnover)

การที่ภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ทั้งสามจะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยคุณลักษณะของงานในลักษณะดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย มีคุณค่า ได้แก่

1.1 ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน และจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญงาน และความสามารถหลาย ๆ อย่างในอันที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผล

1.2 ความเด่นชัดของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ ตั้งแต่จนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงานให้เห็นอย่างเด่นชัด

1.3 ความสำคัญของงาน (Task Significant) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้

ลักษณะของงานทั้งสามประการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้งานมีความหมาย ถ้าหากลักษณะใดลักษณะหนึ่งขาดหายไป ก็จะทำให้ความหมายของงานถูกกระทบกระเทือนไปด้วย

2. ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความรับผิดชอบต่อผลที่จะเกิดขึ้น ก็คือ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเอง

3. ลักษณะของงานจะต้องมีลักษณะที่ทำให้ผู้ปฏิบัติได้รู้ว่าการที่ตนปฏิบัติไปนั้นได้ผลเป็นอย่างไร โดยลักษณะงานเช่นนี้ ก็คือ ผลสะท้อนจากงาน (Feedback from Job Itself) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อนหรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

จากอิทธิพลของคุณลักษณะของงานจะส่งผลไปยังภาวะทางจิตใจทั้งสาม และภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน แอ็กแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) ได้นำแนวคิดเรื่องคุณลักษณะของงานไปสร้างแบบสำรวจเพื่อการวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey) แบบสำรวจจะใช้วัดระดับความมากน้อย (Degree) ของคุณลักษณะของงานในแต่ละมิติ และค่าที่วัดได้จะนำไปคำนวณเป็นค่าคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ (Motivating Potential Score: MPS)

จากการศึกษาคุณลักษณะของงานดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางสรุปการศึกษาคุณลักษณะงาน

	Turner and Lawrence	Hackman and Lawler	Hackman and Oldham
คุณลักษณะงานที่สำคัญ (Core dimensions)	1. ความหลากหลาย 2. ความเป็นอิสระ 3. ปฏิสัมพันธ์ต้องการ 4. ปฏิสัมพันธ์ที่เลือกได้ 5. ความรู้ความชำนาญที่ต้องการ 6. ความรับผิดชอบ	1. ความหลากหลาย 2. ความเป็นอิสระ 3. ความเป็นเอกลักษณ์ 4. ข้อมูลป้อนกลับ	1. ความหลากหลาย 2. ความเป็นอิสระ 3. ความเป็นเอกลักษณ์ 4. ข้อมูลป้อนกลับ 5. ความสำเร็จของงาน
คุณลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์ (Core dimensions)		1. การทำงานร่วมกับผู้อื่น 2. โอกาสในการสร้างมิตรภาพ	1. การทำงานร่วมกับผู้อื่น
ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์	ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน	ความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน การขาดงาน และเปลี่ยนงานต่ำ	ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในงาน การขาดงาน และเปลี่ยนงานต่ำ
ข้อจำกัด	ไม่สามารถอ้างอิงสรุปไปยังกลุ่มตัวอย่าง	คุณภาพการทำงานดี	คุณภาพการทำงานดี
แบบวัด		สามารถอ้างอิงไปยังกลุ่มอื่นได้ ระบุความต้องการลักษณะงานในแต่ละด้านของผู้ทำงานแต่ละคนแตกต่างกันตามระดับของแรงจูงใจในการทำงาน แบบวัดลักษณะงาน (Job Characteristic Inventory; JCI) สร้างโดย Sim Szilagyi and Keller, 1976)	สามารถอ้างอิงไปยังกลุ่มอื่นได้ ระบุความต้องการลักษณะงานในแต่ละด้านของผู้ทำงานแต่ละคนแตกต่างกันตามสภาวะทางจิตวิทยา มาตรสำรวจธรรมชาติงาน (Job Diagnostic Survey; JDS) สร้างโดย Hackman and Oldham, 1975

กล่าวโดยสรุปการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ” ผู้ศึกษาได้อาศัยความรู้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นพื้นฐานในการเข้าใจถึงลักษณะทางจิตวิทยา แรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานมีความพึง

พอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด โดยทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานที่ผู้ศึกษาเลือกมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

แม้ว่าแนวความคิดเรื่องทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg จะยังไม่สมบูรณ์ และมี ผู้โต้แย้งในประเด็นต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตาม เป็นที่ยอมรับกันว่าแนวความคิดของ Herzberg เป็นแนวทางที่สำคัญแนวทางหนึ่งในการจูงใจบุคลากรภายในองค์การเพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ จากการศึกษาค้นคว้าของ Herzberg พบข้อสรุปที่สำคัญ ดังนี้

- ในองค์การใด ๆ ก็ตาม หากขาดปัจจัยอนามัยแล้ว บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่พอใจ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า หากองค์กรใดมีปัจจัยอนามัยที่ดี หรือพยายามเพิ่มเติมให้มีมากขึ้น คนในองค์กรนั้นจะเกิดความพอใจมากขึ้น เพราะปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้ส่งเสริมให้คนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยอนามัยจะทำให้คนพอใจถึงระดับที่ทำให้ปัจจัย จูงใจสามารถส่งเสริมให้ผลผลิตในการทำงานสูงขึ้น

- ปัจจัยจูงใจจะส่งเสริมให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าขาดหายไป จะไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจแต่อย่างใด

อย่างไรก็ตาม หากจะเปรียบเทียบแนวคิดของ Herzberg และ Maslow แล้วจะเห็นว่า ปัจจัยอนามัยจะสอดคล้องกับ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคม ส่วนปัจจัยจูงใจนั้น จะสอดคล้องกับความต้องการยอมรับ และความสำเร็จในชีวิต อย่างไรก็ตาม แนวคิดของ Maslow แตกต่างจากแนวคิดของ Herzberg เนื่องจาก Maslow ให้ความสำคัญเรื่องความต้องการของคน ในขณะที่ Herzberg มุ่งไปที่สภาพการทำงานที่ทำให้เกิดความพอใจ โดย Herzberg มีความเห็นว่า ความต้องการระดับต่ำเป็นเพียงการบำรุงรักษาให้คงไว้เท่านั้น ผู้บริหารควรจูงใจด้วยการตอบสนองความต้องการระดับสูง จากเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้ศึกษานำทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มาใช้เป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษายังนำแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham มาใช้เพื่อทำให้เห็นภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดคุณลักษณะงานตามแนวของ Hackman and Oldham ออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะงาน ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนของงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ (เอกสารประวัติสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ: 2545)

สำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2522 โดยนางสุวิมล กฤตยาเกียรติ และนางวิไลรัตน์ โรจนนครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่หน่วยธุรกิจต่าง ๆ ดังนี้

1. การวางระบบบัญชี
2. การตรวจสอบบัญชี และเพื่อเป็นการพัฒนามาตรฐานต่าง ๆ รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางธุรกิจในการปฏิบัติงานทางสำนักงานจึงได้เข้าเป็นสมาชิกกับหน่วยงานในต่างประเทศคือ Moore Stephens International Limited
3. การเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับการบริหาร การบัญชี และภาษีอากร
4. การจดทะเบียน และขออนุญาต
5. การตรวจสอบบัญชีพิเศษ

สำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ มีสถานที่ตั้ง 2 แห่งคือ

1. สำนักงานใหญ่ : 316/32 สุขุมวิท 22 (ซอยสายน้ำทิพย์) ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
2. สาขา : 956 – 958 ใกล้ซอยอ่อนนุช แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

ปัจจุบันสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 200 คน โดยเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทั้งหมด 18 คน และมีผู้สอบบัญชีต่างประเทศ 1 คน สำนักงานได้ให้บริการแก่บริษัทต่าง ๆ ประมาณ 1,000 ราย โดยมีทั้งบริษัทในประเทศ และต่างประเทศ รวมถึงบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยต่างประเทศ

เวเลซ (Velez.1972) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในองค์กรประกอบภายใน และองค์ประกอบภายนอกของงาน ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจต่อองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ และนโยบายในการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่สำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน และยังพบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานมีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สเชชmidt (Schmidt.1975) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งเป็นงานวิจัยระดับปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) ส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีแต่ความรับผิดชอบเท่านั้นที่ไม่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างมากในองค์ประกอบความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และไม่มีความพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบาย และการบริหารงาน

2. งานวิจัยในประเทศ

ธนารักษ์ ทราย และ สุธาสินี รุ่งแสงมณูญ (2540) ทำการศึกษาปัจจัยในการบำรุงรักษานักบัญชีระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร : ศึกษากรณีศึกษาองค์การภาคเอกชน การวิจัยได้ศึกษาตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานบัญชีในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตรที่แตกต่างกันจะมีความพอใจในปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงรักษารับบัญชีที่แตกต่างกันด้วย ยิ่งไปกว่านั้นผลการวิจัยยังสามารถแบ่งออกมาได้เป็น 2 ส่วน คือ ความพอใจในระดับบุคคล และความพอใจในระดับองค์กร สำหรับส่วนแรกผลการวิจัยพบว่า 3 อันดับแรกที่นักบัญชีระดับบริหารต้องการที่จะได้รับจากองค์กรคือ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน และสวัสดิการ, ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามลำดับ ส่วนนักบัญชีระดับปฏิบัติการต้องการที่จะได้นับสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน และสวัสดิการ, ความมั่นคงในการทำงาน และความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงานตามลำดับ จะเห็นได้ว่าอันดับแรกที่นักบัญชีทั้ง 2 ระดับ ต้องการที่จะได้รับเหมือนกันคือ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน คือ เงินเดือน โบนัส และสวัสดิการนั่นเอง ส่วนปัจจัยอื่น เป็นปัจจัยที่นักบัญชีต้องการลดหลั่นกันมา สำหรับส่วนที่ 2 ผลที่ได้จากการวิจัย ในเรื่องความพอใจในระดับองค์กร พบว่าใน 3 ปัจจัยแรกที่นักบัญชีทั้ง 2 ระดับ ต่างมีความพอใจ คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และความรับผิดชอบในงาน

ยงยุทธ หิรพงศ์พิพัฒน์ (2538) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง โดยการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุ และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ซึ่งได้แก่ ลักษณะเป็นช่างเท้าหน้า ลักษณะกล้าที่จะยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะต้องการความสำเร็จ ลักษณะเป็นตัวของตัวเอง ลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับ ลักษณะสุขุมใจเย็น ลักษณะมีความคิดริเริ่ม ลักษณะควบคุมตัวเอง โดยศึกษาปัจจัยเหล่านี้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่งงาน เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1.1 ในกลุ่มของพนักงานในระดับบริหาร มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มของพนักงานในระดับปฏิบัติการ

1.2 เพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากเพศชาย

1.3 พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่เป็นโสด

1.4 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากพนักงานที่วุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

1.5 พนักงานที่มีอายุมากกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะเป็นช่างเท้าหน้า ลักษณะกล้าที่จะยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะต้องการความสำเร็จ ลักษณะเป็นตัวของตัวเอง ลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับ ลักษณะสุขุมใจ

เป็น ลักษณะมีความคิดริเริ่ม ลักษณะควบคุมตัวเอง พบว่ามี 5 ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ และ 3 ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 5 ปัจจัย คือ

2.1.1 พนักงานที่มีลักษณะเป็นช่างเท้าหน้ามากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่ากลุ่มที่มีลักษณะเป็นช่างเท้าหน้าน้อยกว่า

2.1.2 พนักงานที่มีลักษณะต้องการความสำเร็จมากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่ากลุ่มที่มีลักษณะต้องการความสำเร็จน้อยกว่า

2.1.3 พนักงานที่มีลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับมากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่ากลุ่มที่มีลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับน้อยกว่า

2.1.4 พนักงานที่มีลักษณะสุขุมใจเย็นมากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่ากลุ่มที่มีลักษณะสุขุมใจเย็นน้อยกว่า

2.1.5 พนักงานที่มีลักษณะควบคุมตนเองมากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่ากลุ่มที่มีลักษณะควบคุมตนเองน้อยกว่า

2.2 ปัจจัยที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 3 ปัจจัย คือ

2.2.1 พนักงานที่มีลักษณะกล้าเป็นหยัดเรียกร่องมากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างจากกลุ่มที่มีลักษณะกล้าเป็นหยัดเรียกร่องน้อยกว่า

2.2.2 พนักงานที่มีลักษณะเป็นตัวของตัวเองมากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างจากกลุ่มที่มีลักษณะเป็นตัวของตัวเองน้อยกว่า

2.2.3 พนักงานที่มีลักษณะมีความคิดริเริ่มมากกว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างจากกลุ่มที่มีลักษณะมีความคิดริเริ่มน้อยกว่า

มยุรี เลิศวัฒนกุลศิริ (2540) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ และความพอใจของผู้บริหารต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพ โดยศึกษากรณี บริษัทในกลุ่มมหพันธ์ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุง การพัฒนาโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพที่กลุ่มมหพันธ์ได้จัดขึ้นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. ในกลุ่มผู้บริหารชายมีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารหญิง
2. ในกลุ่มผู้บริหารที่มีอายุน้อยกว่ามีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า
3. ในกลุ่มผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพมากกว่ากลุ่มผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี
4. ในกลุ่มผู้บริหารที่อยู่ในลักษณะงานสายการผลิตมีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่อยู่ในลักษณะงานอื่น
5. ในกลุ่มผู้บริหารที่มีระดับการประเมินผลการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปมีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่มีระดับการประเมินผลการปฏิบัติงานตั้งแต่ต่ำกว่าระดับดี

6. ในกลุ่มผู้บริหารระดับกลางมีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพถูกต้องมากกว่ากลุ่มผู้บริหารระดับต้น
7. ในกลุ่มผู้บริหารที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่โครงการวางแผนอาชีพมีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่ไม่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่โครงการวางแผนอาชีพ
8. ในกลุ่มผู้บริหารที่เข้ารับการฝึกอบรม-พัฒนาจำนวนหลักสูตรที่แตกต่างกันมีการรับรู้โครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกัน
9. ในกลุ่มผู้บริหารชายมีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารหญิง
10. ในกลุ่มผู้บริหารที่มีอายุน้อยกว่ามีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า
11. ในกลุ่มผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี
12. ในกลุ่มผู้บริหารที่อยู่ในลักษณะงานสายการผลิตมีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่อยู่ในลักษณะสายงานอื่น
13. ในกลุ่มผู้บริหารที่มีระดับการประเมินผลการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับดีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่มีระดับการประเมินผลการปฏิบัติงานตั้งแต่ต่ำกว่าระดับดี
14. ในกลุ่มผู้บริหารระดับกลางมีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารระดับต้น
15. ในกลุ่มผู้บริหารที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่โครงการวางแผนอาชีพมีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่ไม่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่โครงการวางแผนอาชีพ
16. ในกลุ่มผู้บริหารที่เข้ารับการฝึกอบรม-พัฒนาจำนวนหลักสูตรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อโครงการวางแผนพัฒนาสายอาชีพไม่แตกต่างกัน

จุไรลักษณ์ กังเทียม (2528) ศึกษาการเคลื่อนที่ของผู้ใช้วิชาชีพบัญชี : ศึกษากรณีศิษย์เก่าพาณิชย์ศาสตรและการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คัดเลือกเฉพาะนักศึกษาเก่าที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีระหว่างปีการศึกษา 2498-2508 ซึ่งเป็นผู้ประกอบอาชีพมาแล้วไม่ต่ำกว่า 20 ปี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้วิชาชีพบัญชีมีสถานภาพอาชีพในปัจจุบันสูงกว่าสถานภาพอาชีพเมื่อเริ่มงาน โดยส่วนมากเริ่มงานอาชีพแรกเมื่อมีอายุ 24-27 ปี จากการเป็นเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบัญชีในหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจหรือเอกชน จากนั้นจะมีการเลื่อนตำแหน่งขึ้นมาเรื่อย ๆ จนดำรงตำแหน่งชั้นบริหารในปัจจุบัน เมื่อพิจารณาถึงความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่าส่วนมากจะก้าวหน้าในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้วิชาชีพบัญชีที่ก้าวหน้ามักเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และปรากฏว่าภายหลังสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีบัญชีบัณฑิตแล้ว ร้อยละ 92.06 ได้ใช้วิชาชีพบัญชีในการประกอบอาชีพ และยังคงใช้มาตลอดตั้งแต่เริ่มจนถึงปัจจุบันเป็นส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 73.80 ส่วนที่เหลือให้เหตุผลในการเปลี่ยนไปทำงานอื่นที่ไม่ใช้วิชาชีพบัญชีว่าเพื่อความก้าวหน้าเป็นส่วนมาก แต่ส่วนใหญ่จะเปลี่ยนงานเพียงครั้งเดียว นอกจากนี้ผู้ใช้วิชาชีพบัญชียังมักจะใช้ความสามารถของตนเองในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ โดยไม่ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากบิดา มารดา หรือญาติผู้ใหญ่ และหากให้เลือกประกอบอาชีพได้ตามใจชอบ ปรากฏว่าผู้ใช้วิชา

ชีพัญชีจะเลือกประกอบอาชีพส่วนตัวมากที่สุด ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ระดับการศึกษาของบิดา จำนวนพี่น้องในครอบครัว อายุแรกสมรส จำนวนบุตร ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาต่อหลังจบปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าทางอาชีพ แต่ปัจจัยที่เกี่ยวกับอายุในปัจจุบัน งานอาชีพแรก งานอาชีพปัจจุบัน การใช้วิชาชีพบัญชีในการประกอบอาชีพ ตำแหน่งและความรับผิดชอบในช่วง 10 ปีแรกของการทำงาน และการช่วยเหลือหางานให้ทำในการทำงานครั้งแรกจากบิดา มารดา หรือญาติผู้ใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญ

ฉัตรวิบูลย์ จาวเกียรติ (2540) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงานของผู้บริหารในองค์กรเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่เคยและไม่เคยเปลี่ยนงานมีลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้บริหารที่เคยเปลี่ยนงานจะมีความพึงพอใจในงาน ความเชื่อในประสิทธิภาพของตน และค่านิยมในการทำงานด้านปัจจัยภายในสูงกว่าผู้บริหารที่ไม่เคยเปลี่ยนงาน นอกจากนี้ผู้บริหารที่เคยเปลี่ยนงานจะให้ความสำคัญแก่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงานสอดคล้องกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ผู้บริหารที่มีความแตกต่างด้านอายุ อายุงาน ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานให้ความสำคัญแก่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงานไม่แตกต่างกัน และจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงานของผู้บริหาร สามารถแยกแยะเป็นปัจจัยต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านสาระของงาน เป็นลักษณะของงานโดยตรงไม่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นในการทำงาน เช่น กลุ่มเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านองค์กร เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรือลักษณะงานขององค์กร เช่น นโยบายในการบริหารค่าจ้าง ขนาดองค์กร เป็นต้น
4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เป็นปัจจัยที่นอกเหนือจากปัจจัยที่กล่าวมาแล้วทั้งสามข้อ แต่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเปลี่ยนงาน เช่น โอกาสในการได้งานใหม่ ความคาดหวังจากสังคม เป็นต้นส่วนบุคคล
5. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลโดยตรง เช่น อายุ เพศ ค่านิยมในการทำงาน เป็นต้น

ณัฐ กลั่นนุกการ และ อรทัย เดียวสมบุญ (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานกับการเลือกอาชีพตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี สำหรับพนักงานที่เข้าทำงานในปี พ.ศ.2533 และ พ.ศ.2538 พบว่า สิ่งที่มีส่วนสนับสนุนในการเลือกอาชีพตรวจสอบบัญชีมากที่สุดตามลำดับคือ ความสนใจในตนเอง การศึกษา และเพื่อน สำหรับพนักงาน 2 กลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีแผนการเปลี่ยนแปลงงานภายในระยะเวลา 1-2 และ 3-5 ปี ตามลำดับ โดยมีสาเหตุเรียงตามลำดับคือ งานหนักเกินไป คาดว่างานใหม่จะให้ผลตอบแทนสูงกว่า และคาดว่างานใหม่ท้าทายความสามารถมากกว่า สรุปความเห็นของพนักงาน 2 กลุ่ม เห็นว่า ผลตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสม คุณภาพชีวิตไม่ดี และโครงสร้างการบริหาร และนโยบายสำนักงานไม่เหมาะสม ในส่วนของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอันนำไปสู่การเลือกอาชีพตรวจสอบบัญชีคือ คุณภาพชีวิต

ระดับการบังคับบัญชา ผลตอบแทน ความท้าทายของงาน การศึกษาและการมีทักษะที่ตรงกับลักษณะของงาน

อนึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมาสําหรับการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ” จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า เอกสารและงานวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องที่ผู้ศึกษานําเสนอข้างต้น เป็นเพียงการศึกษาที่มีส่วนช่วยสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้ แต่ไม่ได้เป็นการศึกษาที่ตรงประเด็น เนื่องจากในการศึกษาวิจัยในขอบเขตของ “ความพึงพอใจในการทำงาน” ที่เกี่ยวข้องนั้น จะแตกต่างจากงานวิจัยครั้งนี้ด้วยกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่นำมาใช้วัดความพึงพอใจในการทำงาน และกลุ่มประชากรที่ศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชี ตั้งแต่ระดับพนักงานระดับต้นถึงระดับบริหารของสำนักงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน (แผนกทรัพยากรบุคคลสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ , มกราคม 2545) โดยสามารถแบ่งประชากรที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้

กลุ่มประชากร	จำนวน (คน)
พนักงานระดับบริหาร	37
พนักงานระดับต้น	163
รวม	200

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากกลุ่มประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนเพียง 200 คน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาโดยวิธีสำมะโน (Census) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545:6) คือการเก็บข้อมูลทุก ๆ หน่วยของประชากร คือ พนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ทั้งหมด

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และวิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยค้นคว้าจากตำรา บทความ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวหรือปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ มีคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และปัจจัยเรื่อง อายุ และระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน มีคำถามจำนวน 2 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เติมคำตอบ (Ratio Scale)

2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดปัจจัยด้านคุณลักษณะงานของพนักงาน ประกอบด้วยคุณลักษณะของงานแต่ละมิติตามแนวความคิดของแฮกแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความสำคัญของงาน

ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน เป็นแบบมาตรวัดของลิเคอร์ท์ (Likert scale) จำนวน 21 ข้อ

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งใช้แนวคิดของเฮอร์เบิร์ตเป็นกรอบในการศึกษา ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุน เป็นแบบมาตรวัดของลิเคอร์ท์ (Likert scale) จำนวน 27 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในเรื่องการสร้างแบบสอบถาม

ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 3 ส่วน แบ่งเป็น ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ มีลักษณะเป็นแบบถามถามปลายปิด ส่วนอายุ และ ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน เป็นคำถามปลายเปิด ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด และแบบสอบถามแบบ Likert Scale จำนวน 21 และส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด และแบบสอบถามแบบ Likert Scale จำนวน 27 ข้อ

นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงตามที่คุณเชี่ยวชาญแนะนำ

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยคุณลักษณะของงาน เท่ากับ 0.7438

ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ 0.8572

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125-126)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล ในระหว่างเดือนธันวาคม 2545 โดยกำหนดเวลาในการแจกแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 9.00 - 17.00 น. โดยขอความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับชั้นในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำนวน 200 คน โดยจะทำแบบสอบถามให้กับพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ให้ครบถ้วนทุกคน และรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วมาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อนำไปวิเคราะห์ผลการวิจัยต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC
2. ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ อายุ และระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน นำข้อมูลมาแจกแจงหาความถี่ หาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบด้วยความเรียง
3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน 5 ด้าน การให้คะแนน คำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 21 ดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ	มีจำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5
2. ความเด่นชัดของงาน	มีจำนวน 4 ข้อ คือ ข้อ 6, 7, 8, 9
3. ความสำคัญของงาน	มีจำนวน 4 ข้อ คือ ข้อ 10, 11, 12, 13
4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน	มีจำนวน 4 ข้อ คือ ข้อ 14, 15, 16, 17
5. ผลสะท้อนของงาน	มีจำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 18, 19, 20, 21, 22

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงบวก

จริงที่สุด	ให้ค่าคะแนน	5
จริง	ให้ค่าคะแนน	4
ไม่แน่ใจ	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่จริง	ให้ค่าคะแนน	2
ไม่จริงเลย	ให้ค่าคะแนน	1

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงลบ

จริงที่สุด	ให้ค่าคะแนน	1
จริง	ให้ค่าคะแนน	2
ไม่แน่ใจ	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่จริง	ให้ค่าคะแนน	4
ไม่จริงเลย	ให้ค่าคะแนน	5

ทั้งนี้การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะงานของพนักงาน 5 ด้าน โดยการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งพิจารณา

ประเมินตามเกณฑ์ โดยผู้ศึกษาจะรวบรวมข้อมูล แจกแจงความถี่ และจะใช้คะแนนเฉลี่ย แบ่งระดับคุณลักษณะงาน ออกเป็น 3 ระดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง พนักงานมีคุณลักษณะงานอยู่ในระดับไม่จริง
 คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.67 หมายถึง พนักงานมีคุณลักษณะงานอยู่ในระดับไม่แน่ใจ
 คะแนนเฉลี่ย 3.68 - 5.00 หมายถึง พนักงานมีคุณลักษณะงานอยู่ในระดับจริง

4. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งใช้แนวคิดของเฮอร์เบิร์ตเป็นกรอบในการศึกษา จำนวน 27 ข้อ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูน มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงบวก

พึงพอใจมาก	ให้ค่าคะแนน	5
พึงพอใจ	ให้ค่าคะแนน	4
เฉย ๆ	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่พึงพอใจ	ให้ค่าคะแนน	2
ไม่พึงพอใจมาก	ให้ค่าคะแนน	1

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงลบ

พึงพอใจมาก	ให้ค่าคะแนน	1
พึงพอใจ	ให้ค่าคะแนน	2
เฉย ๆ	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่พึงพอใจ	ให้ค่าคะแนน	4
ไม่พึงพอใจมาก	ให้ค่าคะแนน	5

ทั้งนี้การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ โดยผู้ศึกษาจะรวบรวมข้อมูล แจกแจงความถี่ และจะใช้คะแนนเฉลี่ย แบ่งระดับคุณลักษณะงาน ออกเป็น 3 ระดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำ
 คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.67 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 3.68 - 5.00 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง

5. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t -test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐาน(เฉพาะสมมติฐานข้อ 1 ในเรื่องเพศ)

6. ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ย ของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวประกอบ (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบสมมติฐาน (สมมติฐานข้อ 1)

7.การวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอายุ ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และปัจจัยด้านคุณลักษณะงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน (สมมติฐานข้อ 2 ถึงข้อ 7)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ร้อยละ

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

$$S = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัต (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	S_t^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2534:178)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	N_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	N_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ย ของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวประกอบ (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบสมมติฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:236)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าที่พิจารณาใน F-distribution

MS_b แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองภายในกลุ่ม

· กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ใช้วิธี LSD (Least Significant Different)

3.3 การวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (พิชิต ฤทธิ์จัญญ .2544:316)

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด y

$\sum y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และ คะแนนชุด Y

X แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร X และ Y ซึ่งความหมายของ r

1. ค่า r เป็น ลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด และถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ค่า r เป็น บวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่ม และถ้า X ลด Y จะลด

3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y สัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y สัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ค่าระดับความสัมพันธ์

การแปลความหมายของค่าระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร

0.91 ถึง 1.00

มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

0.76 ถึง 0.90

มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

0.51 ถึง 0.75

มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

0.31 ถึง 0.50

มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

0.01 ถึง 0.30

มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และคุณลักษณะงานของพนักงาน ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 200 คน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมาย การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

N	แทน จำนวนพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - Distribution
F-Ratio	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F -Distribution
F-Prob.,p	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดปัจจัยด้านคุณลักษณะงานของพนักงาน ประกอบด้วยคุณลักษณะของงานแต่ละมิติตามแนวความคิดของแฮกแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham) จำนวน 5 ด้าน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ

การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ทำงาน ในตำแหน่งปัจจุบัน และรายได้ โดยแจกแจงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	59	29.5
หญิง	141	70.5
รวม	200	100.0
2. สถานภาพสมรส		
โสด	167	83.5
สมรส	33	16.5
รวม	200	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	192	96.0
ปริญญาโท	8	4.0
รวม	200	100.0
4. ระดับตำแหน่ง		
ระดับบริหาร	37	18.5
ระดับพนักงาน	163	81.5
รวม	200	100.0
5. รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	60	30.0
10,001 – 20,000 บาท	92	46.0
20,001 บาทขึ้นไป	48	24.0
รวม	200	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

	$\bar{X}$	S.D.
6. อายุ		
ต่ำสุด 22 ปี	28.7 ปี	5.32
สูงสุด 40 ปี		
7. ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
ต่ำสุด 1 ปี	4.88	4.00
สูงสุด 16 ปี		

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ - แสดงว่าพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชายมีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และเพศหญิงมีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

สถานภาพสมรส - ในด้านสถานภาพของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 และมีสถานภาพสมรส มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

ระดับการศึกษา - ในด้านระดับการศึกษาของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และระดับปริญญาโท มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ระดับตำแหน่ง- ในด้านระดับตำแหน่งของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ ระดับพนักงาน มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และระดับบริหาร มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5

รายได้ - ในด้านรายได้ของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ รายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0

อายุ - ในด้านอายุของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ยมีอายุ 28.7 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากที่สุด มีอายุ 40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยที่สุดมีอายุ 22 ปี

ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน - ในด้านระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ยคือ 4.8 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมากที่สุด คือ 16 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันน้อยที่สุด คือ 1 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดปัจจัยด้านคุณลักษณะงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานของพนักงาน ประกอบด้วยคุณลักษณะของงานแต่ละมิติตามแนวความคิดของแฮกแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 21 ข้อ โดยรวมรายด้านและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานดังปรากฏใน

ตาราง 2 แสดงผลคุณลักษณะของงานแต่ละมิติจำนวน 5 ด้านของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวมและรายด้าน

คุณลักษณะงานของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ คุณลักษณะงาน
ด้านความหลากหลายของทักษะ	3.93	0.3857	จริง
ด้านความเด่นชัดของงาน	3.67	0.5169	ไม่แน่ใจ
ด้านความสำคัญของงาน	3.83	0.4989	จริง
ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน	3.34	0.5286	ไม่แน่ใจ
ด้านผลสะท้อนของงาน	3.51	0.5691	ไม่แน่ใจ
คุณลักษณะงานโดยรวม	3.66	0.3677	ไม่แน่ใจ

จากตาราง 2 พบว่าค่าคุณลักษณะของงานแต่ละด้านของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำแนกตามระดับคุณลักษณะงานโดยรวมและรายด้าน พบว่า ระดับคุณลักษณะงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวมจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66

และเมื่อวิเคราะห์รายด้านระดับคุณลักษณะงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ พบว่า พนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะงานอยู่ในระดับจริง 2 ด้าน และในระดับไม่แน่ใจ 3 ด้าน ทั้งนี้คุณลักษณะงานที่อยู่ในระดับจริง ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ส่วนคุณลักษณะงานที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ด้านความเด่นชัดของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนของงาน และด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และ 3.34 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงผลคุณลักษณะของงานแต่ละมิติจำนวน 5 ด้านของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ
จำแนกตามปัจจัยด้านความหลากหลายของทักษะ

คุณลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ
	ไม่จริง เลย	ไม่จริง	ไม่แน่ ใจ	จริง	จริงที่ สุด			
ด้านความหลากหลายของทักษะ		6	6	133	55	4.19	0.6267	จริง
1. ในงานของท่าน ประกอบด้วยงาน หลาย ๆ อย่าง		(3.0)	(3.0)	(66.5)	(27.5)			
2. งานที่ปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้ และ ทักษะใหม่ ๆ ทำให้ท่านต้องฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะทั้งในและ นอกบริษัทอย่างสม่ำเสมอ		10	120	70	47	4.30	0.5582	จริง
		(5.0)	(60.0)	(35.0)	(23.5)			
3. งานที่ท่านทำในแต่ละอย่างไม่มี ความซ้ำซ้อนกัน***		20	76	57	47	2.67	0.9489	ไม่แน่ใจ
		(10.0)	(38.0)	(28.5)	(23.5)			
4. งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านต้องติด ตามมาตรฐานการบัญชี และมาตร ฐานการสอบบัญชีอยู่ตลอดเวลา		3	3	102	92	4.42	0.6038	จริง
		(1.5)	(1.5)	(15.0)	(46.0)			
5. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่นี้ ต้องใช้ ความชำนาญหลายด้าน	2	8	8	135	47	4.09	0.7214	จริง
	(1.0)	(4.0)	(4.0)	(67.0)	(23.5)			
ลักษณะงานด้านความหลากหลาย ของทักษะรวม						3.93	0.3857	จริง

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 3 พบว่าค่าคุณลักษณะงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำแนกตามระดับคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ โดยรวมและรายข้อ พบว่า ระดับคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวมจะอยู่ในระดับจริง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93

และเมื่อวิเคราะห์รายข้อระดับคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ พบว่า พนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ มีคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะอยู่ในระดับจริงเกือบทุกข้อ และอยู่ในระดับไม่แน่ใจ 1 ข้อ ทั้งนี้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะที่อยู่ในระดับจริง ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านต้องติดตามมาตรฐานการบัญชี และมาตรฐานการสอบบัญชีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้ และทักษะใหม่ ๆ ทำให้ท่านต้องฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะทั้งในและนอกบริษัทอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ข้อที่เกี่ยวกับงานของท่าน ประกอบด้วยงานหลาย ๆ อย่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และ งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่นี้ ต้องใช้ความชำนาญหลายด้าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ส่วนคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ งานที่ท่านทำในแต่ละอย่างไม่มีความซ้ำซ้อนกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67

ตาราง 4 แสดงผลคุณลักษณะของงานแต่ละมิติจำนวน 5 ด้านของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ
จำแนกตามคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน

คุณลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ
	ไม่จริง เลย	ไม่จริง	ไม่แน่ ใจ	จริง	จริงที่สุด			
ด้านความเด่นชัดของงาน	8	24	46	89	33	3.58	1.0294	ไม่แน่ ใจ
1. สำหรับงานที่ท่านทำอยู่นี้ ท่านสามารถมองเห็นทุก ๆ ขั้นตอนของการทำงานโดยตลอดจนเสร็จสมบูรณ์***	(4.0)	(12.0)	(23.0)	(44.5)	(16.5)			
2. ในการปฏิบัติงานไม่บรรลุตามจุดมุ่งหมาย ท่านสามารถทราบได้ทันทีว่าบกพร่อง หรือมีปัญหาที่ส่วนงานใด	-	15 (7.5)	68 (34.0)	109 (54.5)	8 (4.0)	3.55	0.6927	ไม่แน่ ใจ
3. การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน และทำให้ลูกน้องรู้ทันทีว่าจะต้องประสานงานกับใคร	10 (5.0)	2 (1.0)	47 (23.5)	134 (67.0)	7 (3.5)	3.63	0.7913	ไม่แน่ ใจ
4. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ท่านต้องรับผิดชอบตั้งแต่ต้นจนจบ โดยมีผลงานที่ทำปรากฏเป็นชิ้นเป็นอัน และมองเห็นได้เด่นชัด	3 (1.5)	9 (4.5)	22 (11.0)	130 (65.0)	36 (18.0)	3.94	0.7770	จริง
ลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะรวม						3.67	0.5169	ไม่แน่ ใจ

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 3 พบว่าค่าคุณลักษณะงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำแนกตามระดับคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน โดยรวมและรายข้อ พบว่า ระดับคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวมจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67

และเมื่อวิเคราะห์รายข้อระดับคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน ของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ พบว่า พนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ มีคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของ

งาน อยู่ในระดับจริง 1 ข้อ และอยู่ในระดับไม่แน่ใจ 3 ข้อ ทั้งนี้คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานที่อยู่ในระดับจริง ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป็นงานที่ท่านต้องรับผิดชอบตั้งแต่ต้นจนจบ โดยมีผลงานที่ทำปรากฏเป็นชิ้นเป็นอัน และมองเห็นได้เด่นชัด ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ส่วนคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน ที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน และทำให้ลูกน้องรู้ทันทีว่าจะต้องประสานงานกับใคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมาคือข้อถามที่ว่า สำหรับงานที่ท่านทำอยู่นี้ ท่านสามารถมองเห็นทุก ๆ ขั้นตอนของการทำงานโดยตลอดจนเสร็จสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และข้อคำถามที่ว่า ในการปฏิบัติงานไม่บรรลุตามจุดมุ่งหมาย ท่านสามารถทราบได้ทันทีว่าบกพร่อง หรือมีปัญหาที่ส่วนงานใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ตาราง 5 แสดงผลคุณลักษณะของงานแต่ละมิติจำนวน 5 ด้านของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ
จำแนกตามคุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงาน

ด้านความสำคัญของงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ
	ไม่จริง เลย	ไม่จริง	ไม่แน่ ใจ	จริง	จริงที่ สุด			
ด้านความสำคัญของงาน	-	-	32	132	36	4.02	0.5842	จริง
1. งานของท่านมีความสำคัญต่อ บริษัท			(16.0)	(66.0)	(18.0)			
2. งานของท่านสามารถทำรายได้ และผลประโยชน์ให้กับบริษัทอย่าง มาก			43	105	52	4.05	0.6895	จริง
			(21.5)	(52.5)	(26.0)			
3. งานของท่านมีความสำคัญโดย เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน		3	72	111	14	3.68	0.6241	จริง
		(1.5)	(36.0)	(55.5)	(7.0)			
4. ผลงานจากการทำงาน ไม่ว่าจะทำ ดีหรือเสียจะส่งผลกระทบต่อบุคคล อื่นจำนวนมาก	3	16	60	102	19	3.59	0.8278	ไม่แน่ใจ
	(1.5)	(8.0)	(30.0)	(51.0)	(9.5)			
คุณลักษณะงาน						3.83	0.4989	จริง
ด้านความสำคัญของงานรวม								

จากตาราง 5 พบว่าค่าคุณลักษณะงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำแนกตามระดับคุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงาน โดยรวมและรายข้อ พบว่า ระดับคุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวมจะอยู่ในระดับจริง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83

และเมื่อวิเคราะห์รายข้อระดับคุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงาน ของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ พบว่า พนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ มีคุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงาน อยู่ในระดับจริง 3 ข้อ และอยู่ในระดับไม่แน่ใจ 1 ข้อ ทั้งนี้คุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงานที่อยู่ในระดับจริง ได้แก่ งานของท่านสามารถทำรายได้ และผลประโยชน์ให้กับบริษัทอย่างมาก ซึ่ง

เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมา ได้แก่ งานของท่านมีความสำคัญต่อบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และข้อคำถามที่ว่า งานของท่านมีความสำคัญโดยเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ส่วนคุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงาน ที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ผลงานจากการทำงาน ไม่ว่าจะทำดีหรือเสียจะส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ตาราง 6 แสดงผลคุณลักษณะของงานแต่ละมิติจำนวน 5 ด้านของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำแนกตามคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน

คุณลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (S.D.) (Mean)	ระดับ
	ไม่จริง เลย	ไม่จริง	ไม่แน่ ใจ	จริง	จริงที่ สุด		
<u>ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจ</u>							
<u>ในงาน</u>							
1. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายกับผู้ร่วมงานอย่างเต็มที่	-	8 (4.0)	34 (17.0)	132 (66.0)	26 (13.0)	3.88	0.6692 จริง
2. ท่านมีสิทธิที่จะเลือกทำงานใดต้องทำหรืองานใดไม่ต้องทำ ***	17 (8.5)	118 (59.0)	31 (15.5)	29 (14.5)	5 (2.5)	2.44	0.9274 ไม่แน่ ใจ
3. ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการตัดสินใจในการทำงานกับท่านอย่างสม่ำเสมอ	-	7 (3.5)	69 (34.5)	106 (53.0)	18 (9.0)	3.68	0.8668 จริง
4. ท่านมีโอกาใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา	4 (2.0)	31 (15.5)	66 (33.0)	87 (43.5)	12 (6.0)	3.36	0.8856 ไม่แน่ ใจ
คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานรวม						3.34	0.5286 ไม่แน่ ใจ

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 6 พบว่าค่าคุณลักษณะงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำแนกตามระดับคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน โดยรวมและรายข้อ พบว่า ระดับคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวมจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34

และเมื่อวิเคราะห์รายข้อระดับคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ พบว่า พนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ มีคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน อยู่ในระดับจริง 2 ข้อ และอยู่ในระดับไม่แน่ใจ 2 ข้อ ทั้งนี้คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่อยู่ในระดับจริง ได้แก่ ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับงาน

ที่ได้รับมอบหมายกับผู้ร่วมงานอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และข้อคำถามที่ว่า ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการตัดสินใจในการทำงานกับท่านอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ส่วนคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ท่านมีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และข้อคำถามที่ว่า ท่านมีสิทธิที่จะเลือกทำงานใดต้องทำหรืองานใดไม่ต้องทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44

ตาราง 7 แสดงผลคุณลักษณะของงานแต่ละมิติจำนวน 5 ด้านของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ
จำแนกตามคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนของงาน

คุณลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ
	ไม่จริง เลย	ไม่จริง	ไม่แน่ใจ	จริง	จริงที่ สุด			
ด้านผลสะท้อนของงาน								จริง
1.ลักษณะงานของท่านสามารถวัดผลสะท้อนของการปฏิบัติงานได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม เมื่องานแล้วเสร็จ	2 (1.0)	13 (6.5)	38 (19.0)	138 (69.0)	9 (4.5)	3.70	0.7032	
2.การสะท้อนกลับที่น่าเชื่อถือที่สุดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ในหน่วยงานท่านมาจากเพื่อนและผู้บังคับบัญชา		33 (16.5)	40 (20.0)	118 (59.0)	9 (4.5)	3.52	0.8205	ไม่แน่ใจ
3.ท่านมีโอกาสรับรู้ว่าคุณเองทำงานได้ดีเพียงใด โดยการพิจารณาและประเมินจากการทำงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งด้วยตนเอง	9 (4.5)	18 (9.0)	54 (27.0)	108 (54.0)	11 (5.5)	3.47	0.9018	ไม่แน่ใจ
4.โดยลักษณะของงานที่ท่านทำอยู่นี้ ท่านสามารถที่จะทราบได้ว่าผลงานที่ตัวท่านทำเองนั้น ดีหรือไม่ดีเพียงใด โดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก	9 (4.5)	23 (11.5)	64 (32.0)	89 (44.5)	15 (7.5)	3.39	0.9446	ไม่แน่ใจ
5.หลังจากทำงานเสร็จ ท่านสามารถจะบอกได้ว่าตนเองทำงานได้ดีหรือไม่...	-	33 (16.5)	58 (29.0)	88 (44.0)	21 (10.5)	3.49	0.8909	ไม่แน่ใจ
คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนของงานรวม						3.51	0.5691	ไม่แน่ใจ

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 7 พบว่าค่าคุณลักษณะงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จำแนกตามระดับคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนของงาน โดยรวมและรายข้อ พบว่า ระดับคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนของงาน ของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวมจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51

และเมื่อวิเคราะห์รายข้อระดับคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนของงาน ของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ พบว่า พนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ มีคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนของงานอยู่ในระดับจริง 1 ข้อ และอยู่ในระดับไม่แน่ใจ 4 ข้อ ทั้งนี้คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนของงานที่อยู่ในระดับจริง ได้แก่ ลักษณะงานของท่านสามารถวัดผลสะท้อนของการปฏิบัติงานได้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม เมื่องานแล้วเสร็จ ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ส่วนคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนของงานที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ การสะท้อนกลับที่นำเชื่อถือที่สุดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ในหน่วยงานท่านมาจากเพื่อนและผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมา คือคำถามที่ว่า หลังจากทำงานเสร็จ ท่านสามารถจะบอกได้ว่าตนเองทำงานได้ดี หรือไม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ข้อคำถามที่ว่า ท่านมีโอกาสรับรู้ว่าตนเองทำงานได้ดีเพียงใด โดยการพิจารณาและประเมินจากการทำงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โดยลักษณะของงานที่ท่านทำอยู่นี้ ท่านสามารถที่จะทราบได้ว่าผลงานที่ตัวท่านทำเองนั้น ดีหรือไม่ดีเพียงใด โดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งใช้แนวคิดของเฮอร์เบิร์ตเป็นกรอบในการศึกษา ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค่าจูน เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 27 ข้อ โดยแจกแจงจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจรวมและความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้าน

ความพึงพอใจของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
ปัจจัยเชิงใจ			
ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.64	0.5557	ปานกลาง
ด้านการยอมรับนับถือ	3.47	0.6055	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	3.74	0.5331	สูง
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.61	0.6737	ปานกลาง
ปัจจัยเชิงใจโดยรวม	3.62	0.4776	ปานกลาง
ปัจจัยค่าจูน			
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.15	0.7949	ปานกลาง
ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	3.47	0.6357	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน	2.50	0.7472	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.81	0.5455	สูง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.52	0.7251	ปานกลาง
ปัจจัยค่าจูนรวม	3.09	0.5004	ปานกลาง
ความพึงพอใจรวม	3.35	0.4401	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อปัจจัยเชิงใจ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงใจเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยเชิงใจในระดับสูง 1 ด้าน และระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยเชิงใจในระดับสูง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 ส่วนด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยเชิงใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64

กับ 3.64 รองลงมา ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 และด้านการยอมรับนับถือ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างโดยรวม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.09 ซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยค่าจ้างเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างในด้าน ๆ ในระดับมาก 1 ด้าน และระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างในระดับสูง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน เท่ากับ 3.81 ส่วนด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47 รองลงมา ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.52 และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.50

ตาราง 9 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความสำเร็จในงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ไม่พึงพอใจ มาก	ไม่พึงพอใจ	เฉย ๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ มาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
ความสำเร็จในงาน								
1. การบรรลุความสำเร็จในการทำงานของท่าน	-	35 (17.5)	40 (20.0)	117 (58.5)	8 (4.0)	3.49	0.8266	ปานกลาง
2. ความสามารถของท่านในการทำผลประโยชน์ให้กับบริษัท	-	3 (1.5)	65 (32.5)	126 (63.0)	6 (3.0)	3.68	0.5576	มาก
3. ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ	-	-	66 (33.0)	115 (57.5)	19 (9.5)	3.77	0.6096	สูง
ความสำเร็จของงานโดยรวม						3.64	0.5557	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ในด้านความสำเร็จของงาน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ด้านความสำเร็จของงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64

ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานในระดับสูง 2 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับจากสูงไปหาน้อยได้ดังนี้ ได้แก่

1. ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

2. ความสามารถของท่านในการทำผลประโยชน์ให้กับบริษัท มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

3. การบรรลุความสำเร็จในการทำงานของท่าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ตาราง 10 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ

ความพึงพอใจในการทำงาน	ไม่พึงพอใจ มาก	ไม่พึงพอใจ	เฉย ๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ มาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
การได้รับความยอมรับนับถือ								
1. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะของท่าน	4 (2.0)	10 (5.0)	66 (33.0)	104 (52.0)	16 (8.0)	3.59	0.7906	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานให้ท่านทำอย่างสม่ำเสมอ	2 (1.0)	5 (2.5)	73 (36.5)	95 (47.5)	25 (12.5)	3.68	0.7619	สูง
3. ท่านได้รับการยกย่องนับถือจากผู้ร่วมงาน***	-	30 (15.0)	122 (61.0)	37 (18.5)	11 (5.5)	3.15	0.7326	ปานกลาง
การได้รับความยอมรับนับถือโดยรวม						3.47	0.6055	ปานกลาง

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 10 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47

ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับนับถือ เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับนับถือในระดับสูง 1 ข้อ และระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานให้ท่านทำอย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

2. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะของท่าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

3. ท่านได้รับการยกย่องนับถือจากผู้ร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

ตาราง 11 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านความรับผิดชอบ

ความพึงพอใจในการทำงาน	ไม่พึง พอใจ มาก	ไม่พึง พอใจ	เฉย ๆ	พึงพอใจ	พึงพอ ใจ มาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ความรับผิดชอบ	-	5	34	127	37	3.95	0.6631	สูง
1. การศึกษาของท่านเหมาะกับ ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ		(2.5)	(17.0)	(63.5)	(17.0)			
2. ความสามารถในการทำงานให้ สำเร็จตามกำหนดเวลา	-	20	54	116	10	3.58	0.7391	ปาน กลาง
		(10.0)	(27.0)	(58.0)	(5.0)			
3. บุคลากรในหน่วยงานท่านได้รับ มอบหมายงานเหมาะสมกับความรู้ ความเชี่ยวชาญ	2	2	61	121	14	3.72	0.6526	สูง
	(1.0)	(1.0)	(30.5)	(60.5)	(7.0)			
ความรับผิดชอบโดยรวม						3.75	0.5331	สูง

จากตาราง 11 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ในด้านความรับผิดชอบ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75

ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในระดับสูง 2 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ได้แก่

1. การศึกษาของท่านเหมาะกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95

2. บุคลากรในหน่วยงานท่านได้รับมอบหมายงานเหมาะสมกับความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

3. ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จตามกำหนดเวลา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

ตาราง 12 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงาน	ไม่พึง พอใจ มาก	ไม่พึง พอใจ	เฉย ๆ	พึงพอใจ	พึงพอ ใจ มาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ความก้าวหน้าในการทำงาน								
1. สายงานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่าน มีความก้าวหน้าจนถึงตำแหน่งสูงสุด	2 (1.0)	10 (5.0)	82 (41.0)	83 (41.5)	23 (11.5)	3.58	0.7985	ปาน กลาง
2. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถ ให้ผู้บังคับบัญชาประจักษ์อย่าง สม่ำเสมอ	2 (1.0)	7 (3.5)	82 (41.0)	97 (48.5)	12 (6.0)	3.55	0.7071	ปาน กลาง
3. ท่านมีโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ		19 (9.5)	51 (25.5)	101 (50.5)	29 (14.5)	3.70	0.8327	สูง
ความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม						3.61	0.6737	ปาน กลาง

จากตาราง 12 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75

ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานในระดับสูง 1 ข้อ และระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ได้แก่

1. ท่านมีโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

2. สายงานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านมีความก้าวหน้าจนถึงตำแหน่งสูงสุด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

3. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถให้ผู้บังคับบัญชาประจักษ์อย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ตาราง 13 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านนโยบายและการบริหาร

ความพึงพอใจในการทำงาน	ไม่พึง พอใจ มาก	ไม่พึง พอใจ	เฉย ๆ	พึงพอใจ	พึง พอใจ มาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
นโยบายและการบริหาร								
1. นโยบายมีความชัดเจน ทันสมัย และมีเป้าหมายที่แน่นอน	5 (2.5)	25 (12.5)	96 (48.0)	62 (31.0)	12 (6.0)	3.26	0.8447	ปาน กลาง
2. นโยบายมีความเหมาะสม และ สามารถปฏิบัติตามได้	3 (1.5)	31 (15.5)	79 (38.5)	83 (41.5)	6 (3.0)	3.29	0.8181	ปาน กลาง
3. บริษัทมีความยุติธรรมกับ พนักงาน	19 (9.5)	39 (19.5)	90 (45.0)	45 (22.5)	7 (3.5)	2.91	0.9678	ปาน กลาง
นโยบายและการบริหารโดยรวม						3.15	0.7949	ปาน กลาง

จากตาราง 13 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี โอ เอ ในด้านนโยบายและการบริหาร พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี โอ เอ ด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15

ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารในระดับปานกลางทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. นโยบายมีความเหมาะสม และสามารถปฏิบัติตามได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29
2. นโยบายมีความชัดเจน ทันสมัยและมีเป้าหมายที่แน่นอน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26
3. บริษัทมีความยุติธรรมกับพนักงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

ตาราง 14 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านการควบคุมบังคับบัญชา

ความพึงพอใจในการทำงาน	ไม่พึง พอใจ มาก	ไม่พึง พอใจ	เฉย ๆ	พึงพอใจ	พึงพอ ใจ มาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
การควบคุมบังคับบัญชา								
1. ผู้บังคับบัญชาให้ความนับถือ ผู้บังคับบัญชาตามสมควร	2 (1.0)	14 (7.0)	72 (36.0)	102 (51.0)	10 (5.0)	3.52	0.7432	ปาน กลาง
2. ความเพียงพอ และความเหมาะสมในการให้คำแนะนำจากผู้บังคับ บัญชา	2 (1.0)	16 (8.0)	49 (24.5)	125 (62.5)	8 (4.0)	3.61	0.7360	ปาน กลาง
3. ความยุติธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ ทั้งในเรื่อง ตำแหน่งงาน และผลตอบแทน	5 (2.5)	21 (10.5)	95 (47.5)	73 (36.5)	6 (3.0)	3.27	0.7875	ปาน กลาง
การควบคุมบังคับบัญชาโดยรวม						3.47	0.6357	ปาน กลาง

จากตาราง 14 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ในด้านการควบคุมบังคับบัญชา พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ด้านการควบคุมบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47

ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการควบคุมบังคับบัญชาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการควบคุมบังคับบัญชาในระดับปานกลางทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ความเพียงพอ และความเหมาะสมในการให้คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความนับถือผู้บังคับบัญชาตามสมควร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52
3. ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ทั้งในเรื่องตำแหน่งงาน และผลตอบแทนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ตาราง 15 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านเงินเดือนและผลตอบแทน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ไม่พึง พอใจ มาก	ไม่พึง พอใจ	เฉย ๆ	พึงพอใจ	พึงพอ ใจ มาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
เงินเดือนและผลตอบแทน								
1. ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับ ความรับผิดชอบ	11 (5.5)	81 (40.5)	83 (41.5)	25 (12.5)		2.61	0.7752	ปาน กลาง
2. เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ ท่านได้รับพอเพียงต่อการดำรงชีพ	24 (12.0)	71 (35.5)	67 (33.5)	38 (19.0)		2.60	0.9302	ปาน กลาง
3. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัท เหมาะสม	36 (18.0)	89 (44.5)	55 (27.5)	19 (9.5)	1 (0.5)	2.30	0.8910	น้อย
การควบคุมบังคับบัญชาโดยรวม						2.50	0.7472	ปาน กลาง

จากตาราง 15 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ
เอ ในด้านเงินเดือนและผลตอบแทน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี
ไอ เอ ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.50

ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนและผลตอบแทนเป็นรายข้อ พบ
ว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนและผลตอบแทนในระดับปานกลาง 2 ข้อ และพึงพอ
ใจในระดับน้อย 1 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่า
เฉลี่ยเท่ากับ 2.61
2. เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ท่านได้รับพอเพียงต่อการดำรงชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60
3. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
2.30

ตาราง 16 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ไม่พึง พอใจ มาก	ไม่พึง พอใจ	เฉย ๆ	พึงพอใจ	พึงพอ ใจ มาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน								
1. ความไว้วางใจ และความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วม งาน		4 (2.0)	58 (29.0)	123 (61.5)	15 (7.5)	3.75	0.6180	สูง
2. การยอมรับความคิดเห็นและข้อ เสนอแนะของท่านจากเพื่อนร่วม งาน		5 (2.5)	46 (23.0)	140 (70.0)	9 (4.5)	3.77	0.5669	สูง
3. ความสนิทสนมเป็นกันเองทั้งใน และนอกเวลาทำงานของเพื่อนร่วม งาน		3 (1.5)	40 (20.0)	128 (64.0)	29 (14.5)	3.92	0.6223	สูง
การควบคุมบังคับบัญชาโดยรวม						3.81	0.5455	สูง

จากตาราง 16 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81

ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานในระดับสูงทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ความสนิทสนมเป็นกันเองทั้งใน และนอกเวลาทำงานของเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92
2. การยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านจากเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77
3. ความไว้วางใจ และความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตาราง 17 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ไม่พึง พอใจ มาก	ไม่พึง พอใจ	เฉย ๆ	พึงพอใจ	พึงพอ ใจ มาก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน								
1. หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยสะดวก และเพียงพอในการทำงาน	21 (10.5)	108 (54.0)	51 (25.5)	19 (9.5)	1 (0.5)	2.36	0.8138	ปาน กลาง
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ห้องทำงาน	26 (13.0)	97 (48.5)	62 (31.0)	12 (6.0)	3 (1.5)	2.35	0.8363	ปาน กลาง
3. บรรยากาศในการทำงานมีความปลอดภัย	10 (5.0)	67 (33.5)	75 (37.5)	40 (20.0)	8 (4.0)	2.85	0.9356	ปาน กลาง
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม						2.52	0.7251	ปาน กลาง

จากตาราง 17 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี โอ เอ ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี โอ เอ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.52

ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นรายชื่อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับปานกลางทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. บรรยากาศในการทำงานมีความปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่า 2.85
2. หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยสะดวก และเพียงพอในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36
3. ความเหมาะสมของพื้นที่ห้องทำงาน มีความพึงพอใจในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และ รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

1.1 เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t – test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 17

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย	3.27	0.4990	-1.744	198	0.083
	หญิง	3.39	0.4035			

จากตาราง 18 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการเปรียบเทียบระหว่างเพศหญิงและเพศชายของพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent t – test ในการทดสอบ พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.083 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง
ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ความพึงพอใจในการทำงาน	t-test for Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ปัจจัยจิตใจ						
1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน	ชาย	3.57	0.5880	-1.292	198	0.198
	หญิง	3.68	0.5403			
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ชาย	3.13	0.6343	-5.534*	198	0.000
	หญิง	3.61	0.5335			
3. ด้านความรับผิดชอบ	ชาย	3.76	0.5573	-0.246	198	0.806
	หญิง	3.74	0.5243			
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ชาย	3.60	0.5223	-0.052	198	0.959
	หญิง	3.61	0.6042			
ปัจจัยจิตใจโดยรวม	ชาย	3.52	0.5424	-1.975	198	0.050
	หญิง	3.66	0.4428			
ปัจจัยคำจูน						
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	ชาย	2.93	0.9404	-2.629*	198	0.009
	หญิง	3.25	0.7078			
2. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	ชาย	3.34	0.7878	-1.741	198	0.083
	หญิง	3.52	0.5556			
3. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน	ชาย	2.60	0.8683	1.191	198	0.235
	หญิง	2.46	0.6897			
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	ชาย	3.74	0.5907	-1.145	198	0.254
	หญิง	3.84	0.5250			
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ชาย	2.51	0.7254	-0.082	198	0.935
	หญิง	2.52	0.7275			
ปัจจัยคำจูนโดยรวม	ชาย	3.02	0.5631	-1.182	198	0.239
	หญิง	3.52	0.4713			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการเปรียบเทียบระหว่างเพศหญิงและเพศชายของพนักงานแยกตามปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างเพศหญิงและเพศชายของพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent t – test ในการทดสอบ พบว่า

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพศหญิงและเพศชายที่มีต่อปัจจัยจิตใจโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจปัจจัยจิตใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อ

พิจารณาปัจจัยจุดใจแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยจุดใจด้านการยอมรับนับถือ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจปัจจัยจุดใจด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพศหญิงและเพศชายที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.239 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาปัจจัยค่าจ้างแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านนโยบายและการบริหาร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างด้านนโยบายและการบริหารแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.2 พนักงานที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t - test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 19

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจในการทำงาน	โสด	3.38	0.4509	2.537*	198	0.014
	สมรส	3.20	0.3504			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสของพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent t - test ในการทดสอบ พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง
ระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส

		t-test for Equality of Means					
		สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ปัจจัยจิตใจ							
1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน	โสด	3.69	0.5273	2.511*	198	0.013	
	สมรส	3.42	0.6470				
2. ด้านการยอมรับนับถือ	โสด	3.54	0.6186	3.526*	198	0.001	
	สมรส	3.14	0.3999				
3. ด้านความรับผิดชอบ	โสด	3.80	0.5313	2.923*	198	0.004	
	สมรส	3.51	0.4796				
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	โสด	3.65	0.6824	2.016*	198	0.045	
	สมรส	3.39	0.5919				
ปัจจัยจิตใจโดยรวม		โสด	3.67	0.4746	3.401*	198	0.001
		สมรส	3.37	0.4145			
ปัจจัยค่าเงิน							
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	โสด	3.19	0.8169	1.443	198	0.151	
	สมรส	2.97	0.6528				
2. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	โสด	3.49	0.6583	1.103	198	0.271	
	สมรส	3.35	0.4996				
3. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน	โสด	2.44	0.7595	-2.795*	198	0.006	
	สมรส	2.83	0.5900				
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	โสด	3.86	0.5127	3.094*	198	0.002	
	สมรส	3.55	0.6339				
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	โสด	2.52	0.7379	-0.001	198	0.999	
	สมรส	2.52	0.6671				
ปัจจัยค่าเงินโดยรวม		โสด	3.10	0.5247	0.576	198	0.565
		สมรส	3.04	0.3562			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสของพนักงานแยกตามปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค่าเงิน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสของพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent t – test ในการทดสอบ พบว่า

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสที่มีต่อปัจจัยจิตใจโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก(H_0) และยอมรับ

สมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพโสดและสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจปัจจัยงานโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาปัจจัยงานแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยงานด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ปัจจัยงานด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยงานด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.013, 0.001, 0.004, 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพโสดและสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจปัจจัยงานด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ปัจจัยงานด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยงานด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส ที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.565 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพโสดและสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาปัจจัยค่าจ้างแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.006, 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.3 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t - test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท

	t-test for Equality of Means					
	การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจในการทำงาน	ปริญญาตรี	3.35	0.4467	1.823	198	0.098
	ปริญญาโท	3.21	0.2008			

จากตาราง 22 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการเปรียบเทียบระหว่างการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทของพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent t - test ในการทดสอบ พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.098 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

ความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท

ความพึงพอใจในการทำงาน	t-test for Equality of Means					
	การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ปัจจัยเชิงใจ						
1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน	ปริญญาตรี	3.65	0.5623	1.128	198	0.290
	ปริญญาโท	3.50	0.3563			
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ปริญญาตรี	3.49	0.6081	2.806*	198	0.022
	ปริญญาโท	3.08	0.3883			
3. ด้านความรับผิดชอบ	ปริญญาตรี	3.77	0.5262	6.795*	198	0.000
	ปริญญาโท	3.13	0.2480			
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ปริญญาตรี	3.61	0.6836	1.163	198	0.274
	ปริญญาโท	3.46	0.3536			
ปัจจัยเชิงใจโดยรวม	ปริญญาตรี	3.63	0.4813	4.417*	198	0.001
	ปริญญาโท	3.29	0.1942			
ปัจจัยค่าเงิน						
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	ปริญญาตรี	3.15	0.8062	-0.857	198	0.414
	ปริญญาโท	3.29	0.4521			
2. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	ปริญญาตรี	3.48	0.6422	1.167	198	0.105
	ปริญญาโท	3.21	0.3959			
3. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน	ปริญญาตรี	2.48	0.7540	-8.207*	198	0.000
	ปริญญาโท	3.04	0.1179			
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	ปริญญาตรี	3.83	0.5372	3.014*	198	0.009
	ปริญญาโท	3.25	0.4629			
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ปริญญาตรี	2.50	0.7316	-2.844*	198	0.019
	ปริญญาโท	2.92	0.3883			
ปัจจัยค่าเงินโดยรวม	ปริญญาตรี	3.09	0.5091	10.740	198	0.520
	ปริญญาโท	3.14	0.2121			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการเปรียบเทียบระหว่างการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทของพนักงานแยกตามปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค่าเงิน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ

ระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทของพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent t – test ในการทดสอบ พบว่า

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทที่มีต่อปัจจัยจูงใจโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ และปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.022, 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ และปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท ที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.520 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างโดยรวมไม่แตกต่างกัน

และเมื่อพิจารณาปัจจัยค่าจ้างแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000, 0.009 และ 0.0019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4 พนักงานระดับบริหารและระดับพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานระดับบริหารและระดับพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับบริหารและระดับพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t – test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างพนักงานระดับบริหารและระดับพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับตำแหน่ง งาน	t-test for Equality of Means				
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับบริหาร	3.35	0.337	-0.099	198	0.921
	ระดับพนักงาน	3.35	0.4618			

จากตาราง 24 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับบริหารและระดับพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent t – test ในการทดสอบ พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.921 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานระดับบริหารและระดับพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่างระหว่างพนักงานระดับบริหารและระดับพนักงาน

ความพึงพอใจของพนักงาน		t-test for Equality of Means				
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ปัจจัยจูงใจ						
1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน	ระดับบริหาร	3.55	0.4982	-1.138	198	0.256
	ระดับพนักงาน	3.66	0.5672			
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ระดับบริหาร	3.34	0.5638	-1.443	198	0.151
	ระดับพนักงาน	3.50	0.6124			
3. ด้านความรับผิดชอบ	ระดับบริหาร	3.41	0.4017	-4.543*	198	0.000
	ระดับพนักงาน	3.83	0.5294			
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ระดับบริหาร	3.60	0.4896	-0.047	198	0.962
	ระดับพนักงาน	3.61	0.7101			
ปัจจัยจูงใจโดยรวม	ระดับบริหาร	3.48	0.3562	-2.029*	198	0.044
	ระดับพนักงาน	3.65	0.4963			
ปัจจัยค้ำจุน						
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	ระดับบริหาร	3.35	0.6332	1.701	198	0.091
	ระดับพนักงาน	3.11	0.8221			
2. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	ระดับบริหาร	3.53	0.4612	0.704	198	0.482
	ระดับพนักงาน	3.45	0.6693			
3. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน	ระดับบริหาร	2.87	0.4469	4.789*	198	0.000
	ระดับพนักงาน	2.42	0.7763			

ตาราง 25 (ต่อ)

ความพึงพอใจของพนักงาน		t-test for Equality of Means				
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	ระดับบริหาร	3.72	0.4046	-1.083	198	0.280
	ระดับพนักงาน	3.83	0.5718			
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับบริหาร	2.61	0.5300	1.134	198	0.260
	ระดับพนักงาน	2.49	0.7620			
ปัจจัยค่าจ้างโดยรวม	ระดับบริหาร	3.22	0.3413	2.286*	198	0.025
	ระดับพนักงาน	3.11	0.5264			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับบริหารและระดับพนักงาน แยกตามปัจจัยพอใจ และปัจจัยค่าจ้าง ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับบริหารและระดับพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent t – test ในการทดสอบ พบว่า

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับบริหารและระดับพนักงาน ที่มีต่อปัจจัยพอใจโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานระดับบริหารและระดับพนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยพอใจโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเมื่อพิจารณาปัจจัยพอใจแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยพอใจด้านความรับผิดชอบ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานระดับบริหารและระดับพนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยพอใจด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับบริหารและระดับพนักงานที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานระดับบริหารและระดับพนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเมื่อพิจารณาปัจจัยค่าจ้างแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานระดับบริหารและระดับพนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob.มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.789	1.394	7.681*	0.001
	ภายในกลุ่ม	197	35.764	0.182		
	รวม	199	38.553			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
ปัจจัยจุดใจ						
1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.817	2.908	10.300*	0.000
	ภายในกลุ่ม	197	55.630	0.282		
	รวม	199	61.447			
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.439	1.219	3.407*	0.035
	ภายในกลุ่ม	197	70.512	0.358		
	รวม	199	72.951			
3. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	9.093	4.547	18.872*	0.000
	ภายในกลุ่ม	197	47.462	0.241		
	รวม	199	56.555			

ตาราง 27 (ต่อ)

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.874	1.437	3.237*	0.041
	ภายในกลุ่ม	197	87.446	0.444		
	รวม	199	90.319			
ปัจจัย जुใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.992	1.996	9.497*	0.000
	ภายในกลุ่ม	197	41.401	0.210		
	รวม	199	45.393			
ปัจจัย คำจุน						
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	7.870	3.935	6.577*	0.002
	ภายในกลุ่ม	197	117.863	0.598		
	รวม	199	125.733			
2. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.179	1.090	2.743	0.067
	ภายในกลุ่ม	197	78.242	0.397		
	รวม	199	80.422			
3. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.698	3.349	6.319*	0.002
	ภายในกลุ่ม	197	104.412	0.530		
	รวม	199	111.111			
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.183	0.591	2.008	0.137
	ภายในกลุ่ม	197	58.026	0.295		
	รวม	199	59.208			
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.494	1.247	2.405	0.093
	ภายในกลุ่ม	197	102.128	0.518		
	รวม	199	104.622			
ปัจจัย คำจุนโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.848	1.424	5.970*	0.003
	ภายในกลุ่ม	197	46.991	0.239		
	รวม	199	49.839			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวกับปัจจัย जुใจโดยรวม ปัจจัย जुใจแต่ละด้าน มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี

รายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันที่มีต่อปัจจัยจูงใจโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม

รายได้	$\bar{X}$	$\leq 10,000$ (3.45)	10,001 – 20,000 (3.77)	> 20,000 (3.54)
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.45		0.3144* (0.000)	0.0085 (0.0337)
10,001 – 20,000 บาท	3.77			0.2290* (0.006)
20,001 บาทขึ้นไป	3.54			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ 10,001 – 20,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3144

ส่วนพนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท กับรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2290

ซึ่งจากการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่และพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ พนักงานที่มีรายได้มากกว่า จะมีความพึงพอใจในปัจจุบันโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจในปัจจุบันโดยรวม

รายได้	$\bar{X}$	$\leq 10,000$ (2.34)	10,001 – 20,000 (3.45)	> 20,000 (2.82)
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.91		0.2382* (0.004)	0.2911* (0.002)
10,001 – 20,000 บาท	3.15			0.0052 (0.054)
20,001 บาทขึ้นไป	3.20			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ 10,001 – 20,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2382

ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2911

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านความสำเร็จในงาน

รายได้	$\bar{X}$	$\leq 10,000$ (3.39)	10,001 – 20,000 (3.79)	> 20,000 (3.67)
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.39		0.3990* (0.000)	0.2722* (0.009)
10,001 – 20,000 บาท	3.79			0.1268 (0.182)
20,001 บาทขึ้นไป	3.67			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ 10,001 – 20,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3990

ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2722

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจในปัจจุบันใจด้านการได้รับความยอมรับนับถือ

รายได้	$\bar{X}$	$\leq 10,000$ (3.36)	10,001 – 20,000 (3.59)	> 20,000 (3.39)
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.36		0.2350* (0.019)	0.003 (0.774)
10,001 – 20,000 บาท	3.59			0.2017 (0.060)
20,001 บาทขึ้นไป	3.39			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ 10,001 – 20,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2350

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจในปัจจุบันใจด้านความรับผิดชอบ

รายได้	$\bar{X}$	$\leq 10,000$ (3.62)	10,001 – 20,000 (3.97)	> 20,000 (3.47)
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.62		0.34320* (0.000)	0.1556 (0.103)
10,001 – 20,000 บาท	3.97			0.4988* (0.000)
20,001 บาทขึ้นไป	3.47			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ 10,001 – 20,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3432

ส่วนพนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท กับรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4988

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

รายได้	$\bar{X}$	$\leq 10,000$ (3.43)	10,001 – 20,000 (3.71)	> 20,000 (3.63)
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.43		0.2804* (0.012)	0.1917 (0.139)
10,001 – 20,000 บาท	3.71			0.0088 (0.455)
20,001 บาทขึ้นไป	3.63			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ 10,001 – 20,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2804

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านนโยบายและการบริหาร.

รายได้	$\bar{X}$	$\leq 10,000$ (2.85)	10,001 – 20,000 (3.30)	> 20,000 (3.25)
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.85		0.4471* (0.001)	0.4000* (0.008)
10,001 – 20,000 บาท	3.30			0.0047 (0.733)
20,001 บาทขึ้นไป	3.25			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ 10,001 – 20,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4471

ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4000

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านเงินเดือนและผลตอบแทน

รายได้	$\bar{X}$	$\leq 10,000$ (2.34)	10,001 – 20,000 (3.45)	> 20,000 (2.82)
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.34		0.0093 (0.438)	0.4750* (0.001)
10,001 – 20,000 บาท	2.45			0.3810* (0.004)
20,001 บาทขึ้นไป	2.82			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ 20,001 บาทขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4750

ส่วนพนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท กับรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3810

ซึ่งจากการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่และพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า จะมีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านเงินเดือนและผลตอบแทนมากกว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า

สมมติฐานที่ 2 อายุ และระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

2.1 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีความสัมพันธ์กัน และจะพิจารณาค่า r ว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่เกี่ยวข้องมีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือทางลบ และมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

	ความพึงพอใจในการทำงาน		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
อายุ	0.173*	0.014	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ จะพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกันหมายความว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยจิตใจ			
1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน	0.071	0.315	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
2. ด้านการยอมรับนับถือ	0.062	0.381	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
3. ด้านความรับผิดชอบ	-0.069	0.335	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.144*	0.043	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก
ปัจจัยจิตใจโดยรวม	0.072	0.311	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ปัจจัยค่าเงิน			
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.176*	0.013	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก
2. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	0.185*	0.009	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก
3. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน	0.279*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	-0.0028	0.692	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.190*	0.007	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก
ปัจจัยค่าเงินโดยรวม	0.235*	0.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้าน โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจในปัจจัยจิตใจโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.311 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจิตใจโดยรวม

และเมื่อพิจารณาปัจจัยจิตใจแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยจิตใจด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจิตใจด้านความก้าวหน้าในงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในปัจจัยจิตใจด้านความก้าวหน้าในงานเพิ่มมากขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจในปัจจัยค่าจ้างโดยรวม และแต่ละด้าน พบว่าความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างโดยรวม และแต่ละด้าน มีค่ามีค่า Probability (p) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยค่าจ้างโดยรวม และปัจจัยค่าจ้างแต่ละด้าน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในปัจจัยค่าจ้างโดยรวม และปัจจัยค่าจ้างแต่ละด้าน เพิ่มมากขึ้น

2.2 ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_0 : ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_1 : ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) การทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีความสัมพันธ์กัน และจะพิจารณาค่า r ว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่วิเคราะห์มีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือทางลบ และมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

	ความพึงพอใจในการทำงาน		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	0.170*	0.016	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน กับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ จะพบว่าระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยเชิงใจ			
1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน	0.091	0.198	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
2. ด้านการยอมรับนับถือ	0.032	0.650	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
3. ด้านความรับผิดชอบ	-0.039	0.600	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.088	0.217	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ปัจจัยเชิงใจโดยรวม	0.057	0.198	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ปัจจัยค่าเงิน			
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.244*	0.030	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
2. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	0.153*	0.006	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
3. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน	0.194*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	0.316	0.708	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.027	0.026	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ปัจจัยค่าเงินโดยรวม	0.158*	0.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้าน โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน กับความพึงพอใจในปัจจัยเชิงใจโดยรวม และปัจจัยเชิงใจทุกด้าน มีค่า Probability (p) ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยเชิงใจโดยรวม และปัจจัยเชิงใจในด้านต่างๆ

ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน กับความพึงพอใจในปัจจัยค่าเงินโดยรวม และแต่ละด้าน พบว่าความพึงพอใจปัจจัยค่าเงินโดยรวม ปัจจัยค่าเงินด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน มีค่า Probability (p) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยค่าเงินโดยรวม ความพึงพอใจปัจจัยค่าเงินโดยรวม ปัจจัยค่าเงินด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน

แทน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในปัจจัยค่าจ้างโดยรวม ความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างโดยรวม ปัจจัยค่าจ้างด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน เพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_0 : คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_1 : คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีความสัมพันธ์กัน และจะพิจารณาค่า r ว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่เกี่ยวข้องมีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือทางลบ และมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะกับความพึงพอใจในการทำงาน

	ความพึงพอใจในการทำงาน		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ	0.282*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ กับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ จะพบว่าคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า พนักงานที่มีคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยจิตใจ			
1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน	0.122	0.086	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
2. ด้านการยอมรับนับถือ	0.212*	0.003	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
3. ด้านความรับผิดชอบ	0.040	0.572	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.323*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
ปัจจัยจิตใจโดยรวม	0.228*	0.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
ปัจจัยค่าเงิน			
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.205*	0.004	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
2. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	0.207*	0.003	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
3. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน	0.202*	0.004	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	0.254*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.155*	0.029	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
ปัจจัยค่าเงินโดยรวม	0.278*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้าน โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ กับความพึงพอใจในปัจจัยจิตใจโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจิตใจโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณ

ลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะเพิ่มมากขึ้นก็จะมีคามพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

และเมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมากขึ้น จะมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในงาน เพิ่มมากขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ กับความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และแต่ละด้าน พบว่าความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวม และแต่ละด้าน มีค่ามีค่า Probability (p) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน เพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 4 คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_0 : คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_1 : คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) การทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีความสัมพันธ์กัน และจะพิจารณาค่า r ว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่มีวิเคราะห์มีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือทางลบ และมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด

ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน

	ความพึงพอใจในการทำงาน		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน	0.559*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ จะพบว่าคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียว หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานมากขึ้น จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน

กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยเชิงใจ			
1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน	0.277*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
2. ด้านการยอมรับนับถือ	0.329*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
3. ด้านความรับผิดชอบ	0.254*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.854*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง
ปัจจัยเชิงใจโดยรวม	0.446*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ปัจจัยค้ำจุน			
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.333*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
2. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	0.570*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
3. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน	0.298*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	0.505*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ตาราง 43 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.370*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ปัจจัยจำแนกโดยรวม	0.557*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้าน โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน กับความพึงพอใจในปัจจัยจำแนกโดยรวม และทุกด้าน มีค่า Probability (p) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจำแนกโดยรวม และปัจจัยจำแนกแต่ละด้าน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน เพิ่มขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจในปัจจัยจำแนกโดยรวม และปัจจัยจำแนกแต่ละด้านเพิ่มมากขึ้น

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน กับความพึงพอใจในปัจจัยจำแนกโดยรวม และแต่ละด้าน พบว่าความพึงพอใจปัจจัยจำแนกโดยรวม และแต่ละด้าน มีค่ามีค่า Probability (p) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจำแนกโดยรวม และปัจจัยจำแนกแต่ละด้าน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานมากขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจในปัจจัยจำแนกโดยรวม และปัจจัยจำแนกแต่ละด้าน เพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 5 คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_0 :คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_1 :คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีความสัมพันธ์กัน และจะพิจารณาค่า r ว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่มีทิศทางมีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือทางลบ และมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด

ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานกับความพึงพอใจในการทำงาน

	ความพึงพอใจในการทำงาน		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน	0.496*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ จะพบว่าคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน มากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

ตาราง 45 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยจิตใจ			
1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน	0.530*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
2. ด้านการยอมรับนับถือ	0.405*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
3. ด้านความรับผิดชอบ	0.503*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.498*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ปัจจัยจิตใจโดยรวม	0.598*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ปัจจัยค่าจ้าง			
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.263*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
2. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	0.382*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
3. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน	-0.137	0.053	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับต่ำมาก
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	0.521*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.166*	0.019	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
ปัจจัยค่าจ้างโดยรวม	0.302*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้าน โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน กับความพึงพอใจในปัจจัยจิตใจโดยรวม และทุกด้าน มีค่า Probability (p) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยจูงใจแต่ละด้านเพิ่มมากขึ้น

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน กับความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และแต่ละด้าน พบว่าความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน ยกเว้นด้านเงินเดือนและผลตอบแทน มีค่ามีค่า Probability (p) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน ยกเว้นด้านเงินเดือนและผลตอบแทน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน ยกเว้นด้านเงินเดือนและผลตอบแทน เพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 6 คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_0 : คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_1 : คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) การทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีความสัมพันธ์กัน และจะพิจารณาค่า r ว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่มีทิศทางความสัมพันธ์กันทางบวกหรือทางลบ และมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด

ตาราง 46 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานกับความพึงพอใจในการทำงาน

	ความพึงพอใจในการทำงาน		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน	0.213*	0.002	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ จะพบว่าคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

ตาราง 47 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยเชิงใจ			
1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน	-0.099	0.165	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับต่ำมาก
2. ด้านการยอมรับนับถือ	0.187*	0.008	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
3. ด้านความรับผิดชอบ	-0.037	0.599	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับต่ำมาก
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.287*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
ปัจจัยเชิงใจโดยรวม	0.121*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
ปัจจัยค่าเงิน			
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.038	0.593	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
2. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	0.268*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
3. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน	0.198*	0.005	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	0.150*	0.034	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.299*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
ปัจจัยค่าเงินโดยรวม	0.259*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้าน โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานกับความพึงพอใจในปัจจัยงานโดยรวม มีค่า Probability (p) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

และเมื่อพิจารณาปัจจัยงานแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยงานด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.008 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยงานด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยงานด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในงาน เพิ่มมากขึ้น

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน กับความพึงพอใจในปัจจัยค่าจ้างโดยรวม และแต่ละด้าน พบว่าความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างโดยรวม และปัจจัยค่าจ้างแต่ละด้าน ยกเว้นปัจจัยค่าจ้างด้านนโยบายและการบริหาร มีค่ามีค่า Probability (p) น้อยกว่า 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยค่าจ้างโดยรวม และปัจจัยค่าจ้างแต่ละด้าน ยกเว้นด้านนโยบายและการบริหาร โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยค่าจ้างโดยรวม และปัจจัยค่าจ้างแต่ละด้าน ยกเว้นด้านนโยบายและการบริหาร เพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 7 คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_0 :คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_1 :คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีความสัมพันธ์กัน และจะพิจารณาค่า r ว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่วิเคราะห์มีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือทางลบ และมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด

ตาราง 48 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานกับความพึงพอใจในการทำงาน

	ความพึงพอใจในการทำงาน		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงาน	0.408*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ จะพบว่าคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

ตาราง 49 แสดงผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงาน
กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยจิตใจ			
1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน	0.758*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
2. ด้านการยอมรับนับถือ	0.772*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง
3. ด้านความรับผิดชอบ	0.838*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.854*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง
ปัจจัยจิตใจโดยรวม	0.431*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ปัจจัยค่าเงิน			
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.202*	0.004	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก
2. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	0.371*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
3. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน	0.696	0.073	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	0.508	0.456	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.789	0.094	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ปัจจัยค่าเงินโดยรวม	0.307*	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 49 ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายปัจจัย และรายด้าน โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบ พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานกับความพึงพอใจในปัจจัยจิตใจโดยรวม และปัจจัยจิตใจทุกด้าน มีค่า Probability (p) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจิตใจโดยรวม และปัจจัยจิตใจทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยจิตใจโดยรวม และปัจจัยจิตใจทุกด้านเพิ่มมากขึ้น

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงาน กับความพึงพอใจในปัจจัยต่ำสุด โดยรวม พบว่าความพึงพอใจปัจจัยต่ำสุดโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยต่ำสุดโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยต่ำสุดโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

และเมื่อพิจารณาปัจจัยต่ำสุดแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยต่ำสุดด้านนโยบายและการบริหาร และด้านการควบคุมบังคับบัญชา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.004 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยต่ำสุดด้านนโยบายและการบริหาร และด้านการควบคุมบังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยต่ำสุดด้านนโยบายและการบริหาร และด้านการควบคุมบังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ เป็นการศึกษาระดับปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการศึกษาสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการเสนอแนะต่อผู้บริหารของสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ในการพัฒนา และปรับปรุงการออกแบบขององค์กรของพนักงานสอบบัญชี เพื่อให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในงาน อันนำไปสู่การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น
2. เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และหน่วยงานในการบริหารจัดการบุคคลว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน มีผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งช่วยในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพการทำงาน
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะวิจัยในด้านนี้ต่อไป

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และ รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
2. อายุ และระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
3. คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
4. คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
5. คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
6. คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

7. คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชี ตั้งแต่พนักงานระดับต้นถึงพนักงานระดับผู้บริหารของสำนักงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน (แผนกทรัพยากรบุคคลสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ , มกราคม 2545)
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนเพียง 200 คน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาโดยวิธีสำมะโน (Census) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545:6) คือ การเก็บข้อมูลทุก ๆ หน่วยของประชากร คือ พนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ทั้งหมด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยค้นคว้าจากตำรา บทความ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวหรือปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ มีคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และปัจจัยเรื่อง อายุ และระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน มีคำถามจำนวน 2 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เติมคำตอบ (Ratio Scale)
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดปัจจัยด้านคุณลักษณะงานของพนักงาน ประกอบด้วยคุณลักษณะของงานแต่ละมิติตามแนวความคิดของแฮกแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 21 ข้อ
3. แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งใช้แนวคิดของเฮอริเบิร์กเป็นกรอบในการศึกษา ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยคำจูน เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 27 ข้อ

แบบสอบถามฉบับนี้ได้ทำการทดสอบความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยคุณลักษณะของงาน	ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7438
ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการทำงาน	ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8572

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ฉบับ ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2545 และได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.0

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์พบว่าแบบสอบถามทั้ง 200 ฉบับมีความสมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science หรือ SPSS) เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้ ข้อมูลส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ อายุ และระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน นำข้อมูลมาแจกแจงหาความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบด้วยความเรียง

ข้อมูลส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในการทำงาน การให้คะแนน คำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 21 ข้อ โดยให้แสดงความคิดเห็นเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งนำข้อมูลมาแจกแจงหาความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบด้วยความเรียง

ข้อมูลส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐาน ส่วนการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ย ของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวประกอบ (One-way Analysis of Variance)

และสมมติฐานที่มีระดับการวัดแบบอัตราภาค และแบบอัตราส่วน จะใช้การวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และปัจจัยด้านคุณลักษณะงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ผลจากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมี จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.5 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.5 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 83.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 96.0 ซึ่งพนักงานมีตำแหน่งระดับพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และระดับบริหาร คิดเป็นร้อยละ 18.5 โดยรายได้ส่วนใหญ่ของพนักงานอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.0 ส่วนอายุเฉลี่ยของพนักงานส่วนใหญ่ คือ 29 ปี ทั้งนี้พนักงานที่มีอายุมากที่สุดคือ 40 ปี และมีอายุน้อยที่สุด คือ 22 ปี สำหรับระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของพนักงานโดยเฉลี่ยคือ 5 ปี โดยพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมากที่สุด คือ 16 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันน้อยที่สุด คือ 1 ปี

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณลักษณะงานของพนักงาน

จากการศึกษาคุณลักษณะงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ พบว่าระดับคุณลักษณะงานของพนักงาน โดยรวมจะอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อระดับคุณลักษณะงาน พบว่า พนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ มีคุณลักษณะงานอยู่ในระดับจริง 3

ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ส่วน คุณลักษณะงานที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ด้านความเด่นชัดของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 คุณลักษณะงาน ด้านผลสะท้อนของงาน และด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และ 3.34 ตามลำดับ

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์คุณลักษณะงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ แต่ละด้านเป็นรายการข้อ สามารถสรุปได้ว่า

1. ระดับคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวมจะอยู่ในระดับจริง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะอยู่ในระดับจริง ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านต้องติดตามมาตรฐานการบัญชี และมาตรฐานการสอบบัญชีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ งานที่ปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้ และทักษะใหม่ ๆ ทำให้ท่านต้องฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะทั้งในและนอกบริษัทอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ข้อที่เกี่ยวกับงานของท่าน ประกอบด้วยงานหลาย ๆ อย่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และ งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่นี้ ต้องใช้ความชำนาญหลายด้าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ส่วนคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ งานที่ท่านทำในแต่ละอย่างไม่มีความซ้ำซ้อนกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67

2. ระดับคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวมจะอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานอยู่ในระดับจริง ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป็นงานที่ท่านต้องรับผิดชอบตั้งแต่ต้นจนจบ โดยมีผลงานที่ทำปรากฏเป็นชิ้นเป็นอัน และมองเห็นได้เด่นชัด ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ส่วนคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน ที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน และทำให้ลูกน้องรู้ทันทีว่าจะต้องประสานงานกับใคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมาคือข้อถามที่ว่า สำหรับงานที่ท่านทำอยู่นี้ ท่านสามารถมองเห็นทุก ๆ ขั้นตอนของการทำงานโดยตลอดจนเสร็จสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และข้อคำถามที่ว่า ในการปฏิบัติงานไม่บรรลุตามจุดมุ่งหมาย ท่านสามารถทราบได้ทันทีว่าบกพร่อง หรือมีปัญหาที่ส่วนงานใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

3. ระดับคุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวมจะอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า คุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงานที่อยู่ในระดับจริง ได้แก่ งานของท่านสามารถทำรายได้ และผลประโยชน์ให้กับบริษัทอย่างมาก ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมา ได้แก่ งานของท่านมีความสำคัญต่อบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และข้อคำถามที่ว่า งานของท่านมีความสำคัญโดยเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนคุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงาน ที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ผลงานจากการทำงาน ไม่ว่าจะทำดีหรือเสียจะส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

4. ระดับคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวมจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่อยู่ในระดับจริง ได้แก่ ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายกับผู้ร่วมงานอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และข้อคำถามที่ว่า ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการตัดสินใจในการทำงานกับท่านอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ส่วนคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ท่านมีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และข้อคำถามที่ว่า ท่านมีสิทธิที่จะเลือกทำงานใดต้องทำหรืองานใดไม่ต้องทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44

5. ระดับคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนของงาน ของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวมจะอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนของงานที่อยู่ในระดับจริง ได้แก่ ลักษณะงานของท่านสามารถวัดผลสะท้อนของการปฏิบัติงานได้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม เมื่องานแล้วเสร็จ ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ส่วนคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนของงานที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ การสะท้อนกลับที่น่าเชื่อถือที่สุดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ในหน่วยงานท่านมาจากเพื่อนและผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมา คือคำถามที่ว่า หลังจากทำงานเสร็จ ท่านสามารถจะบอกได้ว่าตนเองทำงานได้ดี หรือไม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ข้อคำถามที่ว่า ท่านมีโอกาสรับรู้ว่าตนเองทำงานได้ดีเพียงใด โดยการพิจารณาและประเมินจากการทำงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โดยลักษณะของงานที่ท่านทำอยู่นี้ ท่านสามารถที่จะทราบได้ว่าผลงานที่ตัวท่านทำเองนั้น ดีหรือไม่ดีเพียงใด โดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งใช้แนวคิดของเฮอร์เบิร์ตเป็นกรอบในการศึกษา ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยสูงใจ และปัจจัยต่ำใจ เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 27 ข้อ พบว่า พนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ มีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยสูงใจ และปัจจัยต่ำใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับความพึงพอใจปัจจัยสูงใจ และปัจจัยต่ำใจในภาพรวม และรายด้าน ดังนี้

พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสูงใจโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 ซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยสูงใจเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยสูงใจในระดับสูง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 ส่วนด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยสูงใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 รองลงมา ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 และด้านการยอมรับนับถือ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47

และพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่ำใจโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.09 ซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยต่ำใจเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยต่ำใจในระดับสูง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน เท่ากับ 3.81 ส่วนด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยต่ำใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47 รองลงมา ได้แก่ ด้านนโยบายและการ

บริหาร ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.52 และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.50

ทั้งนี้จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความพึงพอใจปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน เป็นรายชื่อได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ

1. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77

- ความสามารถของท่านในการทำผลประโยชน์ให้กับบริษัท มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

- การบรรลุความสำเร็จในการทำงานของท่าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49

2. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจด้านการได้รับความยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานให้ท่านทำอย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

- ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอนะของท่าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.59

- ท่านได้รับการยกย่องนับถือจากผู้ร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

3. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- การศึกษาของท่านเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

- บุคลากรในหน่วยงานท่านได้รับมอบหมายงานเหมาะสมกับความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

- ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จตามกำหนดเวลา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

4. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- ท่านมีโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

- สายงานที่ท่านอยู่เปิดโอกาสให้ท่านมีความก้าวหน้าจนถึงตำแหน่งสูงสุด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

- ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถให้ผู้บังคับบัญชาประจักษ์อย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ปัจจัยคำจุน

1. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยคำจุนด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- นโยบายมีความชัดเจน ทันท่วงทีและมีเป้าหมายที่แน่นอน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

- นโยบายมีความเหมาะสม และสามารถปฏิบัติตามได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

- บริษัทมีความยุติธรรมกับพนักงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

2. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยคำจุนด้านการควบคุมบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้

- ความเพียงพอ และความเหมาะสมในการให้คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

- ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาตามสมควร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

- ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ทั้งในเรื่องตำแหน่งงาน และผลตอบแทนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

3. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยคำจุนด้านเงินเดือนและผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.50 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้

- ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61

- เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ท่านได้รับพอเพียงต่อการดำรงชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60

- สวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30

4. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยคำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้

- ความสนิทสนมเป็นกันเองทั้งใน และนอกเวลางานของเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

- การยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านจากเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

- ความไว้วางใจ และความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

5. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยคำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.52 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้

- บรรยากาศในการทำงานมีความปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85

- หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยสะดวก และเพียงพอในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36

- ความเหมาะสมของพื้นที่ห้องทำงาน มีความพึงพอใจในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และ รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. พนักงานเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยก้ำจุนโดยรวม และปัจจัยจูงใจ พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยก้ำจุนโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยก้ำจุนแต่ละด้าน พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจปัจจัยก้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. พนักงานที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยก้ำจุนโดยรวม พบว่า สถานภาพโสดและสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พนักงานที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจปัจจัยก้ำจุนโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยก้ำจุนแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจปัจจัยก้ำจุนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพนักงานที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยจิตใจแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยคำจูนแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยคำจูนด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง และพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

สมมุติฐานที่ 2 อายุ และระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ จะพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในเชิงบวก หมายความว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

แต่เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจโดยรวม และปัจจัยคำจูนโดยรวม พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจิตใจโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยคำจูนโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก หมายความว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในปัจจัยคำจูนโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยจิตใจแต่ละด้าน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจิตใจด้านความก้าวหน้าในงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในปัจจัยจิตใจด้านความก้าวหน้าในงานเพิ่มมากขึ้น และอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยคำจูนแต่ละด้าน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยคำจูนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยคำจูนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา เพิ่มมากขึ้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ จะพบความสัมพันธ์ในเชิงบวก หรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

แต่เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจโดยรวม และปัจจัยจำจุนโดยรวม พบว่า ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยเชิงใจโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจำจุนโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยจำจุนโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงใจแต่ละด้าน พบว่า ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจปัจจัยเชิงใจด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยจำจุนแต่ละด้าน พบว่า ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจำจุนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน มากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยจำจุนโดยรวม ความพึงพอใจ ปัจจัยจำจุนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน เพิ่มมากขึ้น

และระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

สมมุติฐานที่ 3 คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานที่มีคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

แต่เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจโดยรวม และปัจจัยจำจุนโดยรวม พบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยเชิงใจโดยรวม และปัจจัยจำจุนโดยรวมในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยเชิงใจโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงใจแต่ละด้าน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจปัจจัยเชิงใจ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในการทำงานในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง และคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ

ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยจำจุนแต่ละด้าน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยจำจุนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผล

ประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

สมมุติฐานที่ 4 คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานมากขึ้น จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

แต่เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยค้ำจุนโดยรวม พบว่า คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยค้ำจุนโดยรวม ในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยค้ำจุนโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนแต่ละด้าน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

สมมุติฐานที่ 5 คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมากขึ้น จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

แต่เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยค้ำจุนโดยรวม พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยค้ำจุนโดยรวม ในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยค้ำจุนโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความ

สำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยคำจูนแต่ละด้าน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยคำจูนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง และคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

สมมุติฐานที่ 6 คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมากขึ้น จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

แต่เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยคำจูนโดยรวม พบว่า คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยคำจูนโดยรวมในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยคำจูนโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจแต่ละด้าน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในการทำงานในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง แต่คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน และด้านความรับผิดชอบในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยคำจูนแต่ละด้าน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยคำจูนด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง แต่คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยคำจูนด้านนโยบายและการบริหาร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

สมมุติฐานที่ 7 คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมากขึ้น จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

แต่เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจโดยรวม และปัจจัยค่าจุนโดยรวม พบว่า คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในปัจจัยเชิงใจโดยรวม และปัจจัยค่าจุนโดยรวม ในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยเชิงใจโดยรวม และปัจจัยค่าจุนโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงใจแต่ละด้าน พบว่า คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจปัจจัยเชิงใจด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยค่าจุนแต่ละด้าน พบว่า คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยค่าจุนด้านนโยบายและการบริหาร และด้านการควบคุมบังคับบัญชา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง แต่คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยค่าจุนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. การศึกษา เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และ รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจปัจจัยเชิงใจด้านการยอมรับนับถือ และปัจจัยค่าจุนด้านนโยบายและการบริหาร แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวมากกว่าเพศชาย

ส่วนสถานภาพพนักงานที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจปัจจัยเชิงใจโดยรวม ปัจจัยเชิงใจด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยค่าจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีความพึงพอใจในประเด็นที่กล่าวมามากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ยกเว้นความพึงพอใจค่าจุนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนซึ่งพนักงานที่มีสถานภาพสมรสจะมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจปัจจัยเชิงใจโดยรวม ปัจจัยเชิงใจด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยเชิงใจด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยค่าจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ทั้งนี้ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจปัจจัยค่าจุนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกัน โดยพนักงานระดับปริญญาโทจะมีความพึงพอใจในปัจจัยค่าจุนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ทั้งนี้จากการศึกษา พบว่า พนักงานระดับบริหารและระดับพนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวม และ ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกัน โดยพนักงานระดับพนักงานจะมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวมากกว่าพนักงานระดับบริหาร แต่อย่างไรก็ตาม พนักงานระดับบริหารและระดับพนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยค่าจูงโดยรวม และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน แตกต่างกัน โดยพนักงานระดับบริหารจะมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวมากกว่าพนักงานระดับพนักงาน

อนึ่งพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม และ ปัจจัยค่าจูงโดยรวม แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยค่าจูงด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาทจะมีความพึงพอใจในประเด็นที่กล่าวมามากกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้อื่น ๆ

2. การศึกษาว่า อายุ และระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยค่าจูงโดยรวม ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยค่าจูงด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยค่าจูงโดยรวม ปัจจัยค่าจูงด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน มากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. การศึกษาพบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจโดยรวม ปัจจัยค่าจูงโดยรวม ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยค่าจูงด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่กล่าวมาเพิ่มมากขึ้นด้วย

4. การศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยค่าจูงโดยรวม ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค่าจูงด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก หมายความว่า หากพนักงาน

มีคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงานมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่กล่าวมาเพิ่มมากขึ้นด้วย

5. การศึกษา พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยค้ำจุนโดยรวม ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่กล่าวมาเพิ่มมากขึ้นด้วย

6. การศึกษา คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงใจปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยค้ำจุนโดยรวม ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่กล่าวมาเพิ่มมากขึ้นด้วย

7. การศึกษา คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงาน พบว่า คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวม และปัจจัยค้ำจุนโดยรวม ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร และด้านการควบคุมบังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงาน มากขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่กล่าวมาเพิ่มมากขึ้นด้วย

จากข้อมูลที่กล่าวมา พบว่า เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ และปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร มากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับ (ปรเม สตะเวทิน, 2533) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการวิจัยทางจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากทั้งในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนทั้งสองเพศไว้แตกต่างกัน ผู้หญิงมักเป็นคนอ่อนไหวง่าย และพบอีกว่าผู้หญิงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย ซึ่งจากที่กล่าวมาอาจส่งผลให้พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย

ในส่วนของสถานภาพ การศึกษา และระดับตำแหน่งพนักงาน พบว่า ความแตกต่างทางสถานภาพ การศึกษา และตำแหน่งพนักงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่สมรสแล้ว พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท และพนักงานระดับผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจค้ำจุนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ในขณะที่พนักงานที่เป็นโสด หรือมี

การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือมีตำแหน่งระดับพนักงานจะพึงพอใจในการทำงานในด้านอื่น ๆ มากกว่า ซึ่งจะเห็นได้ว่า การศึกษาและสถานภาพทางสังคม ปัจจัยนี้ล้วนมีส่วนช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และเป็นตัวกำหนดความสนใจความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาจะมีส่วนช่วยให้เกิดทักษะในการทำงาน และต้องการในการเพิ่มศักยภาพในการทำงานมีประสิทธิภาพให้ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้บุคคลที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกันย่อมจะมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการที่ต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูง หรือมีความรู้ดี จะได้เปรียบในการทงานที่ดี เพราะมีความรู้กว้างขวาง เข้าใจมากกว่า โดยทั่วไปคนที่มีการศึกษาสูงจะได้รับตำแหน่ง เงินเดือน และผลประโยชน์ในการทำงานมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า (สุริชต์ มหัทธนะทวิ. 2538: น.25) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวกับการศึกษาว่า ในเรื่องของความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากการบังคับบัญชา คนที่มีความรู้หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกไม่มีความสำคัญมากนัก

ส่วนอายุ เป็นลักษณะประการหนึ่งที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของพนักงาน ซึ่งอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดแบบเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ ใจร้อน มากกว่าคนที่มีความอายุมากที่มักจะมีความคิดแบบอนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ มีความระมัดระวัง และมองโลกในแง่ร้ายมากกว่าคนอายุน้อย ซึ่งลักษณะเหล่านี้มีสาเหตุมาจากประสบการณ์ชีวิต ผ่านยุคเข็ญต่าง ๆ ตลอดจนความผูกพันที่ยาวนาน และมีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่อายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ พบว่า พนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในปัจจัยค่าจ้างโดยรวม ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยค่าจ้างด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา มากยิ่งขึ้น

แต่อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจในการทำงานนั้น ไม่ได้เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลแต่เพียงอย่างเดียว แต่มีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้วย เช่นเดียวกับที่ (สุริชต์ มหัทธนะทวิ. 2538: น.25) กล่าวว่า ใจความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากแรงจูงใจหรืออิทธิพลของบุคคลอื่นที่ร่วมงานด้วยกัน เช่น จากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ดังนั้น องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงและกำหนดให้เหมาะสม เพื่อให้การบริหารงานบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์ประกอบหรือปัจจัยเหล่านี้สามารถใช้เป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ด้วย

ซึ่ง Lyman Porter และ Raymond Miles (1974: 546-550) ได้เสนอแนวความคิดของการจูงใจเชิงระบบโดยมีปัจจัยที่สำคัญในองค์การที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ 3 ประการ คือ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะของงาน และคุณลักษณะทางสถานการณ์ของงาน

ดังนั้นการออกแบบปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละคนเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และมีแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและเพื่อที่จะรักษาพนักงานให้ทำงานอยู่กับสำนักงานให้นานที่สุด

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ที่พบว่า คุณลักษณะงาน 5 ประการ ได้แก่ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงาน มีความ

สัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะงานด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นผู้บริหารควรจะต้องสร้างให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีก่อน โดยการกำหนดคุณลักษณะงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ ความกระตือรือร้นในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด ซึ่ง โอษฐ์ วารัรักษ์ (2531: 36) กล่าวว่า ในชีวิตการทำงานจะต้องยอมรับความจริงประการหนึ่งว่า ไม่มีใครสามารถบังคับให้คนอื่น ๆ ทำงานให้มีคุณภาพได้ นอกเสียจากว่าคนคนนั้นมีความตั้งใจที่จะทำงานของเขาเอง トラบใดที่งานทำตัวของมันเองไม่ได้ คุณภาพของงานจึงต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนเสมอ นั่นหมายความว่า จะมีงานที่มีคุณภาพก็ต่อเมื่อคนที่ทำงานนั้นมีความพึงพอใจในงาน มีคุณภาพทั้งชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว และชีวิตในสังคมที่สมบูรณ์อยู่ก่อนนั่นเอง

ข้อเสนอเกี่ยวกับงานวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างทางข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและการหาความสัมพันธ์ระหว่าง กับความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารขององค์การควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนของงาน และด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน เนื่องจากพนักงานยังมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะงานในปัจจัยดังกล่าวยังอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านความเด่นชัดของงาน พนักงานยังมีความรู้สึกว่าคุณลักษณะงานดังกล่าวยังไม่สามารถทราบได้ทันทีว่าการปฏิบัติงานมีข้อบกพร่อง เมื่อปฏิบัติงานไม่บรรลุตามจุดมุ่งหมาย หรือในด้านผลสะท้อนของงานพนักงานยังมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะงานที่ได้ปฏิบัติในปัจจุบัน พนักงานยังไม่สามารถประเมินตนเองได้ ว่าผลการปฏิบัติงานดีหรือไม่ดีเพียงพอ นอกจากจะมีผู้อื่นบอก ซึ่งเป็นการสะท้อนให้ผู้บริหารเห็นภาพอย่างชัดเจนว่าในการปฏิบัติงานในปัจจุบันยังไม่มีชัดเจนในเรื่องของการทำงานของพนักงาน และการประเมินผลการทำงานอย่างชัดเจน เพราะเมื่อพนักงานปฏิบัติงานเสร็จแล้วไม่สามารถประเมินตนเองได้ว่าสิ่งที่ได้ปฏิบัติไปนั้นมีประสิทธิภาพหรือไม่ หรือยัง ซึ่งในกรณีดังกล่าวผู้บริหารควรมีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตของการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน เพื่อให้มีความเด่นชัดว่าพนักงานแต่ละบุคคลมีหน้าที่ มีขอบข่ายงานและมีความรับผิดชอบในเรื่องใดบ้าง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถวัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หรือเห็นข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้นแล้วได้อย่างชัดเจนขึ้น นอกจากนี้อาจจะมีการกำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม เช่น ควรมีการกำหนดแบบฟอร์มประเมินผลงานอย่างเป็นทางการพร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในการประเมินกับพนักงานทุกหน่วยงาน หรือ ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องโดยใช้ลักษณะการประชุมประเมินผลงาน ซึ่งอาจจะทำก่อน ระหว่าง หรือหลังจากการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นไปแล้ว โดยอาจมีบุคคลภายนอกเข้าร่วมประชุมประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อหลีกเลี่ยงความเป็นอคติในการประเมิน

ส่วนด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน พนักงานยังรู้สึกว่าคุณลักษณะงานยังไม่มีอิสระในการตัดสินใจในงาน อาทิ รู้สึกว่าคุณลักษณะงานไม่มีสิทธิที่จะเลือกงานใดต้องทำหรืองานใดไม่ต้องทำ และพนักงานยังรู้สึกว่าไม่มีโอกาส

ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานด้วยตนเอง นอกจากรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา รวมทั้งยังมีความคิดว่าผู้บังคับบัญชายังให้อิสระในการตัดสินใจในการทำงานยังไม่เต็มที่ ดังนั้นผู้บริหารองค์การควรนำประเด็นเหล่านี้พิจารณาปรับปรุงคุณลักษณะงานในด้านดังกล่าว เช่น ควรให้อิสระในการทำงานกับพนักงานมากขึ้น โดยใช้วิธีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบ ไปยังพนักงานแทนที่จะรวมอำนาจไว้กับผู้บังคับบัญชาอย่างเดียว ซึ่งในการใช้หลักการกระจายอำนาจเข้ามาบริหารงานจะทำให้งานมีความคล่องตัวมากขึ้น เพราะพนักงานสามารถตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอการอนุญาต หรืออนุมัติจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจทำให้งานล่าช้าได้ นอกจากนี้อาจมีการกระจายอำนาจ หรือเพิ่มบทบาทหน้าที่ให้กับพนักงานบ้างในบางโอกาส เช่น อาจกระจายความรับผิดชอบงานแต่เรื่องสำคัญ ๆ ให้กับพนักงาน โดยแบ่งการรับผิดชอบเป็นเรื่อง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจ มีอิสระในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานมีมากขึ้น ความเบื่อหน่ายในการทำงานจะลดลง และจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด นอกจากนี้ในเรื่องที่พนักงานมีความรู้สึกที่ไม่สามารถเลือกทำงานใดต้องทำหรืองานใดไม่ต้องทำ ผู้บริหารอาจแก้ปัญหาโดยการให้พนักงานแต่ละคนแสดงความจำนง หรือระบุลักษณะงานที่ตนเองอยากจะทำ หรือจัดประชุมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อให้ผู้บริหารทราบว่าพนักงานคนใดต้องการปฏิบัติงานแบบใด รวมถึงอาจนำวิธีการหมุนเวียนการทำงาน (Job Rotation) มาประยุกต์ใช้เพื่อให้พนักงานไม่เบื่อหน่าย และมีความรอบรู้ในลักษณะงานด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี โอ เอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานยังมีความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้บริหารอาจจะต้องพิจารณาแก้ไขปัจจัยดังกล่าว เพราะปัจจัยดังกล่าวทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ซึ่งหากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ก็จะมีผลทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งการแก้ปัญหาดังกล่าวผู้บริหารควรมีการปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่พนักงานยังรู้สึกไม่พึงพอใจ ได้แก่ ควรมีการพิจารณาเงินเดือนพนักงานให้เหมาะสมกับตำแหน่ง ความรับผิดชอบ และเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน รวมถึงควรพิจารณาสวัสดิการที่บริษัทจัดสรรให้กับพนักงานว่ามีความเหมาะสมเพียงพอแล้วหรือไม่ นอกจากนี้ในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างห้องทำงานให้มีพื้นที่เพียงพอ และมีความเป็นส่วนตัวเหมาะสมกับตำแหน่งงานของพนักงาน พร้อมทั้งควรมีสตูดอุปกรณ์ที่ทันสมัยสะดวก และเพียงพอในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความกระตือรือร้นในการที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อการ

3. ควรมีการเสริมสร้างคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน เนื่องจากในการศึกษา พบว่า คุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในทางบวก หรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานมีคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้านในทางที่ดีมากขึ้นก็จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารขององค์การจะต้องปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่พนักงานยังรู้สึกไม่พอใจกับคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน เช่น ควรส่งงานหรือมอบหมายงานไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน เปิดโอกาสให้พนักงานมีสิทธิที่จะเลือกทำงานใดต้องการทำหรืองานใดไม่

การต้องทำโดยอยู่ในขอบเขตที่พึงกระทำได้ เพื่อให้พนักงานมีคุณลักษณะงานที่ดี และจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน และจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด

4. ในการพิจารณากำหนดคุณลักษณะงาน หรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้บริหารควรคำนึงถึงลักษณะทางประชากรของพนักงาน ด้วยเนื่องจาก พบว่า เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ อายุ และระยะเวลาในการทำงาน มีผลให้พนักงานมีคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน และความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในองค์กรที่ต่างกันในภาครัฐบาลและภาคเอกชนเพราะปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์เป็นทุนที่สำคัญที่สุดในการดำเนินกิจการให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นหากบุคลากรในองค์กรมีคุณลักษณะในการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะสามารถนำซึ่งความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ ความเต็มใจในการทำงาน อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ขององค์กร ดังนั้นองค์กรอื่น ๆ สามารถที่จะนำการศึกษาในประเด็นนี้ไปศึกษาในองค์กรของตน เพื่อนำผลมาปรับประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจจะนำกรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน หรือความพึงพอใจในการทำงานของนักทฤษฎีอื่น ๆ มาเป็นแบบจำลองในการศึกษา เช่น ของ Maslow's ทฤษฎี ERG ทฤษฎี X ,Y และ ทฤษฎี Z เป็นต้น หรืออาจนำกรอบทฤษฎีของแนวความคิดของแฮกแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham) จำนวน 5 ด้าน และแนวคิดของเฮอริเบิร์ก มาเป็นกรอบในการศึกษาเหมือนการวิจัยครั้งนี้ก็ได้แต่ควรมีการประยุกต์ข้อคำถาม ให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อจะได้ประยุกต์ใช้ผลการวิจัยได้อย่างถูกต้องสอดคล้องและตรงกับสภาพการณ์ขององค์กรของตนเอง

นอกจากนี้ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มตัวแปรอิสระ เช่น ทักษะที่มีต่อองค์กร ความผูกพันที่มีต่อองค์กร ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งตัวแปรเหล่านี้อาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้ได้รายละเอียดและข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณาสี เวชสาร. (2542). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำนง สมประสงค์. (2518). *การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีในราชการและธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- จุไรลักษณ์ ก่งเทียม. (2528). *การเคลื่อนที่ทางอาชีพของผู้ใช้วิชาชีพบัญชี : ศึกษากรณีศึกษเก่าพานิชย์ ศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ฉัตรวิบูลย์ จาวเกียรติ. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงานของผู้บริหารในองค์กรเอกชน*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐร กลั่นนุกุล และอรทัย เตียาสมบุญ. (2539). *ความพึงพอใจในงานกับการเลือกอาชีพตรวจสอบบัญชี*. โครงการวิจัยสำหรับนักศึกษาปริญญาโท คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์. (2536). *ปัจจัยที่มีต่อการรักษานักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ขาดแคลน : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นงนุช รุ่งกลิ่น. (2530). *ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *พฤติกรรมบุคคลในองค์กร*. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธนาธิภรณ์ ตราชู และสุธินี รุ่งแสงมบุญ. (2540). *ปัจจัยในการนำรักษานักบัญชีระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร ศึกษากรณีศึกษาขององค์กรภาคเอกชน*. วิทยานิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์.
- ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์. (2538). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิไลย์ อัครอิชญา. (2531). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. รายงานการวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย นิธิกิตติ, จิรศักดิ์ จิยะนันท์, ขวลิศ ประภานนท์, วนดา จันทร์สม, วลัยลักษณ์ อัครีวงศ์. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : ISBN 974-89556-5-6.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2518). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2533). *การบริหารความเป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บรรณกิจ เทอดding.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). *หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์กร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แพรววิทยา.
- อัครีวงศ์. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : ISBN 974-89556-5-6.
- อรุณ รักธรรม. (2525). *การพัฒนาองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- เอกสารประวัติสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ. (2545). สำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ.

- A.H. Maslow, *A Theory of Human Motivation*, in I.L. Heckmann, Jr. And S.G. Huneyager(eds.), *Human Relations in Management* (Cincinnati: South-Western Publishing Company, 1960), pp 122-144
- Blood, M.R. & Hulin, C.L. (1967), *Alienation, environmental characteristic worker responses*. *Journal of Applied Psychology*. 51:284-290.
- Davis, L.E. & Trist, E.L. (1974). "Improving the quality of Work Life: Sociotechnical Case Studies". *Work and the quality of life*. Edited by J.O'Toole. Mass.: MIT Press
- Hackman, J.R. & Lawler, E.E. (1971). "*Employee relations to job characteristics*". *Journal of Applied Psychology*. 55:259-286.
- _____. (1975). *Development of the job Diagnostic Survey*. *Journal of Applied psychology*, 60.20: 159-170
- _____. (1980). *Work Redesign*. MA: Addison-Wesley.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley.
- _____, F. (1968). "One More Line: How do you motivate employees?". *Harvard Business Review*. (January-February): 53-62
- Lyman W. Porter and Raymond E. Miles, *Motivation and management*, In Joseph W. McGuire, ed., *Contemporary Management : Issues and Viewpoint* (Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1974), pp. 546-550.
- Morse, nancy C (1955). *Satisfaction in the white. Collar job*. Michigan: University of Michigan.
- Scott, W.E. (1966). "Activation Theory and Task Design "*Organization behavior and Human Performance*. 1:3-30
- Sims, H., Szi;agyi, A & Keller, R., (1976). *The measurement of characteristics*. *Academy of Management Journal*. 19: 195-212
- Turner, A.N. & Lawrence, P.R. (1965). *Industrial jobs and the worker*. Boston: Harward University Graduate School of Business Administration.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John wiley and Sons, Inc.

ภาคผนวก

เฉพาะเจ้าหน้าที่

--	--	--

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ โดยผลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่ช่วยส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน และเพื่อใช้ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้จัดทำสารนิพนธ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส
☐ อื่น ๆ
3. วุฒิการศึกษา ☐ปริญญาตรี ☐ปริญญาโท
4. ระดับตำแหน่งงาน ☐ระดับบริหาร ☐ระดับพนักงาน
5. รายได้ ☐ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาท ขึ้นไป
6. อายุ ปี
7. ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ปี
(เฉพาะระยะเวลาที่ทำงานในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 จากคำถามต่อไปนี้ เป็นข้อความที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน โปรดพิจารณาว่าลักษณะงานของท่านตรงกับแต่ละข้อมากน้อยเพียงใด โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐

	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
ด้านความหลากหลายของทักษะ					
1. ในงานของท่าน ประกอบด้วยงานหลาย ๆ อย่าง	☐	☐	☐	☐	☐
2. งานที่ปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้ และทักษะใหม่ ๆ ทำให้ท่านต้องฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะทั้งในและนอกบริษัทอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	☐	☐	☐
3. งานที่ท่านทำในแต่ละอย่างมีความซ้ำซ้อนกัน	☐	☐	☐	☐	☐
4. งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านต้องติดตามมาตรฐานการบัญชี และมาตรฐานการสอบบัญชีอยู่ตลอดเวลา	☐	☐	☐	☐	☐
5. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่นี้ ต้องใช้ความชำนาญหลายด้าน	☐	☐	☐	☐	☐
ด้านความเด่นชัดของงาน					
6. สำหรับงานที่ท่านทำอยู่นี้ ท่านไม่สามารถมองเห็นทุก ๆ ขั้นตอนของการทำงานโดยตลอดจนเสร็จสมบูรณ์	☐	☐	☐	☐	☐
7. ในการปฏิบัติงานไม่บรรลุตามจุดมุ่งหมาย ท่านสามารถทราบได้ทันทีว่าบกพร่อง หรือมีปัญหาที่ส่วนงานใด	☐	☐	☐	☐	☐
8. การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน และทำให้ลูกน้องรู้ทันทีว่าจะต้องประสานงานกับใคร	☐	☐	☐	☐	☐
9. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป็นงานที่ท่านต้องรับผิดชอบตั้งแต่ต้นจนจบ โดยมีผลงานที่ทำปรากฏเป็นชิ้นเป็นอัน และมองเห็นได้เด่นชัด	☐	☐	☐	☐	☐

	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
ด้านความสำคัญของงาน					
10. งานของท่านมีความสำคัญต่อบริษัท	☐	☐	☐	☐	☐
11. งานของท่านสามารถทำรายได้ และผลประโยชน์ให้กับบริษัทอย่างมาก	☐	☐	☐	☐	☐
12. งานของท่านมีความสำคัญโดยเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	☐	☐	☐	☐	☐
13. ผลงานจากการทำงาน ไม่ว่าจะทำดีหรือเสีย จะส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นจำนวนมาก	☐	☐	☐	☐	☐
ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน					
14. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายกับผู้ร่วมงานอย่างเต็มที่	☐	☐	☐	☐	☐
15. ท่านไม่มีสิทธิที่จะเลือกว่างานใดต้องทำหรืองานใดไม่ต้องทำ	☐	☐	☐	☐	☐
16. ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการตัดสินใจในการทำงานกับท่านอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	☐	☐	☐
17. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา	☐	☐	☐	☐	☐

	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
ด้านผลสะท้อนของงาน					
18. ลักษณะงานของท่านสามารถวัดผลสะท้อนของการปฏิบัติงานได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม เมื่องานแล้วเสร็จ	☐	☐	☐	☐	☐
19. การสะท้อนกลับที่น่าเชื่อถือที่สุดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ในหน่วยงานท่านมาจากเพื่อนและผู้บังคับบัญชา	☐	☐	☐	☐	☐
20. ท่านมีโอกาสรับรู้ว่าคุณเองทำงานได้ดีเพียงใด โดยการพิจารณาและประเมินจากการทำงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งด้วยตนเอง	☐	☐	☐	☐	☐
21. โดยลักษณะของงานที่ท่านทำอยู่นี้ ท่านสามารถที่จะทราบได้ว่าผลงานที่ตัวท่านทำเองนั้น ดีหรือไม่ดีเพียงใด โดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก	☐	☐	☐	☐	☐
22. หลังจากทำงานเสร็จ ท่านไม่สามารถจะบอกได้ว่าตนเองทำงานได้ดี หรือไม่	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

ข้อความต่อไปนี้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่าน ขอให้ท่านพิจารณาในแต่ละคำถามว่าท่านรู้สึกกับคำถามต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอ ใจ	ไม่พึงพอ ใจมาก
ความสำเร็จในงาน					
1. การบรรลุความสำเร็จในการทำงาน ของท่าน	☐	☐	☐	☐	☐
2. ความสามารถในการทำผลประโยชน์ ให้กับบริษัท	☐	☐	☐	☐	☐
3. ท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานประสบ ความสำเร็จ	☐	☐	☐	☐	☐
การได้รับความยอมรับนับถือ					
4. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะของ ท่าน	☐	☐	☐	☐	☐
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและ มอบหมายงานให้ท่านทำอย่าง สม่ำเสมอ	☐	☐	☐	☐	☐
6. ท่านไม่ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้ ร่วมงาน	☐	☐	☐	☐	☐

	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอ ใจ	ไม่พึงพอ ใจมาก
ความรับผิดชอบ					
7. วุฒิการศึกษาของท่านเหมาะกับ ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ	☐	☐	☐	☐	☐
8. ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ ตามกำหนดเวลา	☐	☐	☐	☐	☐
9. บุคลากรในหน่วยงานท่านได้รับมอบ หมายงานเหมาะสมกับความรู้ ความ เชี่ยวชาญ	☐	☐	☐	☐	☐
ความก้าวหน้าในการทำงาน					
10. สายงานที่ท่านอยู่เปิดโอกาสให้ท่านมี ความก้าวหน้าจนถึงตำแหน่งสูงสุด	☐	☐	☐	☐	☐
11. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถให้ผู้ บังคับบัญชาประจักษ์อย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	☐	☐	☐
12. ท่านมีโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม พูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	☐	☐	☐
นโยบายและการบริหาร					
13. นโยบายมีความชัดเจน ทันสมัยและ มีเป้าหมายที่แน่นอน	☐	☐	☐	☐	☐
14. นโยบายมีความเหมาะสม และ สามารถปฏิบัติตามได้	☐	☐	☐	☐	☐
15. บริษัทมีความยุติธรรมกับพนักงาน	☐	☐	☐	☐	☐
การควบคุมบังคับบัญชา					
16. ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความนับถือผู้ บังคับบัญชาตามสมควร	☐	☐	☐	☐	☐
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสม ในการให้คำแนะนำจากผู้บังคับ บัญชา	☐	☐	☐	☐	☐
18. ความยุติธรรมในการพิจารณาความ ดีความชอบ ทั้งในเรื่องตำแหน่งงาน และผลตอบแทน	☐	☐	☐	☐	☐

	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอ ใจ	ไม่พึงพอ ใจมาก
เงินเดือนและผลตอบแทน					
19. ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับ ความรับผิดชอบ	☐	☐	☐	☐	☐
20. เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ท่านได้ รับพอเพียงต่อการดำรงชีพ	☐	☐	☐	☐	☐
21. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัท เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน					
22. ความไว้วางใจ และความร่วมมือใน การปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	☐	☐	☐	☐	☐
23. การยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอ แนะของท่านจากเพื่อนร่วมงาน	☐	☐	☐	☐	☐
24. ความสนิทสนมเป็นกันเองทั้งใน และ นอกเวลางานของเพื่อนร่วมงาน	☐	☐	☐	☐	☐
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
25. หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะดวก และเพียงพอในการทำงาน	☐	☐	☐	☐	☐
26. ความเหมาะสมของพื้นที่ห้องทำงาน	☐	☐	☐	☐	☐
27. บรรยากาศในการทำงานมีความ ปลอดภัย	☐	☐	☐	☐	☐

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มสว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/06/9

วันที่ ๒๐ มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายชาติ พัฒนเลิศพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ” โดยมี อาจารย์วรางคณา อศิครประเสริฐ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาลา สิริกุดตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นายชาติ พัฒนเลิศพันธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ 0624



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๐ มกราคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าผู้จัดการ สำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายชาตรี พัฒนเลิศพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ” โดยมี อาจารย์วรารัณ อติสรประเสริฐ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ในระหว่างเดือนมกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายชาตรี พัฒนเลิศพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นายภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ ที่ทำงาน 02-3240527 ต่อ 112

มือถือ 01-9022520

ที่ ทม 1012/๐6๔๑



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔๐ มกราคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน หัวหน้าผู้จัดการ สำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายชาติรี พัฒนเลิศพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ" โดยมีอาจารย์วรางคณา อติสรประเสริฐ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ในระหว่างเดือนมกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายชาติรี พัฒนเลิศพันธ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นายภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ ที่ทำงาน 02-3240527 ต่อ 112

มือถือ 01-9022520

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา

รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย

นายชาตรี พัฒนเลิศพันธ์

Chatri Pattanaertphan

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

Accounting Manager

บมจ.คอมพาสส์ อีส์ต์ อินดัสตรี (ประเทศไทย)

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2527

ประถมศึกษา โรงเรียนพระแม่มาลีสาธิตประดิษฐ์

พ.ศ. 2533

มัธยมศึกษา โรงเรียนวัดสุทธิวราราม

พ.ศ. 2538

บัณฑิตบัณฑิต (การบัญชีต้นทุน) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

พ.ศ. 2546

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ