

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินของ
บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2557

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินของ
บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2557
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินของ
บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2557

มัทนา นันทนาวงศา. (2557). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 143 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ใช้ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบสถิติค่าที่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 22-31 ปี สถานภาพโสด มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 1 - 5 ปี และสังกัดอยู่ฝ่ายบัญชีบริหาร

2. คุณลักษณะของงาน พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานโดยรวมอยู่ในระดับดีทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสำคัญของงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านผลย้อนกลับของงาน และในด้านลักษณะของงาน ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจในงานของพนักงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันโดยรวม มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุ และ สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ด้านความหลากหลายของทักษะและด้านผลย้อนกลับของงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ในด้านความมีอิสระในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

FACTORS RELATING TO EMPLOYEES' JOB SATISFACTION IN FINANCE AND
ACCOUNTING DEPARTMENT OF A PRIVATE COMPANY AT PATUMWAN DISTRICT



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

February 2014

Muntana Nintanawongsa. (2014). *Factors relating to employees' job satisfaction in Finance and Accounting Department of a private company at Patumwan district.*

Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School,

Srinakharinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Dr. Nak Gulid.

The purpose of this research was to study the factors that are related to employees' job satisfaction in Finance and Accounting Department of a private company at Patumwan district. A total of 143 samples were used to collect the data from finance and accounting staffs of a private company at Patumwan area. The research data are analyzed by statistical method such as percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA and Pearson product moment correlation coefficient were provided for statistical analysis tools.

The research found the results as follows:

1. The majority of respondents were female; aged between 22-31 years old, single, a degree lower than or equivalent to Bachelor's degree. As employees period of work with a company between 1-5 years in management accounting.
2. Job characteristics of the finance and accounting employees of a private company at Patumwan district. Employees' opinions towards works factors in general were at good level. Considering in each category, the opinions on categories of employees when considering each of all works factors were at good level, such as the highest average mean was the features of work, followed by a variety of skills, a freedom of work, a feedback of work, and in the nature of work, respectively.
3. The job satisfaction of the employees of a private company at Patumwan district in general is at moderate level.

The results of the hypotheses testing found as follows:

1. A different of Employees' age and marital status affects a job satisfaction trend differently at statistically significant levels of 0.05.
2. A different of Employees with the highest education level and duration at workplace with this company affects a job satisfaction trend differently at statistically significant levels of 0.01.
3. Job characteristics and job satisfaction in a private company at Patumwan district in an overall of diversity of skills and the feedback of work are related at statistically

significant level of 0.01 which the relationship is in same direction at moderate level and in terms of an overall of the freedom to work is at statistically significant level of 0.01 which the relationship is in same direction at low level.



สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินของ
บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน

ของ

มัทธนา นินทนาวงศา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกูดตา)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วรินทรา ศิริสุทธิกุล)

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถของรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสรณ์ ที่ให้เกียรติรับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ โดยให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการวิจัยฉบับนี้ด้วยความห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และอาจารย์ ดร.วรินทรา ศิริสุทธิกุล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ตรวจแบบสอบถาม และให้คำแนะนำถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่งกับผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความรู้ ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อนบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและให้กำลังใจในการศึกษาแก่ผู้วิจัยทำสารนิพนธ์ ได้สำเร็จผลงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องจะศึกษาค้นคว้าหรือสนใจศึกษาต่อ ผู้วิจัยขอขอบความดีให้แก่ครอบครัว ญาติ พี่น้อง และเพื่อนๆ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยเสมอมาพร้อมทั้งเชิดชู พระคุณครูอาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์วิทยาทานต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยจนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

มัทนา นันทนาวงศา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานของการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์	9
แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน	12
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	16
ประวัติบริษัท	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	41
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	71

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	90
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	90
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	95
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	99
การอภิปรายผล.....	101
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	105
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	107
บรรณานุกรม.....	108
ภาคผนวก.....	114
ภาคผนวก ก.....	115
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	121

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง(ในเขตปทุมวัน) ..	42
2 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 2	45
3 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถามส่วนที่ 2	46
4 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 3	47
5 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถาม ส่วนที่ 3	47
6 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลา ในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้	58
7 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และแผนงานที่ท่านสังกัดอยู่ที่จัดกลุ่มใหม่	62
8 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวันโดยรวมแต่ละรายด้านของคุณลักษณะของ งาน	64
9 ระดับปัจจัยคุณลักษณะของงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานฝ่าย บัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ในด้านความหลากหลาย ของทักษะ	65
10 ระดับปัจจัยคุณลักษณะของงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานฝ่าย บัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ในด้านความรับผิดชอบงาน	66
11 ระดับปัจจัยคุณลักษณะของงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานฝ่าย บัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ในด้านความสำคัญของ งาน	67
12 ระดับปัจจัยคุณลักษณะของงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานฝ่าย บัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ในด้านความมีอิสระ ในการทำงาน	68
13 ระดับปัจจัยคุณลักษณะของงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานฝ่าย บัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ในด้านผลย้อนกลับ ของงาน	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวันเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานต่อองค์กรโดยรวม	70
15 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน โดยจำแนกตามเพศ	72
16 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในงาน จำแนกตามอายุโดยใช้ Levene's test	73
17 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุต่อความพึงพอใจในงาน	74
18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัท เอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	75
19 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	77
20 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด	79
21 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน โดยจำแนกตามระดับชั้น ตามตำแหน่งงาน	81
22 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในงาน จำแนกตามระยะเวลาใน การทำงานกับบริษัทแห่งนี้ โดยใช้ Levene's test	82
23 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ต่อ ความพึงพอใจในงานสูงสุด	83
24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัท เอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท แห่งนี้ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	84
25 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลาย ของทักษะ ความรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลย้อนกลับของงาน กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชี และการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน	86
26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	88

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	7
2 แบบจำลองคุณลักษณะของงาน.....	16



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอย่างรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสภาวะค่าเงินบาทที่แข็งค่า หรือ สถานการณ์ทางการเมืองที่ไม่แน่นอน รวมถึงการที่ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่การเป็นสมาชิกของประชาคมอาเซียนภายในปี 2558 ส่งผลให้ธุรกิจต่าง ๆ พยายามสร้างจุดแข็งเพื่อให้สามารถชนะคู่แข่งและอยู่รอดได้ในสภาวะปัจจุบันการบริหารองค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จในธุรกิจและบรรลุผลตามนโยบายที่คาดหวังนั้น นอกจากจะต้องใช้กลยุทธ์ทางธุรกิจในการบริหารพัฒนาองค์กรแล้ว กลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลก็เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ต้องใช้ควบคู่ไปกับการบริหารงานทางธุรกิจ เพื่อนำพาและขับเคลื่อนองค์กรธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (ในเขตปทุมวัน)* เป็นบริษัทด้านโภชนาการและสุขภาพชั้นนำของโลก มีโรงงานผลิตในประเทศไทย 7 แห่ง มีพนักงาน 2,800 คน ทำการผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ ทั่วประเทศภายใต้เครื่องหมายการค้าที่มีชื่อเสียง ด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง จึงทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคอย่างแพร่หลาย

นอกจากกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพให้กับผู้บริโภค โดยมีพนักงานเป็นตัวแปรสำคัญที่จะเป็นแรงผลักดันให้บริษัทขับเคลื่อนต่อไปได้ ดังนั้นบริษัทจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร เพราะบริษัทเชื่อว่าพนักงาน คือ ผู้สร้างความเข้มแข็งให้แก่บริษัท หากปราศจากความทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจจากพนักงานแล้ว ย่อมไม่มีสิ่งใดบรรลุผลสำเร็จ ด้วยเหตุนี้พนักงานจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฝ่ายบัญชีและการเงิน ประกอบด้วย ฝ่ายการเงินและบริหารความเสี่ยง ฝ่ายควบคุมและกำกับดูแล ฝ่ายบัญชีบริหาร ฝ่ายบัญชีต้นทุน ฝ่ายปฏิบัติการบัญชี ฝ่ายบัญชีเจ้าหนี้ ฝ่ายบัญชีลูกหนี้ ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายที่ให้กับลูกค้า ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายในการขาย ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของหน่วยธุรกิจ และ ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของโรงงาน ซึ่งเป็นฝ่ายที่ช่วยให้บริษัทสามารถบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงินและการบริหารจัดการเงินที่มีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา บริษัทกำลังประสบปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีอัตราการลาออกของพนักงานในฝ่ายบัญชีและการเงินสูง ซึ่งพนักงานที่ลาออกส่วนใหญ่มักจะเป็นพนักงานที่เข้ามาใหม่ ส่งผลให้องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร และโครงสร้างองค์กรใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน ซึ่งการปรับตัวไปในทิศทางดังกล่าว ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลย้อนกลับของงาน ย่อมมี

ผลต่อขวัญ กำลังใจ และความพึงพอใจในงานของพนักงาน อีกทั้งในระยะเวลาอันใกล้ที่ประเทศไทย จะก้าวเข้าสู่การเป็นสมาชิกของประชาคมอาเซียนภายในปี 2558 มีผลต่อการเปิดเสรีทางการ เคลื่อนย้ายแรงงานในสายอาชีพต่างๆ ซึ่งวิชาชีพบัญชีเป็นอาชีพหนึ่งที่จะได้รับผลกระทบในครั้งนี้ ด้วย ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและเติบโตตามเป้าหมายขององค์กรในอนาคตได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในองค์กรแห่งนี้ เพื่อที่จะได้นำข้อมูล เบื้องต้นมาปรับใช้ในการแก้ปัญหาให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น ทำ ให้องค์กรประสบความสำเร็จอันนำไปสู่การสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้แก่องค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานในแผนกบัญชีและการเงินโดยรวมของ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (ในเขตปทุมวัน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับ บริษัทแห่งนี้
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของ พนักงานในฝ่ายบัญชีและการเงินในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาและวางแผนเพิ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะของ งานเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานให้พนักงานในองค์กร อีกทั้งยังส่งผลให้เกิด ผูกพันต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวันของพนักงานในอนาคต
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในวางแผนปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากร มนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ใช้เป็นประโยชน์ต่อนักวิจัย นักวิชาการ สามารถนำข้อมูลเพื่อการอ้างอิงและการศึกษา เพื่อขยายองค์ความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย พนักงานประจำในแผนกบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ทั้งหมดจำนวน 198 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ เมษายน 2556) (เนื่องจากไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท จึงใช้บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำในแผนกบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1967: 886) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 ตัวอย่าง เพิ่มสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 5 % และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนที่ดีของประชากร จำนวน 5% รวมทั้งหมด 143 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 198 คน จากกลุ่มตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างจากพนักงานแต่ละฝ่ายโดยวิธีกำหนดสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามแผนกต่าง ๆ ภายในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ฝ่ายต่าง ๆ คือ ฝ่ายการเงินและบริหารความเสี่ยง ฝ่ายควบคุมและกำกับดูแล ฝ่ายบัญชีบริหาร ฝ่ายบัญชีต้นทุน ฝ่ายปฏิบัติการบัญชี ฝ่ายบัญชีเจ้าหนี้ ฝ่ายบัญชีลูกหนี้ ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายที่ให้กับลูกค้า ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายในการขาย ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของหน่วยธุรกิจ และฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของโรงงาน เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้ในขั้นที่ 1

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 22 - 31 ปี

1.2.2 32 - 41 ปี

1.2.3 42 - 51 ปี

1.2.4 52 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.3.3 หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน

1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ

1.5.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน

1.6 ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้

1.6.1 1 - 5 ปี

1.6.2 6 - 10 ปี

1.6.3 11 - 15 ปี

1.6.4 16 ปี ขึ้นไป

1.7 ฝ่ายงานที่ท่านสังกัดอยู่

1.7.1 ฝ่ายการเงินและบริหารความเสี่ยง

1.7.2 ฝ่ายควบคุมและกำกับดูแล

1.7.3 ฝ่ายบัญชีบริหาร

1.7.4 ฝ่ายบัญชีต้นทุน

1.7.5 ฝ่ายปฏิบัติการบัญชี

- 1.7.6 ฝ่ายบัญชีเจ้าหนี้
- 1.7.7 ฝ่ายบัญชีลูกหนี้
- 1.7.8 ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายที่ให้กับลูกค้า
- 1.7.9 ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายในการขาย
- 1.7.10 ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของหน่วยธุรกิจ
- 1.7.11 ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของโรงงาน

2. คุณลักษณะของงาน

- 2.1 ด้านความหลากหลายของทักษะ
- 2.2 ด้านการรับผิดชอบงาน
- 2.3 ด้านความสำคัญของงาน
- 2.4 ด้านความมีอิสระในการทำงาน
- 2.5 ด้านผลย้อนกลับของงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ลักษณะส่วนบุคคล** ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ ซึ่งเป็นพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน

2. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน

2.1 **พนักงานระดับปฏิบัติการ** หมายถึง พนักงานที่ทำงานในแต่ละฝ่ายของฝ่ายบัญชีและการเงิน ทั้งที่สำนักงานและโรงงานผลิต

2.2 **พนักงานระดับหัวหน้างาน** หมายถึง หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย ระดับผู้บริหารที่ดูแลรับผิดชอบในระดับฝ่ายของฝ่ายบัญชีและการเงิน ทั้งสำนักงานและโรงงานผลิต

3. **คุณลักษณะของงาน** หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการที่ทำให้พนักงานมีความเต็มใจและพึงพอใจในงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยประกอบด้วยปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 **ด้านความหลากหลายของทักษะ** หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ทักษะต่างๆ และกิจกรรมหลากหลายในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เสมอ

3.2 ด้านการรับผิดชอบงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานหรือความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น หรือการได้ปฏิบัติงานนั้นๆ จนเสร็จสมบูรณ์

3.3 ด้านความสำคัญของงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร และสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เสมอ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้สำเร็จทุกครั้ง ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และงานที่ปฏิบัติก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและบริษัทเป็นอย่างมาก

3.4 ด้านความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างมีอิสระโดยไม่ถูกบังคับให้ปฏิบัติตาม ในลักษณะของรูปแบบการตัดสินใจ การวางแผนการทำงานของตน ความไว้วางใจในการทำงาน

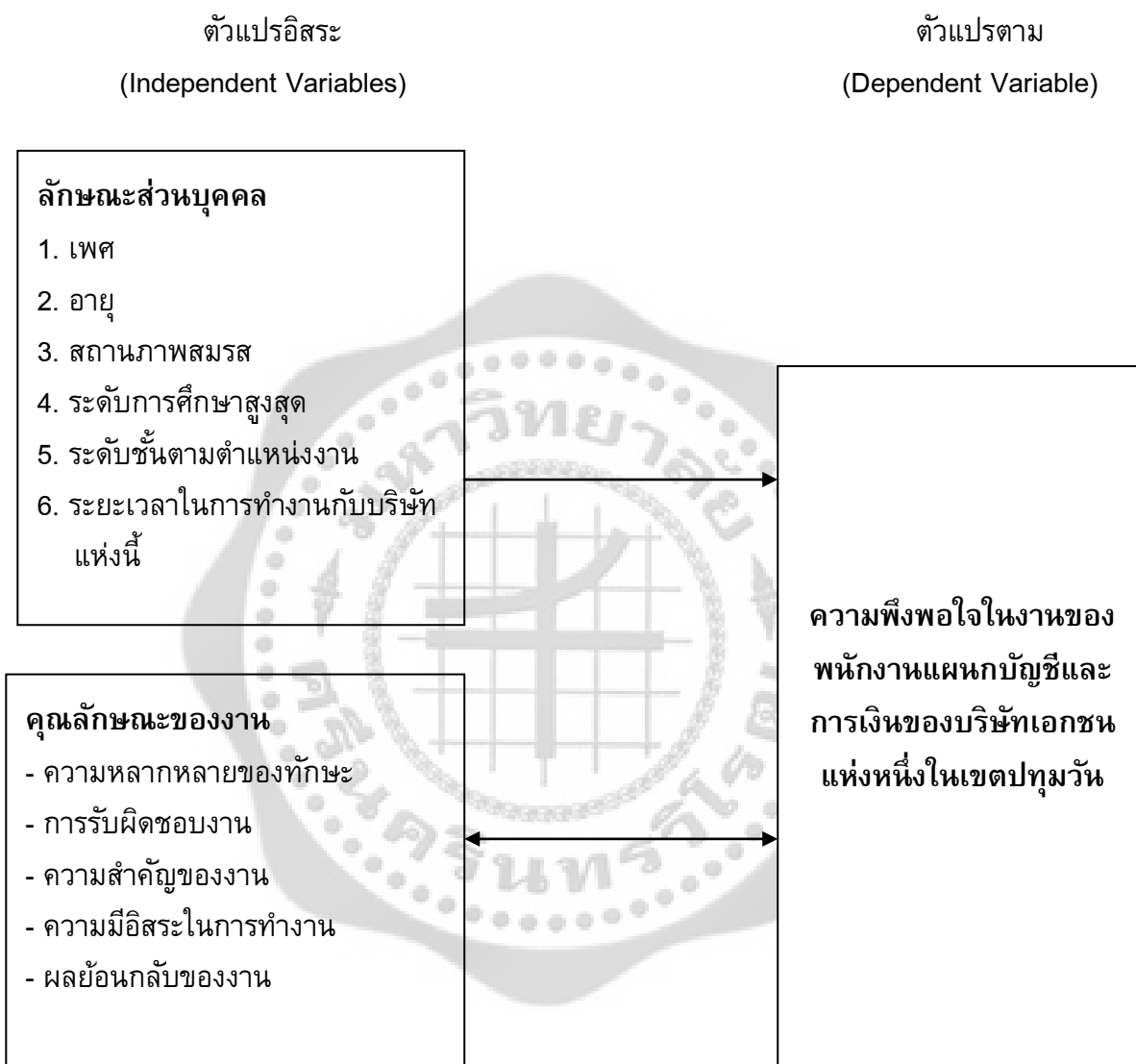
3.5 ด้านผลย้อนกลับของงาน หมายถึง การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลของการปฏิบัติงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน

4. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกในแง่บวกที่มีต่อลักษณะงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน



กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน” มีกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน แตกต่าง กัน

2. คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน
4. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
5. ประวัติบริษัท
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรกิจโศคาทร (2529: 312-315) ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งมากขึ้น การวิจัย โดย ซี.เมเบิล (C.Maple) และ ไอ แอล เจนิส และดีเรฟ (I.L.Janis and D.Rife) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคนที่เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมี

พฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเนื่อง ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ส่วนด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538: 41)

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน. 2533: 112) โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Will, Goldhabers; & Yates. 1980: P.87)

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อนมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อ เพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาดำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

เดอร์เฟอร์ (พีระ จิโรโสภณ, ม.ป.ป.: 645-646; อ้างอิงจาก Defleur, Melvin. 1996. Theories of Mass Communication.) ได้เสนอทฤษฎีที่กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening Variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนถึงผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น DeFleur ได้สอน ทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory)

เดอร์เฟอร์ (DeFleur. 1996) ได้เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกซบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไข ที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

2. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดจากการที่บุคคลได้ร่วมกันทำกิจกรรม และมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร ร่วมมือ พัฒนา ปรับปรุง แก้ปัญหาและสร้างแรงจูงใจให้แก่กันและกัน การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (บรยงค์ โตจินดา. 2543: 372-374) มีดังนี้ คือ

1. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal interaction) คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งมีเป้าหมาย มีความต้องการของบุคคล จะต้องมีความเชื่อ ความศรัทธาที่บุคคลนั้นยึดถือ ที่สำคัญคือต้องมีความนึกคิดที่แตกต่างจากบุคคลอื่น และมีความต้องการเป็นสมาชิก
2. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ผู้ที่เป็นผู้บริหารหรือผู้นำนั้น ควรมีความสามารถในการทำงาน และมีหน้าที่ที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ดังนี้

2.1 การบริหารงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น แก้ปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน

2.2 ใ้บุคลากรรู้จักมุ่งหมายของงาน และเป้าหมายขององค์กร

2.3 ให้บุคลากรเกิดความรัก ความผูกพัน ความศรัทธาแก่องค์กร โดยผู้บริหารพยายามกระทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนมีทัศนคติที่ดีกับผู้บริหารก่อน

2.4 มอบหมายงานที่บุคลากรสนใจ พอใจที่จะปฏิบัติให้บุคลากรมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของงานว่าเป็นของทุกคน และให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.5 มีการให้ผลประโยชน์ร่วมกัน

2.6 มีการทำงานเป็นทีม

2.7 ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะในการทำงานมีการประสานงานร่วมกัน ไม่สามารถทำงานเพียงลำพังได้ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์กรควรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานดังนี้

3.1 แสดงความเป็นมิตรกับทุกคน สนใจผู้อื่น ให้ความเข้าใจผู้อื่นอย่างจริงใจ

3.2 มีความจริงใจที่จะทำให้ผู้อื่น กระตือรือร้นในการทำงาน

3.3 แสดงตัวเป็นผู้ฟังที่ดี กระตุ้นผู้อื่นให้พูดถึงตัวเอง และเป็นเรื่องที่ผู้อื่นสนใจ

3.4 พยายามทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ และกระทำด้วยความจริงใจ ตระหนักถึงคุณค่ามากกว่าวัตถุสิ่งของ

3.5 มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน และเกรงใจ

3.6 พยายามปรับปรุงจุดที่ตัวเองบกพร่องก่อนเสมอ

3. แนวคิดและทฤษฎีคุณลักษณะของงาน

ลักษณะงานที่ดีจะเป็นเสมือนแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) ในการทำงานของบุคคลที่จะทำให้เขารู้สึกอยากทำงาน และผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเองและถ้าหากผลงานออกมาไม่ได้ บุคคลก็จะพยายามมากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพผลงานที่ดี (Hackman; & Oldham. 1975) โดยงานที่แต่ละบุคคลปฏิบัติอยู่จะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของการออกแบบงานว่าจะจัดหรือออกแบบงานอย่างไร เพราะการออกแบบงาน (Design of Work) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร และมีความสำคัญโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นการออกแบบคุณลักษณะของงานจึงเริ่มจากงานที่มีความง่ายไปหางานที่มีความยากดังนี้ (Schermerhorn. 1996)

1. การกำหนดลักษณะของงานตามความเรียบง่าย (Job Simplification) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ขอบเขตของงานมีความเฉพาะเจาะจง และไม่เน้นรายละเอียดมากนัก โดยผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ต้องตัดสินใจ หรือวางแผนการทำงานใด ๆ ทั้งสิ้น

2. การกำหนดลักษณะของงานโดยวิธีการขยายงาน (Job Enlargement) เป็นการออกแบบ

คุณลักษณะของงาน โดยมีการกำหนดขอบเขตของงานแบบกว้างๆ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นกิจกรรมของงานหลายๆ อย่างได้

3. การกำหนดลักษณะของงาน โดยวิธีหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยให้มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าทำงาน โดยที่งานแต่ละหน้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานต่างๆ ได้โดยการหมุนเวียน สับเปลี่ยนหน้าทำงานไปเรื่อยๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกลักษณะของงาน

4. การกำหนดลักษณะของงาน โดยวิธีการเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขใจการทำงาน

วิธีออกแบบงานดังกล่าว ผลที่ได้จะมีความแตกต่างกันไป ซึ่งแล้วแต่แนวคิดขององค์กร และผู้บริหารองค์กร สำหรับวิธีการออกแบบงานโดยการเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) ที่นิยมใช้กันและมีชื่อเสียงมากที่สุด คือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน (Job Characteristic Model) ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีความสุขในการทำงานนั้นเป็นแนวคิดของ แสคแมน และโฮลด์แฮม (Heckman; & Oldham. 1975) ซึ่งเชื่อว่าแรงจูงใจภายในของบุคคลในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นจาก สภาวะทางจิตวิทยา (Psychological States) 3 ประการคือ

1. การรับรู้ผลของการทำงานที่ได้ปฏิบัติไป (Knowledge of the Results) เป็นการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีประสิทธิภาพเพียงใดและมีความพึงพอใจในผลงานเพียงใด

2. การได้รับผิดชอบต่อผลของงาน (Experience Responsibility for the Result) เป็นความเชื่อมั่นของบุคคลในผลงานที่เขาได้ทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติมากกว่าที่จะขึ้นกับกระบวนการทำงาน นายจ้าง หรือผู้ร่วมงาน กล่าวคือถ้าบุคคลทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เขารู้สึกภาคภูมิใจในผลงาน

3. การรับรู้ความหมายของงาน (Experience the Work as Meaningful) เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงคุณค่าในงานที่เขาได้ปฏิบัติและได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานที่เขาได้ปฏิบัติไปสรุปได้ว่า สภาวะทางจิตวิทยา 3 สิ่งดังกล่าว มีผลมาจากแรงจูงใจภายในของบุคคลที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ

แสคแมน และโฮลด์แฮม (Heckman; & Oldham. 1980) ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่จะช่วย อธิบายถึงแรงจูงใจในการทำงานได้ดีที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา โดยมีความคิดเห็นว่า หากพนักงานมีแรงจูงใจภายในงาน พนักงานจะสามารถแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีออกมา และจะเป็นการผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีเช่นนั้นต่อไปสำหรับแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) โดย Hackman and Oldham นั้นจะประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของงาน 5 ประการ ที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะงานที่มีความแตกต่างอันเนื่องมาจากหลายๆ ด้านในหน่วยงาน ทำให้บุคคลต้องนำความรู้ ความสามารถและความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่หรือการทำงานของบุคคลหน่วยงานเดียวกัน หรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน

4. ความมีเอกลิทธิ์ของงาน (Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการคิดการตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่

5. ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยของบุคลากรที่ได้รับข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน

ส่วนที่ 2 สภาวะทางจิตวิทยา (Critical Psychological States) ซึ่งสัมพันธ์กับคุณลักษณะของงานมี 3 ประการ ได้แก่

1. ประสบการณ์การรับรู้ความหมายของงาน (Experienced Meaningfulness of Work) หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานว่างานนั้นมีคุณค่าหรือมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดพิจารณาได้จากความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด และความสำคัญของงาน

2. ประสบการณ์การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลของงาน (Experienced Responsibility for Work Outcome) หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานว่า ตนสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองมากน้อยเพียงใดพิจารณาได้จากความเป็นอิสระของงาน

3. การรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Knowledge of Results) หมายถึง ระดับการรับรู้ของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานที่ตนทำ พิจารณาได้จากข้อมูลย้อนกลับ

จึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะของงานทั้ง 5 ประการ สามารถส่งผลต่อสภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 ประการได้

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลและงาน (Personal and Work Outcomes) เมื่อบุคคลมีสภาวะทางจิตวิทยา ทั้ง 3 สภาวะข้างต้นจากการปฏิบัติงานแล้ว จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจภายในงานสูงขึ้น
2. ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น
4. อัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานลดลง

นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลอีก 3 ประการที่มีส่วนสำคัญต่อความเข้าใจและการตอบสนองในทางบวกต่องาน ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจภายในงานและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การมีความรู้และทักษะที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสามารถส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี และเกิดความรู้สึกทางบวกต่องานที่ทำ

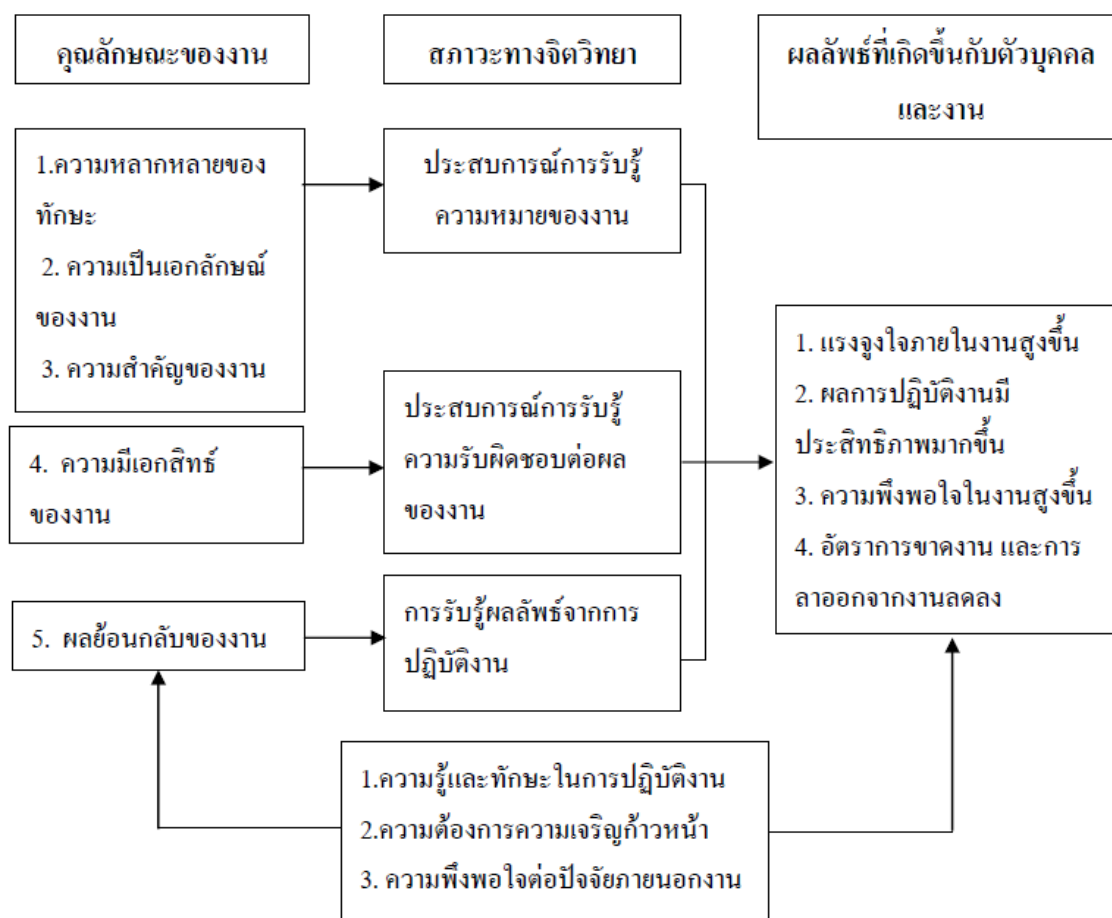
2. ความต้องการความเจริญก้าวหน้าบุคคลที่ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอทั้งใน ด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของตนเอง มักมีแรงจูงใจภายในงานสูง หากได้ปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน หรือท้าทาย

3. ความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงาน การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงานเช่น รายได้ เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา สามารถส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกทางบวกต่องาน และเกิดแรงจูงใจภายในงานได้มากขึ้น ดังแสดงในภาพประกอบที่ 2 สำหรับการวัดระดับของแรงจูงใจในงานอันเนื่องมาจากคุณลักษณะของงานนี้ สามารถทำได้โดยการหาค่าจากสมการที่ใช้ในการวัดศักยภาพ โดยรวมของแรงจูงใจภายในงาน ซึ่งตั้งอยู่บนฐานของคุณลักษณะของงานทั้ง 5 ประการ เรียกว่า “คะแนนศักยภาพการจูงใจ” (The Motivating Potential Score – MPS) มีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$MPS = \frac{(Skill Variety + Task Identity + Task Significance)}{3} \times Autonomy \times Feedback$$

3

ดังนั้น คะแนนศักยภาพการจูงใจจึงได้มาจากค่าเฉลี่ยของความหลากหลายของทักษะความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และความสำคัญของงาน คูณด้วยความมีเอกสิทธิ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน ถ้าคะแนนความมีเอกสิทธิ์ของงาน และผลย้อนกลับของงานอยู่ในระดับต่ำก็จะส่งผลให้คะแนนศักยภาพการจูงใจอยู่ในระดับต่ำด้วย สำหรับความหลากหลายของทักษะ การได้รับผิดชอบงานทั้งหมดและความสำคัญของงานนั้น แม้ว่าคะแนนของคุณลักษณะของงานตัวใดก็ตามในสามตัวนี้จะอยู่ในระดับต่ำ คุณลักษณะของงานตัวที่เหลือยังสามารถส่งผลให้บุคคลเกิดการรับรู้คุณค่างานทดแทนกันได้ คะแนนศักยภาพการจูงใจก็จะไม่อยู่ในระดับต่ำมากนัก



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model)

ที่มา: แฮคแมน และโฮลด์แฮม (Hackman; & Oldham. 1975)

4. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

4.1 ความหมายความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในการทำงานตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction มีผู้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลายท่าน แต่ส่วนใหญ่แล้วมีเห็นใกล้เคียงหรือสอดคล้องกัน ดังนี้

แอปเปิ้ลไวท์ (ฌรณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535: 13; อ้างอิงจาก Applewhite. 1965: 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ในทำนองเดียวกันว่า หมายถึง ความสุขสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน สุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่มีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

เว็กซ์เลย์ และยูคส์ (Wexley; & Yuk. 1977: 117-119) ได้ขยายความหมายของความพึงพอใจในงานเพิ่มเติม โดยให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของคนงานที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้าง สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เนื้อหาของงาน ความปลอดภัย และโอกาสก้าวหน้า

คูเปอร์ (Cooper. 1958) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงการได้ทำงานที่สนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีสภาพการณ์การทำงานที่ดีรวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่พอใจ

บลัมและเนย์เลอร์ (Blum; & Naylor. 1968: 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งได้มาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน

วุฒิชัย จานง (2525: 2) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เต็มใจและพร้อมใจในการปฏิบัติงานโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจหรือจากสิ่งจูงใจขององค์กรหรือผู้บังคับบัญชา”

ธีระศักดิ์ กำปรรณรักษ์ (2529: 1) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อม หากทัศนคติที่ดีเขาจะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพตามไปด้วย”

ธงชัย สันติวงษ์ (2530: 39) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสำหรับผลลัพธ์อย่างหนึ่ง”

เป็นหนึ่งในไชยชิต (2538: 22) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบและพอใจของบุคคลที่มีต่องานอันเป็นผลเนื่องมาจากแรงจูงใจ หรือสิ่งจูงใจที่ได้รับจากองค์กรทำให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้บรรลุตามจุดหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร”

กิตติมา ปรีดีติลิก (2539: 321 – 322) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและ ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการสนองตามความต้องการของเขาได้”

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 22) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกและเกิดความสุขในการปฏิบัติงานกับได้รับผลตอบแทน ผลที่เป็นความพึงพอใจจากการทำงานจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นทุ่มเท พลังกายพลังใจ มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนความสำเร็จขององค์กร”

อำนวย แสงสว่าง (2544: 88) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางบวกที่ดีต่อองค์กร บุคคลผู้ร่วมงานและงานที่เขา

ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิด สร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรง การมีความสุขในการทำงาน เป็นต้น”

สตาอัส และ เซเลส (Strauss; & Sayles. 1967: 142 – 143) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ แต่บุคคลจะรู้สึกที่ความสุขเมื่องานให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจอย่างพร้อมบริบูรณ์ทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย”

เดวิส (Davis. 1967: 61) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

อเดย์และแอนเดอร์สัน (Aday; & Anderson. 1975: 4) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความนึกคิดเห็นที่เกี่ยวของกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการและความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

มิลลินส์ (Millins. 1985: 280) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆหลายด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการตนเองพยายามบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจและเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นที่เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก”

โวลแมน (Wolman. 1973: 384) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จที่ตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจนั้น”

โรบิน (Robbins. 1997) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการทำงานอย่างกว้างๆ ว่าเป็นทัศนคติโดยทั่วไปของแต่ละคนที่มีต่องานของเขา โดยงานต่างๆ นั้นจำเป็นต้องมีปฏิกริยาต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

จอร์จ สเตรทท์ และ ลีโอเนิร์ด อาร์.เซเลย์. (George Strauss; & Leonard R. Sayless: 1969) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ แต่บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย

พอล อี. เซอคอล และ คาร์ล ดับบลิว แบคแมน (Paul E. Secord; & Carl W. Backman. 1964: 590) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นอาจจะพิจารณาได้จากผลอันเนื่องมาจากการสนองตอบ

ความต้องการของบุคคลในด้านความอึดเอนใจ ความพึงพอใจซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลนั้น อาจจะตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจได้จากการที่เขาประสบผลสำเร็จในการทำงานจากลักษณะกิจกรรมของงานหรือเกิดขึ้นในระหว่างที่ได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน

ธนชัย ยมจินดา และเสน่ห์ จุ้ยโต (2544) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งหมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (pay)
2. ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (supervision)
3. ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (co-worker)
4. ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (work setting)
5. ความพึงพอใจในต้งาน (tasks)
6. ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า (advancement opportunities)

โยเดอ (Yoder. 1958) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

จากความหมายต่าง ๆ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบ หรือพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองตามระดับความต้องการ กล่าวคือเป็นความรู้สึกเป็นสุขในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งภายใต้สภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกต้อง โดยมีสิ่งตอบแทนทางวัตถุและจิตใจ โดยมีภาวะแวดล้อมเป็นตัวจูงใจ หลังจากได้ผ่านกระบวนการประเมินค่า จะแสดงออกมาในระดับที่แตกต่างกัน เช่น พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมากเพราะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการหรือแรงจูงใจของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทั้งต่อผู้ปฏิบัติงาน และต่อองค์กรอย่างมาก เพราะ

1. ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน และผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะได้แสดงบทบาทอย่างเต็มที่ตามขีดความสามารถของเขาที่มีอยู่

2. ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการทำงานย่อมจะไม่ประสบสภาพภูมิภาะทางจิตวิทยา เพราะคนเราโดยทั่วไปจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันอยู่กับงาน หากงานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่ายไม่ท้าทาย และไม่มีอิสระเขาย่อมจะเกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิดรำคาญใจ อันจะส่งผลหรือก่อให้เกิดปัญหาโดยตรงต่อตัวเขาเอง เพื่อนร่วมงานและสังคมในที่สุด

3. ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในงานที่ทำจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการทำงานนั้นถือว่าเป็นสิ่งสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

4. การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือเกิดมีข้อขัดแย้งในการทำงานย่อมจะส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดต่ำลง นั้นหมายความว่าประสิทธิภาพของการทำงานย่อมลดต่ำตามไปด้วย

4.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

4.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Need Theory) ได้ศึกษาแรงจูงใจโดยมีความเชื่อเป็นหลักการเบื้องต้น 3 ประการ คือ (Maslow, 1970: P.69)

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียูอยู่ในตัวมนุษย์ตลอดไป ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อมนุษย์สนใจในความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ก็ยังมีความต้องการต่อไป
2. อิทธิพลใดๆจะมีต่อมนุษย์ ต่อเมื่อมนุษย์กำลังอยู่ในความต้องการลำดับนั้นๆ เท่านั้น หากความต้องการในลำดับนั้นได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ
3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการลำดับสูงขึ้นไปก็จะตามมา

นอกจากนี้ Maslow (1970, P.79-80) ได้อธิบายเรื่องความต้องการซึ่งมีความสำคัญต่อมนุษย์มากที่สุด ซึ่งกำหนดไว้เป็น 5 ระดับ คือ

3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการ ขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในระยะเวลาสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายอยู่ไม่ได้แล้วชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

3.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางร่างกาย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรมการปลดออก ไล่ออก

3.3 ความต้องการทางสังคม (social or belonging) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ก็ยังมีความต้องการในระดับสูงขึ้น ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งทางสังคม และได้รับการยอมรับความรักจากเพื่อนร่วมงาน องค์การตอบสนองความต้องการของบุคลากรด้วยการให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น ความคิดที่ได้รับการยอมรับควรจะมีการยกย่องชมเชย

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (esteem or egoistic needs) ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

3.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (self realization or self actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากนี้ก็อยากจะเป็น นึกอยากจะได้แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ก็ได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษไป

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow สรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการ ความต้องการของมนุษย์จะมีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการ ขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการลำดับสูงขึ้นไปก็จะตามมา เมื่อมนุษย์สนใจในความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็ยังคงมีความต้องการต่อไป และมนุษย์นั้นจะมีความต้องการอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการมี 2 ด้าน คือ ด้านจิตใจ และด้านกาย ซึ่งสามารถสรุปขั้นความต้องการของมนุษย์

สรุปได้ว่าการจูงใจ เป็นการช่วยให้เข้าใจถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เนื่องจากแรงจูงใจจะเป็นตัวที่กำหนดทิศทางต่าง ๆ ของการเกิดพฤติกรรมในตัวบุคคล นอกจากนี้ยังพบว่า การจูงใจนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพยายามในอันที่จะเปลี่ยนแปลง ทักษะคติ ความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้อาจไม่เป็นผลทันที ผลของการจูงใจจะสังเกตเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงทักษะคติ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงใน ความคิด การรับรู้ และการแสดงออกรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ด้วย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นหลักการทางจิตวิทยาที่ใช้ในการบริหารบุคคล หรือการบริหารงานโดยทั่วไป ทั้งในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชน วัตถุประสงค์ของการจูงใจให้คนทำงาน คือ ความต้องการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น และสิ่งหนึ่งที่ยอมรับทั่วไปว่าสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ก็คือ การจูงใจ ดังนั้นผู้บริหารทุกคนจึงพยายามใช้เทคนิคการจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานในบริษัทของตนทำงานอย่างเต็มความสามารถ

4.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Herzberg; & Barbarta. 1959: 113) ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเฮอริชเบอร์ก สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัยเพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสิ่งที่ไม่ทำให้ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้นจึงเรียกว่าเป็นสิ่งที่ค้ำจุน

ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาในคณะปี 1959 ที่เมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการที่หนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทรมานทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ ประการที่สองคือความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job Content) เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบ ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าต้องการสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จ เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ

1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้อาจบางครั้งอาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำลายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กรโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงานอันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยในการทำงานสุขสบายขึ้น ป้องกันไม่ให้คนผล่อออกจากงาน ถ้าเป็นปัจจัยนี้ไม่มีงานหรือจัดไว้ไม่ดีจะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดีปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึงโอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กรแล้ว ยังหมายถึงการที่บุคคลมีโอกาพัฒนาทักษะ และได้รับสิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้กันในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation peers)

หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่มและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation

Subordinates) หมายถึง การพบปะสนทนา และปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.6 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่

ทำให้บุคคลรู้สึกต้องงาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่างๆ

2.7 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy Administration)

หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จรวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือ นโยบายขององค์กรจะต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

2.8 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทาง

กายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์และอื่นๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ

2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์

หรือลักษณะบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา เช่น ถ้าองค์กรต้องการให้บุคคลย้ายที่ทำงานใหม่ อาจจะไกลและทำให้ครอบครัวลำบาก เป็นต้น

2.10 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มี

ต่อความมั่นคงในงาน ความมั่นคงขององค์กร

2.11 การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor Technical) หมายถึง

ความรู้สึกความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความรับผิดชอบต่างๆ ให้ลูกน้อง

ดังนั้นในการศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานนั้นมี 2 ปัจจัยคือปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งทฤษฎีที่สามารถจัดองค์ประกอบแรงจูงใจได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม คือ ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก ซึ่งทางกลุ่มผู้วิจัยมีความสนใจและใช้ทฤษฎีนี้เป็นแนวทางในการศึกษาเนื่องจากเมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ เหล่านี้แล้วก็จะทำให้พวกเขาเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเมื่อเกิดแรงจูงใจในการทำงานแล้วพวกเขาก็จะทำงานโดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย เพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งเมื่อพวกเขาเกิดความรู้สึกเหล่านี้แล้วก็จะกลายเป็นความรู้สึกจงรักภักดีและสั่งสมจนกลายเป็นความผูกพันต่อองค์กรต่อไปจนไม่คิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่น

4.2.3 ทฤษฎีของ Glimer

ทิลเมอร์ บี วอน ฮัลเลอร์ (Gilmer, B. Von, Haller. 1966). ได้แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้งานทำตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อย หรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงปลอดภัยจะมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะเห็นว่ามีความสำคัญไม่มากนัก และในคนอายุมากขึ้นจะมีความสำคัญไม่มากนักและในคนที่อายุมากขึ้นจะมีความรู้สึกในข้อนี้สูงขึ้น

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) เช่น การมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตาแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่าการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน เพศชายจะมีความรู้สึกในเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการข้อนี้จะน้อยลง

3. บริษัทและการดำเนินการ (Company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่า คนมีอายุมากขึ้นจะมีความต้องการข้อนี้สูงกว่าคนที่อายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wage) มีความรู้สึกพอใจในค่าจ้าง และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัด

6. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความพอใจในงานหรือไม่พอใจต่องานได้ ซึ่งอาจมีผลต่อการขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ถ้าบุคคลนั้นมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อความ คำสั่ง การทำรายงานการติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition) ได้แก่ แสง เสียง การถ่ายเทอากาศ สถานที่พักผ่อน ห้องอาหาร ห้องน้ำ และชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายงานที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

10. สิ่งตอบแทนที่เป็นประโยชน์เกื้อกูล (Benefit) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ

บริการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด การได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรมจากหน่วยงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ

4.2.4 ทฤษฎี ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงษ์. 2533: 390) แอลเดอร์เฟอร์ได้ย่อลำดับความต้องการของ มาสโลว์ เหลือเพียง 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด (E: Existence needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความอยากได้ในสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ความต้องการที่อยู่อาศัย อาหาร ผลตอบแทนตลอดจนสภาพการทำงานที่ดี

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (R: Relation needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน บุคคลที่ตนเองเกี่ยวข้องกับ แนวคิดพื้นฐานของความต้องการในระดับนี้คือ คนเรามีความพอใจ เกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (G: Growth needs) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้ มนุษย์พยายามพัฒนาตนเองให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่ก่อนที่จะพวกเขาก้าวต่อไปยังความต้องการอีกระดับหนึ่ง แต่เขาได้พบว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่งพร้อมกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (Existence needs) สามารถเกิดได้ในขณะเดียวความต้องการขึ้นชม (Relation needs) ความต้องการสร้างสรรค์ (Growth needs) ยิ่งไปกว่านั้น แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหา ความยกย่อง (Relation Needs) ความคิดสร้างสรรค์ (Growth Needs) ก่อนความกังวลใจต่อความต้องการดำรงอยู่ เช่น ความหิวและความกระหาย (Existence Needs)

5. ประวัติบริษัท

บริษัทประเภทโภชนาการและสุขภาพชั้นนำระดับโลกแห่งหนึ่ง จากแนวคิด "Good Food, Good Life" พันธกิจของเรา คือ การมอบทางเลือกที่มีรสชาติและคุณค่าด้านโภชนาการสูงสุดในรูปแบบของผลิตภัณฑ์อาหาร เครื่องดื่มและโอกาสในการรับประทานที่หลากหลาย ตั้งแต่เช้าถึงค่ำ เนสต์เล่ก่อตั้งในปี 1866 โดย อองรี เนสต์เล่ ในเมืองเวเวย์ ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ซึ่งปัจจุบันยังคงเป็นที่ตั้งของสำนักงานใหญ่ของบริษัทชั้นนำดังกล่าว บริษัทมีพนักงานทั้งหมดประมาณ 280,000 คนและมีโรงงานหรือสำนักงานอยู่ในเกือบทุกประเทศทั่วโลก คือ รากฐานของวัฒนธรรมองค์กรที่ได้รับการพัฒนามาเป็นเวลากว่า 140 ปี และสะท้อนให้เห็นถึงความยุติธรรม ความซื่อสัตย์ และการมองเห็นโอกาสขององค์กร การเป็นบุคลากรที่มีแรงจูงใจและความมุ่งมั่นสูง มีความสุขและสนุกกับงานที่ทำ

วิสัยทัศน์

มุ่งมั่นที่จะได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำของโลกทางด้านโภชนาการ เพื่อการมีสุขภาพ และคุณภาพชีวิตที่ดี จุดมุ่งหมายนี้ได้ถูกถ่ายทอดภายใต้คำขวัญที่ว่า “Good Food, Good Life” อันแสดงถึงค่านิยมของเนสท์เล่ที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้บริโภค ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับทั้งความอร่อยและคุณค่าทางโภชนาการ ซึ่งจะส่งผลให้เราได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภคในระยะยาว

ความเป็นมาของบริษัทประเภทโภชนาการและสุขภาพชั้นนำในประเทศไทย

ความเป็นมาในประเทศไทย ได้เริ่มขึ้นมาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2436 ดังปรากฏหลักฐานเป็นภาพโฆษณา ชิ้นแรกของนมข้นหวานตรา “หม่อมขุนหัว” ลงในหนังสือพิมพ์บางกอกไทมส์ ฉบับประจำวันที 18 ตุลาคม พ.ศ. 2436 จากนั้นธุรกิจประสบความสำเร็จด้วยดีโดยการนำผลิตภัณฑ์หลายชนิดเข้ามา จาก ต่างประเทศ และในปี พ.ศ. 2490 ได้มีการจัดตั้งบริษัท “โปรเนสยาม อินค์” จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของเนสท์เล่ ต่อมาในปี พ.ศ. 2511 ผลิตภัณฑ์เนสท์เล่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางและมีความต้องการ ผลิตภัณฑ์เนสท์เล่ ในเมืองไทยเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ประกอบกับภาวะการลงทุนที่เอื้ออำนวย เนสท์เล่จึงได้ สร้างโรงงานผลิตขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นก้าวแรกของการสร้างฐานการผลิตในประเทศไทย

ปัจจุบันในประเทศไทย มีโรงงานผลิต 7 แห่ง มีพนักงาน 2,800 คน ทำการผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มประเภทต่างๆ ทั่วประเทศภายใต้เครื่องหมายการค้าที่มีชื่อเสียง เช่น เนสท์เล่ตราหมี เนสกาแฟ เนสท์เล่คอฟฟี่เมต เนสท์เล่ไมโล เนสท์เล่เฟี้ยวโลฟ เนสวิต้า เนสท์เล่ไอศกรีม และเนสท์เล่เฟี้ยวรีน่า ผลิตภัณฑ์คุณภาพสูงของเนสท์เล่เหล่านี้เป็นที่รู้จักกันดี และได้รับการยอมรับ จากผู้บริโภคอย่างแพร่หลาย

บทบาทของบริษัทในประเทศไทยมิได้จำกัดอยู่เพียงเฉพาะการผลิตผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มคุณภาพสูงหลากหลายชนิดเท่านั้น แต่ยังมีคามมุ่งมั่นที่จะมีส่วนร่วมในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการต่างๆ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ตลอดจนให้ความช่วยเหลือ ภาคเกษตรในโครงการพัฒนาพืชผลสำหรับเกษตรกรในท้องถิ่น และมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจ ในรูปแบบการพึ่งพาตนเองโดยใช้วัตถุดิบภายในประเทศให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

2436-2490		2436 ปราบกฎโฆษณาครั้งแรก ของเนสท์เล่ในเมืองไทย นมข้นหวานตรา “แม่หม่อมกวนหัว” (Milkmaid) ใน หนังสือพิมพ์บางกอกไทม์		2490 ก่อตั้งบริษัทโปรเนสยาม เพื่อจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ เนสท์เล่ในเมืองไทย
2510-2515	2510 ร่วมก่อตั้งบริษัท ยูไนเท็ดมิลล์ จำกัด (โรงงานลำโพง) ผลิตนมข้นหวาน	 2515	2515 แต่งตั้งกัทธแอลมเป็น จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ เนสท์เล่ทั้งหมด	
2516-2527	 2516	2516 ซื้อกิจการบริษัท ยูไนเท็ดมิลล์ จำกัด ร่วมทุนกับบริษัทกาแฟ พงไทย จำกัดเพื่อผลิต เนสกาแฟ (โรงงานบางนา)	 2527	2527 ซื้อกิจการบริษัท อูปาลี (ประเทศไทย) จำกัด (โรงงานปทุมธานี)
2528-2530	2528 เข้าบริหารบริษัท คาร์เนชั่น (โรงงานบางปู) เมื่อ เนสท์เล่ซื้อกิจการคาร์เนชั่น ทั่วโลก	 2530	2530 เปิดโรงงานนวนครเพื่อ ผลิตนมผงเป็นแห่งแรก ในประเทศไทย	 2530
2532-2533	2532 ก่อตั้งบริษัท เนสท์เล่ โปรดักส์ (ไทยแลนด์) อินค์ เพื่อจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เนสท์เล่แทน บริษัท กัทธแอลม	2533 เปิดโรงงานบริษัทควอลิตี้ คอฟฟี่ โปรดักส์ จำกัด หรือ QCP (โรงงานฉะเชิงเทรา) เพื่อผลิตกาแฟสำเร็จรูป	 2533	2533 สร้างโรงงานผลิต ช็อกโกแลตและลูกอมที่ ปทุมธานี
2534-2535	2534 โรงงานบางปูได้รับการ อนุมัติใน โครงการร่วม ลงทุนด้านอุตสาหกรรม อาเซียน (AIJV)	 2535	2535 ร่วมทุนกับวิทีเทล (บริษัท ธอแฮล ธีรอสเชส จำกัด - โรงงานอยุธยา) เพื่อผลิตน้ำแร่มีเนเร่ ปัจจุบันคือ บริษัท เปอริเอ วิทีเทล (ประเทศไทย) จำกัด	

2538-2541	2538 เข้าถือหุ้นใหญ่ในบริษัท เจเนอรัล แปซิฟิก ฟู้ดส์ จำกัด ผู้ผลิตไอศกรีม (โรงงานบางชัน)	 2538	2539 เข้าถือหุ้นใหญ่ในบริษัท เดนมาร์ก แดรี่ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ผู้ผลิตนม พาสเจอร์ไรซ์ และ นมเปรี้ยว (โรงงานปากช่อง)	2541 เปิดโรงงาน คออสตี้ คอฟฟี่ โปรดักท์ส แห่งที่ 2 เพื่อผลิตกาแฟ กระป๋องพร้อมดื่ม เนสกาแฟทันนคร
2541-2543	 2541	2541 เนสท์เล่เข้าถือครองสิทธิ์ 100% ในบริษัท ธอแอส ธิซอสซูส จำกัด และ เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เปอริอ์ วิกเทล (ประเทศไทย) จำกัด	2542 มีการจัดตั้งภูมิภาคย่อย เนสท์เล่อินโดจีน่าขึ้น ประกอบด้วย กัมพูชา ลาว พม่า และเวียดนาม โดยมีเนสท์เล่ ประเทศไทย เป็นศูนย์กลาง	2543 จัดตั้งสำนักงานปฏิบัติการ ระดับภูมิภาค ด้านบริการ การจัดซื้อ และการขนส่ง ขยาย
2544	2544 เปิดโรงงานผลิตนม น้ำบรรจุกระป๋องซึ่งใหญ่และทันสมัยที่สุด (โรงงานนคร) เปิด Nestlé Visitor Center ที่นคร ซึ่งเป็นศูนย์รวมความรู้ด้านโภชนาการอาหารนม แห่งแรกของไทยและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้			
2546-2549	2546 เพิ่มสายการผลิตใหม่ ในโรงงานบางปู สำหรับ ผลิตครีมเทียม เนสท์เล่ คอฟฟี่เมตเพื่อส่งออก	2549 เนสท์เล่โอนธุรกิจนม น้ำบรรจุกระป๋อง นมยูเอชที โรงงานนคร และ ผลิตภัณฑ์แช่เย็น โรงงานปากช่องให้บริษัทเอฟแอลดีเอ็นแอนด์ประเทศไทย เพื่อดำเนินการผลิตและจัดจำหน่าย หยุดการดำเนินงานของ Nestlé Visitor Center ศูนย์รวมความรู้ ด้านโภชนาการอาหารนม เนื่องจากการโอนธุรกิจ		
2552-2553	2552 ก่อตั้งโรงงานผลิต เนสกาแฟ 3in1	2553 ก่อตั้งโรงงานเนสท์เล่ เพียวรีน้า แพ็กแคร์ ผลิตอาหารสัตว์ภายใต้ตราสินค้า เนสท์เล่เพียวรีน้าที่มีมาตรฐานระดับโลก		



สถานที่ตั้ง

1. สำนักงานใหญ่ เนสท์เล่ บริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด

ดิวออฟฟิศเคส แอท เซ็นทรัล เวิร์ล ชั้น 39-43 เลขที่ 999/9 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน
กรุงเทพฯ 10330



2. โรงงานเนสท์เล่ เพียวริνά เพ็คแคร์

โรงงานแห่งใหม่ ทันสมัย มูลค่า 950 ล้านบาท เนสท์เล่เปิดโรงงานนี้เมื่อ 25 ก.พ. 2553 มีพนักงานประมาณ 150 คน ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 32 ไร่ (ประมาณ 50,000 ตารางเมตร) ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ สร้างขึ้นเพื่อรองรับการขยายตัวของความต้องการผลิตภัณฑ์อาหารสุนัขอัลโป และอาหารแมวฟรีสกีส์ในประเทศไทย นอกจากนั้นยังส่งออกไปจำหน่าย ในประเทศภาคพื้นเอเชีย-แปซิฟิกกว่าอีก 7 ประเทศ คือ เกาหลี ฮองกง ไต้หวัน อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และ สิงคโปร์



3. โรงงานนวนคร

โรงงานแห่งเทคโนโลยีสมัยใหม่ โรงงานผลิตกาแฟแห่งที่สองซึ่งผลิตกาแฟพร้อมดื่มบรรจุกระป๋องเนสกาแฟ ใช้เทคโนโลยีอันทันสมัยในการผลิตมีกำลังการผลิตถึงวันละ 1 ล้านกระป๋อง โดยเปิดอย่างเป็นทางการ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2541 ตั้งอยู่ในเขตส่งเสริม อุตสาหกรรมนวนครเช่นกัน



4. โรงงานบางชัน

โรงงานผลิตไอศกรีมที่มีคุณภาพและความปลอดภัยสูงสุด เนสต์เล่เข้าถือหุ้นใหญ่ในโรงงานแห่งนี้ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2538 เพื่อผลิตสินค้าประเภทไอศกรีม ของเนสต์เล่ทุกชนิดโรงงานบางชัน ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมบางชันเขตมีนบุรีเป็นโรงงาน แห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทย ที่ติดตั้งเครื่องตรวจสอบแบบทันสมัยประสิทธิภาพสูง เพื่อใช้ในการตรวจสอบหาสิ่งแปลกปลอมที่อาจ ติดอยู่ในผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่เครื่องตรวจสอบทั่วไป ไม่สามารถ ทำได้ผลิตภัณฑ์ไอศกรีมชนิดต่างๆ ของเนสต์เล่จึงมี คุณภาพและความปลอดภัยต่อ ผู้บริโภคอย่างแท้จริง



5. โรงงานอยุธยา ผู้นำด้านเทคโนโลยีการผลิตน้ำ

โรงงานผลิตน้ำแร่มีเนแร่และน้ำดื่มเนสท์เล่เพียวไลฟ์จากแหล่งน้ำธรรมชาติคุณภาพสูง ใน
 ละแวกโพธิ์สามต้น-อยุธยาแห่งนี้ก่อตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2535 โดยการสนับสนุนด้านความรู้ และ
 เทคโนโลยีจากเปอริเอวิทเทลประเทศฝรั่งเศสผู้นำด้านการผลิตน้ำดื่มของโลก



6. โรงงานนวนคร

โรงงานนมผงแห่งแรกในประเทศไทย โรงงานนมผงแห่งแรกและแห่งเดียวของไทยซึ่งเปิด
 ดำเนินการ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2531 นี้ เป็นหนึ่งตัวอย่างที่แสดงถึงความมุ่งมั่นของเนสท์เล่ในการถ่ายทอด
 ความรู้และเทคโนโลยี ให้แก่ประเทศไทย



7. โรงงานบางปู

สุดยอดโรงงานผลิตครีมเทียมของเนสท์เล่ โรงงานแห่งนี้ได้รับการยอมรับในด้านสมรรถนะ
 การผลิต ครีมเทียม มีต้นทุนการผลิตต่ำที่สุด ในบรรดาโรงงานผลิตครีมเทียมของเนสท์เล่ทั่วโลก
 ปัจจุบันนับเป็นศูนย์กลางการส่งออก ครีมเทียมที่ใหญ่ที่สุดในโลก



8. โรงงานชะเชิงเตรา

โรงงานใหญ่ระดับโลกเนสกาแฟผลิตภัณฑ์ยอดนิยมของไทยผลิตขึ้นที่โรงงานแห่งนี้จากกำลังการผลิตเพียงปีละ 120 เมตริกตันในปีแรกของการรวมทุน (พ.ศ. 2517) เพิ่มขึ้นกว่าหนึ่งพันเท่าในปัจจุบันซึ่ง แสดงถึงการนำเอาความรู้ความชำนาญในการผลิตระดับโลกสู่เมืองไทยอย่างมีประสิทธิภาพ และนี่คือโรงงานผลิตเนสกาแฟสำเร็จรูปที่ใหญ่และทันสมัยที่สุดอีกแห่งหนึ่งของเนสท์เล่



เว็บไซต์ <http://www.nestle.co.th/th/aboutus/management>

การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

หลักความเป็นผู้นำ

เนสท์เล่ คือ บริษัทที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรและตอบสนองต่อความต้องการของคนทั่วโลก โดยให้ความใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีทั้งของผู้บริโภคและพนักงานของบริษัท และนั่นสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติและสำนึกความรับผิดชอบต่อบริษัทต่อมวลมนุษย์ แม้ว่าการเพิ่มยอดขายและผลกำไรจะเป็นจุดมุ่งหมายของบริษัท แต่ในขณะเดียวกัน เนสท์เล่ก็มีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของผู้คนทั่วโลกในทุกๆ ที่ที่บริษัทเข้าไปดำเนินงาน

เนสท์เล่ยังเชื่อว่าพนักงานคือผู้สร้างความเข้มแข็งให้แก่บริษัท หากปราศจากความทุ่มเททั้งร่างกายแรงใจจากพนักงานแล้ว ย่อมไม่มีสิ่งใดบรรลุผลสำเร็จ ด้วยเหตุนี้ พนักงานจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของเนสท์เล่

การมีส่วนร่วมของพนักงาน เริ่มตั้งแต่การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท และประเด็นเฉพาะเกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้อง พนักงานทุกคนจะได้รับเชิญให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงผลการดำเนินงานของบริษัทและการพัฒนาส่วนบุคคล ผ่านทางการสื่อสารอย่างเปิดเผยและความร่วมมืออย่างกระตือรือร้น

แนวความคิดในการพัฒนาบุคลากร

People@Nestle Life Working

5 พฤติกรรมของเนสท์เล่ (Our Five Behaviors)

"Our aim is to develop a workforce where people feel more engaged, more energized and empowered, where teams work more closely together to deliver great business results. The five behaviours reflect the culture we desire at Nestlé Thailand."

Energised People

การเป็นบุคลากรที่มีแรงจูงใจและความมุ่งมั่นสูง มีความสุขและสนุกกับงานที่ทำ (Highly motivated and focused people who enjoy their work.)

Have a "can do" attitude.

Say "yes" more than no.

Generate energy and enthusiasm.

Are positive about others.

Empowerment

การเป็นบุคลากรที่มีความรับผิดชอบ และมีความกระตือรือร้นต่อการค้นหากระบวนการทำงานที่ดียิ่งขึ้น (Individuals who accept accountability and are proactive in finding better ways to do things)

Leadership

การเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ ที่สนับสนุน ให้คำแนะนำ และยินดี ในความสำเร็จของผู้ร่วมงาน (Visionary leaders who coach their people and celebrate their achievements.)

Teamwork

การเป็นทีมงานที่ติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และทำงานประสานกันโดยคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (Teams that communicate openly and work collaboratively to deliver the best results.)

Passion for Great Performance

การเป็นบุคลากรที่มีความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายที่ท้าทายและสามารถสร้างผลงานที่ดีเยี่ยมได้อย่างต่อเนื่อง (Individuals who are committed to achieving stretch objectives and continually deliver great results.)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน เป็นสิ่งสำคัญ และเป็นเรื่องจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึง จะต้องหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหามา เพื่อทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างราบรื่น และประสบความสำเร็จ

ผลงานวิจัยในประเทศ

กรปรียา วิจิตรภาพ (2549) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. พนักงานที่สังกัดฝ่ายต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านเงินเดือน สวัสดิการ และการประเมินผลงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานที่มีระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พนักงานที่มีระดับการศึกษา เงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. พนักงานที่ทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านประเมินผลงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

รุ่ง ภูพวงไพโรจน์ (2540) ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบจำลองคุณลักษณะของงานของแฮกแมน และโอล์ดแฮม พบว่า

1. พนักงานชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้หญิง
2. พนักงานที่สมรสแล้วมีความพอใจมากกว่าพนักงานโสด
3. พนักงานที่มีคุณวุฒิการศึกษาต่ำกว่า และสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีคุณวุฒิการศึกษาปริญญาตรี
4. ระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ
5. พนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ต่ำ และคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (งานนั้นเป็นชิ้นเป็นอัน) และผลสะท้อนจากงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติ. (2540) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงงานของผู้บริหารในองค์กรเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่เคยและไม่เคยเปลี่ยนงานมีลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้บริหารที่เคยเปลี่ยนงานจะมีความพึงพอใจในงาน ความเชื่อในประสิทธิภาพของตน และค่านิยมในการทำงานด้านปัจจัยภายใน สูงกว่าผู้บริหารที่ไม่เคยเปลี่ยนงาน นอกจากนี้ผู้บริหารที่เคยเปลี่ยนงาน จะให้ความสำคัญแก่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงาน สอดคล้องกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ผู้บริหารที่มีความแตกต่างด้าน อายุ อายุงาน ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานให้ความสำคัญแก่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงานไม่แตกต่างกัน และจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงานของผู้บริหาร สามารถแยกแยะเป็นปัจจัยต่าง ๆ ได้ดังนี้

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

ชาติรี พัฒนเลิศพันธ์ (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ. ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพโสดระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีตำแหน่งระดับพนักงานเป็นส่วนใหญ่ และมีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท ทั้งนี้พนักงานมีอายุเฉลี่ย 29 ปี ส่วนระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันโดยเฉลี่ยคือ 5 ปี เมื่อ

พิจารณาระดับคุณลักษณะงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีคุณลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ระดับคุณลักษณะงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะงานที่อยู่ในระดับจริง ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ และด้านความสำคัญของงาน ส่วนด้านความเด่นชัดของงาน ด้านผลสะท้อนของงาน และด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน พนักงานมีคุณลักษณะงานดังกล่าวอยู่ในระดับไม่แน่ใจนอกจากนี้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนโดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า

1. เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
2. อายุ และระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
3. คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ด้านผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ฉันทนา เกตุแก้ว (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

บติ ตรัสคุณธ์ (2538) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถจัดลำดับความสำคัญจากมากสุดไปหาน้อยที่สุด คือ ปัจจัยเงินเดือน ปัจจัยลักษณะของงาน ปัจจัยความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยความสำเร็จของงาน ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยนโยบายและการบริหาร ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยการยอมรับนับถือ ปัจจัยสวัสดิการ และปัจจัยสภาพการทำงาน

นรุตม์ พรประสิทธิ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเอง และความผูกพันในงาน กรณีศึกษา บริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบว่า

1. พนักงานมีการรับรู้คุณลักษณะของงาน มีความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ และมีความผูกพันในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
2. คุณลักษณะของงานโดยรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ผล

สะท้อนกลับจากงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ

3. คุณลักษณะของงานโดยรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ผลสะท้อนกลับจากงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

รวงอรุณ โชตินอก (2550) ศึกษาคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เมื่อพิจารณาคุณลักษณะของงานพบว่า คุณลักษณะของงานโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะของงานที่อยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน คุณลักษณะของงานที่อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ

ภาวนา คำเจริญ (2545) ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะของงานกับแรงจูงใจภายในงานของพนักงานโรงแรม รีเจนท์ เชียงใหม่ รีสอร์ท แอนด์ สปา ตามรูปแบบคุณลักษณะของงานของ แอคแมนและโฮลด์แฮม (Heckman; & Oldham. 1976) พบว่าคือความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีเอกสิทธิ์ของงาน (Autonomy) ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โสภา เกริกไกรกุล (2538) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราชโดยใช้แบบสอบถามกับแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ผลการวิจัย พบว่า แพทย์ที่มีหน่วยสังกัดต่างกัน ภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกัน อายุการทำงานที่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกัน และมีสถานะภาพสมรสที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนแพทย์ที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าลักษณะภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราชจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า อาชีพแพทย์เป็นอาชีพที่ได้รับการศึกษาสูง ปัจจัยทางเพศจึงไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้การศึกษายังพบอีกว่า ปัจจัยลักษณะงานที่แพทย์กำลังดำรงตำแหน่งอยู่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน

สุภาพรณ คำม่วง (2525) ศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะกรณี การไฟฟ้านครหลวง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มี

โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานมากจะมีขวัญสูงกว่าพนักงานที่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งน้อย พนักงานที่มีสัมพันธภาพในการทำงานที่ดีกับผู้บังคับบัญชาจะมีขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชาและจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบด้านขวัญของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ได้แก่ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ระเบียบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ทำ และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีขวัญในการปฏิบัติงานต่ำ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

แรนดอล (Randall. 1975) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของหัวหน้าในการปฏิบัติงาน โครงการศึกษาคู พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจในส่วน ปัจจัยค่าจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความไม่พอใจ โดยปัจจัยจูงใจจะส่งผลในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การได้ทำงานตามความสามารถ ได้รับงานที่ท้าทาย และการยอมรับนับถือและปัจจัยค่าจูงใจจะส่งผลในด้านนโยบาย เพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถในงานของผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหารและเงื่อนไขของงาน

วาเลส (Valez.1972) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในองค์ประกอบภายใน องค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบีย ประเทศสหรัฐอเมริกา องค์ประกอบของงานภายนอก ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพของงานการบริหาร การควบคุม ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหารและสัมพันธระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงานความรับผิดชอบในงาน และความเจริญก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจต่อองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้า ส่วนระดับการศึกษา ตำแหน่งและช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

นาเกิล (Nagal. 1987) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัยมิชิโซต้า พบว่าตัวแปรด้านชีวะสังคมบางตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนี้

1. คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่แต่งงาน
2. เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย
3. ผู้บริหารที่มีอาวุโสกว่า มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า
4. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางลบ นอกจากนี้ยัง พบว่า ทั้งปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค่าจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมาก

บลูม และ รัสส์ (Blum; & Russ. 1942 อ้างอิงจาก ยงยุทธ. 2538: 28) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในเรื่องปัจจัยของความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยอื่นๆ อีก 4 ปัจจัย คือ ชั่วโมงการทำงาน รายได้ ความมั่นคง และการมีมนุษยสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โดยได้ทำการรวบรวมจากคนงานไร้ฝีมือจำนวน 286 ราย ที่มีอายุระหว่าง 17-56 ปี โดยเป็นเพศชาย 181 รายและเป็นเพศหญิง 105 ราย ซึ่งพบว่า เพศชาย และ เพศหญิง ประเมินความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง และ เพศชายเห็นความเจริญก้าวหน้า และรายได้เป็นสิ่งจูงใจที่มีความสำคัญสำหรับพนักงาน ในขณะที่เพศหญิงเห็นว่า การมีมนุษยสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสำคัญสำหรับตัวพนักงาน จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในอาชีพ สามารถสรุปได้ว่า ความก้าวหน้าในอาชีพ จึงมีบทบาทและความสำคัญต่อชีวิตการทำงานของพนักงาน และในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ต้องให้ความสำคัญใน 2 ระดับ คือ ระดับบุคคลและระดับองค์การ เพื่อให้สามารถทำให้การดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างแท้จริง ซึ่งจากผลงานวิจัยต่างๆ ที่มีผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้ามานั้น แสดงให้เห็นได้ว่าความสำคัญของความก้าวหน้าในอาชีพต้องอาศัยทั้งตัวพนักงานเอง คือ สามารถมองเห็นจุดมุ่งหมายที่ตนเองต้องการต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและองค์การที่จะต้องคอยให้แนะนำปรึกษา และสนับสนุนในการดำเนินการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาพนักงานสามารถไปถึงจุดมุ่งหมายที่ตนเองตั้งใจ และใช้ความรู้ความสามารถนำพาองค์การไปสู่จุดมุ่งหมายที่องค์การตั้งเป้าหมายไว้ซึ่งเป็นการพัฒนาคนเพื่อให้คนพัฒนางานทำให้องค์การเจริญรุ่งเรือง และพนักงานก็เจริญก้าวหน้าไปด้วยกัน

कुमार (Kumar. 2003) ทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะของงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานที่มีไต่อยู่ในระดับบริหาร จำนวน 385 คน พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากคุณลักษณะภายในงานโดยรวมทั้ง 5 ด้าน คือความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีเอกสิทธิ์ของงาน (Autonomy) ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ในขณะที่พนักงานที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากคุณลักษณะภายในงานสูงกว่า ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าไม่ค่อยแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ ถึงแม้ว่าคุณลักษณะของงานที่พวกเขาทำจะเหมาะกับอาชีพของพวกเขาหรือตรงตามความชอบก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากพวกเขาไม่มีความพึงพอใจในตัวเองแต่กลับมีความพึงพอใจในคุณลักษณะภายนอกของงานมากกว่า

สรุปแนวความคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยได้นำทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงาน มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529) มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

2. ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีคุณลักษณะงานของแฮคแมน และโฮลด์แฮม (Heckman; & Oldham. 1980) ซึ่งได้สรุปทฤษฎีคุณลักษณะของงาน ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณลักษณะของงาน สภาวะทางจิตวิทยา สภาวะทางผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลและงาน โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของแฮคแมน และโฮลด์แฮม (Heckman; & Oldham. 1980) เพียง 1 ด้าน คือ คุณลักษณะของงาน 5 ประการ ในการกำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปรเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลย้อนกลับของงาน เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินในองค์กรแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน

3. ผู้วิจัยได้นำ ทฤษฎีของกิลเมอร์ (Gilmer. 1966) กล่าวว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานมี 10 ประการ คือ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน บริษัทและการดำเนินการ ค่าจ้าง ลักษณะงานที่ทำ การบังคับบัญชา ลักษณะทางสังคม การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งตอบแทนที่เป็นประโยชน์เกื้อกูล โดยผู้วิจัยได้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยด้านความพึงพอใจในงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใช้งานวิจัยของชาติรี พัฒนเลิศพันธ์ (2546) ศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ. และ รวงอรุณ โชตินอก (2550) ศึกษาคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด มาใช้ในการสนับสนุนงานวิจัยด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

โดยผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบต่างๆ ที่กล่าวมานี้ มีความเกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน คือ เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ก็จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และเมื่อพนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานรวมถึงการที่องค์กรได้ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะงานของพนักงานทุกระดับชั้นแล้ว พนักงานก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในอนาคตอีกด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและประยุกต์ใช้ทฤษฎีต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามในปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย พนักงานประจำในฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวันทั้งหมด จำนวน 198 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ เมษายน 2556) (เนื่องจากไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท จึงใช้บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำในฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวันจำนวน 198 คน เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane. 1967: 886) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 133 ตัวอย่าง คำนวณได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 193)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
n	แทน	ขนาด (จำนวน) จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
e	แทน	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการให้ความผิดพลาดจากคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95

$$n = \frac{198}{1+198(0.05)^2}$$

$$n = 133$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 คน เพิ่มสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 5 % และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนที่ดีของประชากรจำนวน 5% รวมทั้งหมด 143 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 198 คน จากกลุ่มตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

วิธีสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างจากพนักงานแต่ละฝ่ายโดยวิธีกำหนดสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน

ฝ่าย	ประชากร	จำนวนตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายการเงินและบริหารความเสี่ยง	19	14
ฝ่ายควบคุมและกำกับดูแล	9	7
ฝ่ายบัญชีบริหาร	6	4
ฝ่ายบัญชีต้นทุน	30	22
ฝ่ายปฏิบัติการบัญชี	38	28
ฝ่ายบัญชีเจ้าหนี้	6	4
ฝ่ายบัญชีลูกหนี้	20	14
ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายที่ให้กับลูกค้า	10	7
ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายในการขาย	20	14
ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของหน่วยธุรกิจ	25	18
ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของโรงงาน	15	11
รวม	198	143

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้ ในขั้นที่ 1

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูล ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะของภาษาของแบบสอบถามที่ง่ายต่อการเข้าใจ โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ และฝ่ายงานที่ท่านสังกัดอยู่ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งอายุของกลุ่มตัวอย่าง เป็น 4 ช่วงอายุ ซึ่งคำนวณการแบ่งอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ซึ่งอายุพนักงานในแบบสอบถามในบริษัท จะมีอายุตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป จนถึง 60 ปี (ข้อมูล ณ เมษายน 2556: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์) ดังนั้นผู้วิจัยกำหนดให้อายุ 22 ปี เป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการคำนวณช่วง เนื่องจากเป็นค่าอายุเริ่มต้นที่สามารถสมัครทำงานกับบริษัทได้ และใช้ข้อมูลอายุสูงสุดของพนักงานที่ทำงานกับบริษัทจนเกษียณอายุที่ 60 ปี โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 4 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 22}{4} = 9.5 \approx 10$$

ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามมีการเรียงลำดับดังนี้

1. 22 - 31 ปี
2. 32 - 41 ปี
3. 42 - 51 ปี

4. 52 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วงได้แก่

1. โสด
2. สมรส / อยู่ด้วยกัน
3. หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วงได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 2 ช่วง ได้แก่

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ
2. พนักงานระดับหัวหน้างาน

ข้อที่ 6 ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วงได้แก่

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ซึ่งระยะเวลาการทำงานของพนักงานในแบบสอบถามในบริษัท จะมีระยะเวลาการทำงานสูงสุดจนถึงปัจจุบันอยู่ที่ 20 ปี โดยประมาณ (ข้อมูล ณ เมษายน 2556: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์) การวิจัยครั้งนี้จึงใช้ช่วงระยะเวลาดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงระยะเวลาการทำงาน โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 4 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{20 - 1}{4} = 4.8 \approx 5$$

ช่วงระยะเวลาการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามมีการเรียงลำดับดังนี้

1. 1 - 5 ปี

2. 6 - 10 ปี
3. 11 - 15 ปี
4. 16 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 7 ฝ่ายงานที่ท่านสังกัดอยู่ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) โดยแบ่งเป็น 12 ช่วง ได้แก่

1. ฝ่ายการเงินและบริหารความเสี่ยง
2. ฝ่ายควบคุมและกำกับดูแล
3. ฝ่ายบัญชีบริหาร
4. ฝ่ายบัญชีต้นทุน
5. ฝ่ายปฏิบัติการบัญชี
6. ฝ่ายบัญชีเจ้าหนี้
7. ฝ่ายบัญชีลูกหนี้
8. ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายที่ให้กับลูกค้า
9. ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายในการขาย
10. ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของหน่วยธุรกิจ
11. ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของโรงงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน จำนวน 24 ข้อ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลย้อนกลับของงาน

โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 168 อ้างอิงจาก Zikmund William G. 1997) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังตาราง 2

ตาราง 2 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 2

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตรวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ มาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 58) ให้คะแนนหรือน้ำหนักจากเห็นด้วยอย่างยิ่งไปหาไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งเป็น 5 ถึง 1 ตามลำดับ

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2544: 29)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \approx 0.8\end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ยต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถามส่วนที่ 2

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน จำนวน 13 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 168 อ้างอิงจาก Zikmund William G.; 1997) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังตาราง 4

ตาราง 4 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 3

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตรวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ มาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 58) ให้คะแนนหรือน้ำหนักจากเห็นด้วยอย่างยิ่งไปหาไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งเป็น 5 ถึง 1 ตามลำดับ

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \approx 0.8
 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถามส่วนที่ 3

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม เทียบตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่างจากนั้นนำมาปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2548: 35)

$$\text{Cronbach's Alpha} = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
k	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2553: 343) นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยควรมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (เกียรติสุดา ศรีสุข. 2552: 144) และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แต่ละด้านดังนี้

ปัจจัยคุณลักษณะของงาน โดยแยกเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านความหลากหลายของทักษะ	เท่ากับ	0.9079
2. ด้านลักษณะของงาน	เท่ากับ	0.7261
3. ด้านความสำคัญของงาน	เท่ากับ	0.7317
4. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	เท่ากับ	0.7616
5. ด้านผลย้อนกลับของงาน	เท่ากับ	0.7863

ด้านความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน เท่ากับ
0.8664

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 143 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ ปริญญานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่างๆ เอกสารของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันและแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ทำการตอบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังต่อไปนี้

การจัดทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Try Out จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และ 3

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน แต่ละข้อ สถิติที่ใช้ ได้แก่

2.1 สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษาสูงสุด และด้านระดับชั้นตามตำแหน่งงาน

2.2 สถิติ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ และด้านระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้

2.3 สถิตีสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 33)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และ 3 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 33)

สูตรค่าคะแนนเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2540: 40)

สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

4. สถิติใช้ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบักแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546) โดยใช้สูตรดังนี้

$$Cronbach's Alpha = \frac{k \overline{covariance} / \overline{variance}}{1 + (k - 1) \overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยแปรปรวนร่วมระหว่างค่าตามต่าง ๆ

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของค่าตาม

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง

$0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ได้ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ และด้านระดับชั้นตามตำแหน่งงาน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 31)

ในการทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test

1.1 กรณีที่ค่าความแปรปรวนทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$) โดยใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่

$$df = \frac{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2 + \left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}}{\frac{n_1 - 1}{n_1 - 1} + \frac{n_2 - 1}{n_2 - 1}}$$

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
df	แทน	องศาอิสระ (degree of freedom)

1.2 กรณีที่ค่าความแปรปรวนทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$) โดยใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

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
	df	แทน	องศาอิสระ (degree of freedom)

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 144) ใช้ในกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MSb	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSw	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนของตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (β) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$\beta = \frac{MS_B}{MS_w}$$

โดยค่า $MSW = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N} \right) s_i^2$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

MS_B แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

(Mean Square between Group)

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

(Mean Square within Group) สำหรับ Brown-Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

N แทน ขนาดของประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$MS_{(w)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

(Mean Square within group) สำหรับ Brown – Forsythe

$\bar{x}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{x}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

3. สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อใช้ในการทดสอบ สมมติฐานข้อที่ 2 คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลย้อนกลับของงาน โดยใช้สูตรการคำนวณ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 316) ดังนี้

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

เมื่อ

r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ (กัลยา วาณิชบัญชา. 2544: 280) ซึ่งความหมายของค่า r มีดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 316) กำหนดได้ดังนี้

- ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
- ถ้าค่า r มีค่าระหว่าง 0.3 - 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- ถ้าค่า r มีค่าน้อยกว่า 0.3 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F -Ratio	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F - Distribution
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้สรุปผลการทดสอบ
สมมติฐาน	
LSD	แทน Least Significant Difference
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัยซึ่งนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลย้อนกลับของงานต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชี และการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณลักษณะงานของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน โดยการแจกแจงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ดังตาราง

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	40	28.00
หญิง	103	72.00
รวม	143	100.00

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.2 อายุ		
22-31 ปี	55	38.46
32-41 ปี	36	25.17
42-51 ปี	34	23.78
52 - 61 ปี	18	12.59
รวม	143	100.00
1.3 สถานภาพสมรส		
โสด	95	66.40
สมรส / อยู่ด้วยกัน	40	28.00
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	8	5.60
รวม	143	100.00
1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	43	30.00
ปริญญาตรี	40	28.00
สูงกว่าปริญญาตรี	60	42.00
รวม	143	100.00
1.5 ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	101	70.60
พนักงานระดับหัวหน้างาน	42	29.40
รวม	143	100.00

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.6 ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้		
1 - 5 ปี	66	46.15
6-10 ปี	19	13.29
11 - 15 ปี	16	11.19
16 ปี ขึ้นไป	42	29.37
รวม	143	100.00
1.7 แผนงานที่ท่านสังกัดอยู่		
ฝ่ายการเงินและบริหารความเสี่ยง	14	9.79
ฝ่ายควบคุมและกำกับดูแล	7	4.90
ฝ่ายบัญชีบริหาร	4	2.80
ฝ่ายบัญชีต้นทุน	22	15.38
ฝ่ายปฏิบัติการบัญชี	28	19.58
ฝ่ายบัญชีเจ้าหนี้	4	2.80
ฝ่ายบัญชีลูกหนี้	14	9.79
ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายที่ให้กับลูกค้า	7	4.90
ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายในการขาย	14	9.79
ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของหน่วยธุรกิจ	18	12.59
ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของโรงงาน	11	7.69
รวม	143	100.00

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 143 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายตามลำดับ

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22-31 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 32-41 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 25.17 และเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 42-51 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23.78 เป็นพนักงานที่มีอายุ 52-61 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.59 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และเป็นพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ตามลำดับ

ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 และเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 1 - 5 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.37 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.29 และเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 - 15 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.19 ตามลำดับ

แผนงานที่ท่านสังกัดอยู่ พนักงานส่วนใหญ่สังกัดอยู่ฝ่ายปฏิบัติการบัญชี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 19.58 รองลงมาสังกัดอยู่ฝ่ายฝ่ายบัญชีต้นทุน มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 รองลงมาสังกัดอยู่ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของหน่วยธุรกิจ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.59 และสังกัดอยู่ฝ่ายการเงินและบริหารความเสี่ยงมีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.79 และสังกัดอยู่ฝ่ายบัญชีลูกหนี้ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.79 รองลงมาสังกัดอยู่ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายในการขาย มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.79 รองลงมาสังกัดอยู่ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของโรงงาน มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 รองลงมาสังกัดอยู่ฝ่ายควบคุมและกำกับดูแล มี

จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายที่ให้กับลูกค้า มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และสังกัดอยู่ฝ่ายบัญชีบริหาร มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และฝ่ายบัญชีเจ้าหนี้ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และแผนงานที่ทำงานสังกัดอยู่ มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และบางกลุ่มมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมข้อมูลใหม่เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของข้อมูลมีความสม่ำเสมอเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ดังนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และแผนงานที่ทำงานสังกัดอยู่ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.3 สถานภาพสมรส		
โสด / แยกกันอยู่	103	72.00
สมรส / อยู่ด้วยกัน	40	28.00
รวม	143	100.00
1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	83	58.00
สูงกว่าปริญญาตรี	60	42.00
รวม	143	100.00
1.7 แผนงานที่ทำงานสังกัดอยู่		
ฝ่ายการเงินและบริหารความเสี่ยง	14	9.79
ฝ่ายควบคุมและกำกับดูแล	57	39.86
ฝ่ายบัญชีบริหารและต้นทุน	26	18.18
ฝ่ายปฏิบัติการบัญชี	28	19.58
ฝ่ายบัญชีเจ้าหนี้และลูกหนี้	18	12.59
รวม	143	100.00

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด / แยกกันอยู่ มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 และเป็นพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ตามลำดับ โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด / แยกกันอยู่ มากกว่า สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ตามลำดับ โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรีมากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ

แผนงานที่ท่านสังกัดอยู่ พนักงานส่วนใหญ่สังกัดอยู่ฝ่ายควบคุมและกำกับดูแล มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 39.86 รองลงมาสังกัดอยู่ฝ่ายปฏิบัติการบัญชี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 19.58 รองลงมาสังกัดอยู่ฝ่ายบัญชีบริหารและต้นทุนมีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 รองลงมาสังกัดอยู่ฝ่ายบัญชีเจ้าหนี้และลูกหนี้ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.59 และสังกัดอยู่ฝ่ายการเงินและบริหารความเสี่ยง มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.79 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลย้อนกลับของงาน ของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านการรับผิดชอบงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และ ด้านผลย้อนกลับของงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง 8

ตาราง 8 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวันโดยรวมแต่ละรายด้านของคุณลักษณะของงาน

คุณลักษณะของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความหลากหลายของทักษะ	3.91	0.546	ดี
ด้านการรับผิดชอบงาน	3.68	0.455	ดี
ด้านความสำคัญของงาน	4.09	0.495	ดี
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.90	0.542	ดี
ด้านผลย้อนกลับของงาน	3.76	0.478	ดี
ผลรวมคุณลักษณะของงาน	3.87	0.361	ดี

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันต่อคุณลักษณะของงานโดยรวม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านความสำคัญของงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ด้านความหลากหลายของทักษะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านผลย้อนกลับของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้านการรับผิดชอบงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงระดับปัจจัยคุณลักษณะของงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ในด้านความหลากหลายของทักษะ

ด้านความหลากหลายของทักษะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. งานในความรับผิดชอบของท่านประกอบด้วยงานที่หลากหลายและท้าทายความสามารถ	3.99	0.687	ดี
2. งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้าน เช่น ความรู้ทางบัญชี หลักการบริหารสภาพคล่องทางการเงิน เป็นต้น	3.92	0.651	ดี
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.76	0.721	ดี
4. งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ทางบัญชี การบันทึกภาษี หัก ณ ที่จ่าย เป็นต้น	3.95	0.675	ดี
ผลรวมด้านความหลากหลายของทักษะ	3.91	0.546	ดี

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานในด้านความหลากหลายของทักษะโดยรวม มีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้องานในความรับผิดชอบของท่านประกอบด้วยงานที่หลากหลายและท้าทายความสามารถ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ในข้องานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ทางบัญชี การบันทึกภาษี หัก ณ ที่จ่าย เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้องานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้าน เช่น ความรู้ทางบัญชี หลักการบริหารสภาพคล่องทางการเงิน เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี และข้องานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงระดับปัจจัยคุณลักษณะของงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ในด้านการรับผิดชอบงาน

ด้านการรับผิดชอบงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5. งานที่ท่านปฏิบัติ ต้องเป็นผู้รับผิดชอบตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	3.35	0.988	ปานกลาง
6. งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	3.77	0.689	ดี
7. ท่านสามารถทราบถึงปัญหาและจุดประสานงานได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่งานมีปัญหา	3.73	0.694	ดี
8. การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีขอบเขตงานและตรงตามความรับผิดชอบของท่าน	3.74	0.689	ดี
9. สามารถถ่ายทอดงานที่ตนเองรับผิดชอบให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างชัดเจน	3.83	0.605	ดี
ผลรวมด้านการรับผิดชอบงาน	3.68	0.455	ดี

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานในด้านการรับผิดชอบงานโดยรวม มีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อสามารถถ่ายทอดงานที่ตนเองรับผิดชอบให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างชัดเจน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ในข้องานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้อการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีขอบเขตงานและตรงตามความรับผิดชอบของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้อท่านสามารถทราบถึงปัญหาและจุดประสานงานได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่งานมีปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี และข้องานที่ท่านปฏิบัติ ต้องเป็นผู้รับผิดชอบตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงระดับปัจจัยคุณลักษณะของงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ในด้านความสำคัญของงาน

ด้านความสำคัญของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
10. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อบริษัท	4.20	0.525	ดี
11. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอื่นระหว่างหน่วยงาน เช่น ผู้ตรวจสอบบัญชีของบริษัท ฝ่ายจัดซื้อ พนักงานขาย เป็นต้น	4.20	0.572	ดี
12. งานของท่านสามารถทำรายได้และผลประโยชน์ให้กับบริษัท	3.88	0.755	ดี
13. งานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคลภายนอกบริษัท เช่น ผู้ตรวจสอบบัญชีจากบริษัทภายนอก กรมสรรพากร เป็นต้น	3.95	0.842	ดี
14. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความถูกต้อง แม่นยำ ในข้อมูลที่บันทึกในงบการเงิน การบัญชี	4.21	0.740	ดีมาก
ผลรวมด้านความสำคัญของงาน	4.09	0.495	ดี

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานในด้านความสำคัญของงานโดยรวม มีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้องานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้มีความถูกต้อง แม่นยำ ในข้อมูลที่บันทึกในงบการเงิน การบัญชี มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดีมาก ข้องานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อบริษัท และข้องานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอื่นระหว่างหน่วยงาน เช่น ผู้ตรวจสอบบัญชีของบริษัท ฝ่ายจัดซื้อ พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้องานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคลภายนอกบริษัท เช่น ผู้ตรวจสอบบัญชีจากบริษัทภายนอก กรมสรรพากร เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี และข้องานของท่านสามารถทำรายได้และผลประโยชน์ให้กับบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงระดับปัจจัยคุณลักษณะของงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ในด้านความมีอิสระในการทำงาน

ด้านความมีอิสระในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
15. ท่านมีโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่	3.80	0.771	ดี
16. ท่านมีโอกาสที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเอง	3.94	0.690	ดี
17. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง	3.39	0.612	ปานกลาง
18. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่	3.94	0.734	ดี
19. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	3.96	0.691	ดี
ผลรวมด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.90	0.542	ดี

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานในด้านความมีอิสระในการทำงานโดยรวม มีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้อท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ และข้อท่านมีโอกาสที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้อท่านมีโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี และข้อลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงระดับปัจจัยคุณลักษณะของงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ในด้านผลย้อนกลับของงาน

ด้านผลย้อนกลับของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
20. ท่านสามารถทราบได้เองว่าผลของการปฏิบัติงานที่ท่านทำบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพหรือไม่	3.30	0.596	ปานกลาง
21. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติสามารถวัดผลย้อนกลับของงานได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมจากหัวหน้างาน	3.85	0.653	ดี
22. งานของท่านไม่สามารถวัดผลย้อนกลับของงานได้เนื่องจากต้องรอให้งานแล้วเสร็จจากบุคคลอื่นก่อน เช่น ต้องรออนุมัติได้สุทธิต่อเดือนจากฝ่ายขาย หรือยอดรายจ่ายสุทธิต่อเดือนจากฝ่ายจัดซื้อ เป็นต้น	3.57	0.843	ดี
23. งานของท่านจะได้รับผลย้อนกลับที่ดีจากเพื่อนร่วมงานและลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ	3.69	0.694	ดี
ผลรวมด้านผลย้อนกลับของงาน	3.76	0.478	ดี

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานในด้านผลย้อนกลับของงานโดยรวม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติสามารถวัดผลย้อนกลับของงานได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมจากหัวหน้างาน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้องานของท่านจะได้รับผลย้อนกลับที่ดีจากเพื่อนร่วมงานและลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้องานของท่านไม่สามารถวัดผลย้อนกลับของงานได้เนื่องจากต้องรอให้งานแล้วเสร็จจากบุคคลอื่นก่อน เช่น ต้องรออนุมัติได้สุทธิต่อเดือนจากฝ่ายขาย หรือยอดรายจ่ายสุทธิต่อเดือนจากฝ่ายจัดซื้อ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี และข้อท่านสามารถทราบได้เองว่าผลของการปฏิบัติงานที่ท่านทำบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพหรือไม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 14 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานต่อองค์กรโดยรวม

ความพึงพอใจในงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. การเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน	3.06	0.837	ปานกลาง
2. การฝึกอบรม	3.05	0.808	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถให้ผู้บังคับบัญชาได้เห็นอย่างสม่ำเสมอ	3.34	0.848	ปานกลาง
4. บรรยากาศในการทำงาน	3.66	0.823	มาก
5. เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	4.00	0.702	มาก
6. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับ	2.86	0.737	ปานกลาง
7. ความเหมาะสมและความเป็นธรรมในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา	3.24	0.760	ปานกลาง
8. ขั้นตอนในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน	3.31	0.619	ปานกลาง
9. การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในบริษัท	3.34	0.741	ปานกลาง
10. สวัสดิการต่างๆที่ท่านได้รับ	3.68	0.577	มาก
11. บริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	3.51	0.568	มาก
12. การทำงานกับบริษัทนี้ทำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นคง	3.66	0.629	มาก
ผลรวมความพึงพอใจในงานของพนักงาน	3.35	0.477	ปานกลาง

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงานต่อองค์กรบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันโดยรวม มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีความพึงพอใจในงานในระดับมาก ข้อสวัสดิการต่างๆที่ท่านได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีความพึงพอใจในงานในระดับมาก ข้อบรรยากาศในการทำงาน และข้อการทำงานกับบริษัทนี้ทำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มีความพึงพอใจในงานในระดับมาก ข้อบริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 มีความพึงพอใจในงานในระดับมาก ข้อท่านมีโอกาสดูแลความสามารถให้ผู้บังคับบัญชาได้เห็นอย่างสม่ำเสมอ และข้อการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ข้อขั้นตอนในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ข้อความเหมาะสมและความเป็นธรรมในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ข้อการเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ข้อการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง และข้อผลตอบแทนที่ท่านได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 6 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.05

อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างระหว่างกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของละกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการตรวจสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน แต่หากพบว่าค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t-test) ดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน โดยจำแนกตามเพศ

		Levene's test for Equality of Variances		เพศ	t-test for Equality of Means				
		F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df.	Sig.
ความพึง พอใจใน งาน	Equality variances assumed	0.412	0.522	ชาย	3.28	0.453	-1.092	141	0.277
	Equality variances not assumed			หญิง	3.38	0.486			

จากตาราง 15 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.412 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามเพศ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.277 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในงาน จำแนกตามอายุ

โดยใช้ Levene's test

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในงาน	0.704	3	139	0.551

จากตาราง 16 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.551 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุต่อความพึงพอใจในงาน

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.133	2	0.711	3.268*	0.023
	ภายในกลุ่ม	30.243	139	0.218		
	รวม	32.377	142			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบ F-test ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

	อายุ	$\bar{X}$	22 - 31 ปี	32 - 41 ปี	42 - 51 ปี	52 ปีขึ้นไป
ความพึงพอใจในงาน	22 - 31 ปี	3.48	-	0.10 (0.304)	0.24* (0.018)	0.33** (0.009)
	32 - 41 ปี	3.38		-	0.14 (0.213)	0.23 (0.089)
	42 - 51 ปี	3.24			-	0.09 (0.505)
	52 ปีขึ้นไป	3.14				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 22 - 31 ปี มีความพึงพอใจในงาน โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 42 - 51 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 22 - 31 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน มากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 42 - 51 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 22 - 31 ปี มีความพึงพอใจในงาน โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 52 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 22 - 31 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 52 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างระหว่างกรณีที่มีความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการตรวจสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน แต่หากพบว่าค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t-test) ดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

		Levene's test for Equality of Variances		สถานภาพ สมรส	t-test for Equality of Means				
		F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df.	Sig.
ความ พึงพอใจ ในงาน	Equality variances assumed	1.269	0.262	โสด/ แยกกันอยู่	3.41	0.485	2.502*	141	0.013
	Equality variances not assumed			สมรส/ อยู่ด้วยกัน	3.20	0.424			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.262 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสด/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างระหว่างกรณีที่มีความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการตรวจสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน แต่หากพบว่าค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t-test) ดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

		Levene's test for Equality of Variances		ระดับ การศึกษา สูงสุด	t-test for Equality of Means				
		F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df.	Sig.
ความ พึงพอใจ ในงาน	Equality	9.895**	0.002	ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่า ปริญญาดรี	3.22	0.518	-4.366**	139.991	0.000
	variances								
	assumed			สูงกว่า ปริญญาดรี					
	Equality				3.54	0.342			
	variances								
	not								
	assumed								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะใช้ Equal Variances not assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาดรี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาดรี

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05

อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างระหว่างกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการตรวจสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน แต่หากพบว่าค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t-test) ดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน โดยจำแนกตามระดับชั้นตามตำแหน่งงาน

		Levene's test		ระดับชั้นตาม ตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Means				
		for Equality of Variances			$\bar{X}$	S.D.	t	df.	Sig.
ความ พึงพอใจ ในงาน	Equality	3.848	0.052	พนักงาน	3.31	0.498	-1.544	141	0.125
	variances			ระดับ					
	assumed			ปฏิบัติการ					
	Equality			พนักงาน	3.45	0.414			
	variances			ระดับ					
	not			หัวหน้างาน					
	assumed								

จากตาราง 21 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.052 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามระดับชั้นตามตำแหน่งงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.125 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ โดยใช้ Levene's test

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในงาน	2.669	3	139	0.050

จากตาราง 22 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.050 ซึ่งเท่ากับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า ค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ต่อความพึงพอใจในงาน

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.413	2	2.138	11.445**	0.000
	ภายในกลุ่ม	25.963	139	0.187		
	รวม	32.377	142			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ โดยใช้การทดสอบ F-test ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ระยะเวลาใน การทำงานกับ บริษัทแห่งนี้		$\bar{X}$	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 ปี ขึ้นไป
ความพึง พอใจใน งาน	1 - 5 ปี	3.46	-	-0.10 (0.374)	-0.07 (0.576)	0.43** (0.000)
	6 - 10 ปี	3.56		-	0.03 (0.823)	0.53** (0.000)
	11 - 15 ปี	3.52			-	0.50** (0.000)
	16 ปี ขึ้นไป	3.03				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 1 - 5 ปี มีความพึงพอใจในงาน โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ 16 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 1 - 5 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ 16 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 6 - 10 ปี มีความพึงพอใจในงาน โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ 16 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 6 - 10 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงานมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ 16 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 11 - 15 ปี มีความพึงพอใจในงาน โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ 16 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 11 - 15 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงานมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน

กับบริษัทแห่งนี้ 16 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลย้อนกลับของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน

H_1 : คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถ้ามีค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลย้อนกลับของงาน กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน

ความพึงพอใจในงานต่อ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านความหลากหลายของ ทักษะ	0.365**	0.000	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน และในระดับปาน กลาง
ด้านการรับผิดชอบงาน	0.108	0.199	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความสำคัญของงาน	0.125	0.136	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	0.239**	0.004	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน และในระดับต่ำ
ด้านผลย้อนกลับของงาน	0.305**	0.000	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน และในระดับปาน กลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ในด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านการรับผิดชอบงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านผลย้อนกลับของงานกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

คุณลักษณะของงาน ในด้านความหลากหลายของทักษะ ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของงาน ในด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อ

บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.365 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ได้รับปัจจัยคุณลักษณะของงานในด้านความหลากหลายของทักษะมากขึ้น ก็จะมีมีความความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

คุณลักษณะของงาน ในด้านการรับผิดชอบงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.199 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของงาน ในด้านการรับผิดชอบงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณลักษณะของงาน ในด้านความสำคัญของงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.136 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของงาน ในด้านความสำคัญของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณลักษณะของงาน ในด้านความมีอิสระในการทำงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของงาน ในด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.239 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ได้รับปัจจัยคุณลักษณะของงานในด้านความมีอิสระในการทำงานมากขึ้น ก็จะมีมีความความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

คุณลักษณะของงาน ในด้านผลย้อนกลับของงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของงาน ในด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.305 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ได้รับปัจจัยคุณลักษณะของงานในด้านผลย้อนกลับของงานมากขึ้น ก็จะมีมีความความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 26 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1	พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันแตกต่างกัน		Independent t-test, One Way ANOVA
1.1	พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
1.2	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.3	พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
1.4	พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
1.5	พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
1.6	พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test

ตาราง 26 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2	คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.1	คุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.2	คุณลักษณะของงานด้านการรับผิดชอบงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.3	คุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.4	คุณลักษณะของงานด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.5	คุณลักษณะของงานด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะทำให้ทราบปัจจัยคุณลักษณะของงานด้านใดที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์กร เพื่อที่จะได้นำข้อมูลเบื้องต้นมาปรับใช้ในการแก้ปัญหาให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและก่อให้เกิดความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ใช้ความรู้และความสามารถทุ่มเทในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรอันนำไปสู่การสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้แก่องค์กรต่อไป ผลของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานในฝ่ายบัญชีและการเงินโดยรวมของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (ในเขตปทุมวัน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานในฝ่ายบัญชีและการเงินในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาและวางแผนเพิ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานให้พนักงานในองค์กร อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดผูกพันต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวันของพนักงานในอนาคต
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในวางแผนปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ใช้เป็นประโยชน์ต่อนักวิจัย นักวิชาการ สามารถนำข้อมูลเพื่อการอ้างอิงและการศึกษาเพื่อขยายองค์ความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน แตกต่างกัน
2. คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย พนักงานประจำในแผนกบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันทั้งหมด จำนวน 198 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ เมษายน 2556) (เนื่องจากไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท จึงใช้บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำในแผนกบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันจำนวน 198 คน เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane. 1967: 886) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 133 ตัวอย่าง คำนวณได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 193)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
n	แทน	ขนาด (จำนวน) จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
e	แทน	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95

$$n = \frac{198}{1+198(0.05)^2}$$

$$n = 133$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 คน เพิ่มสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 5 % และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนที่ดีของประชากรจำนวน 5% รวมทั้งหมด 143 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 198 คน จากกลุ่มตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างจากพนักงานแต่ละฝ่ายโดยวิธีกำหนดสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามแผนกต่าง ๆ ภายในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ฝ่ายต่างๆ คือ ฝ่ายการเงินและบริหารความเสี่ยง ฝ่ายควบคุมและกำกับดูแลฝ่ายบัญชีบริหาร ฝ่ายบัญชีต้นทุน ฝ่ายปฏิบัติการบัญชี ฝ่ายบัญชีเจ้าหนี้ ฝ่ายบัญชีลูกหนี้ ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายที่ให้กับลูกค้า ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายในการขาย ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของหน่วยธุรกิจ และฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของโรงงาน เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้ในขั้นที่ 1

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ และฝ่ายงานที่ท่านสังกัดอยู่ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ประกอบด้วย

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 5 ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 6 ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 7 ฝ่ายงานที่ท่านสังกัดอยู่ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน จำนวน 24 ข้อ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผล

ย้อนกลับของงาน โดยมีลักษณะคำถามปลายปิดโดยใช้ระดับมาตรวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert Scale โดยแต่ละข้อแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน จำนวน 13 ข้อ โดยมีลักษณะคำถามปลายปิดโดยใช้ระดับมาตรวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert Scale โดยแต่ละข้อแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 143 คน
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ ปริญญาณิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่าง ๆ เอกสารของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันและแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ทำการตอบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังต่อไปนี้

การจัดทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Try Out จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่และ ร้อยละ (Percentage) และใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านคุณลักษณะงานในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และความพึงพอใจในงาน ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

2.1 สถิติ Independent t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษาสูงสุด และด้านระดับชั้นตามตำแหน่งงาน ในการทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test

2.2 สถิติ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ และด้านระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้

ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

2.2.1 กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

2.2.2 ใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (β)
ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน

2.2.3 ใช้สูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3

2.3 สถิตินสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน ฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ในด้านอายุพนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22-31 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 32-41 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 25.17 และรองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 42-51 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23.78 เป็นพนักงานที่มีอายุ 52-61ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.59 ตามลำดับ ในด้านสถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด / แยกกันอยู่ มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 และเป็นพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ในด้านระดับการศึกษาสูงสุดพนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ในด้านระดับขั้นตามตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 และเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 ในด้านระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 1 - 5 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.37 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.29 และเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 - 15 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.19 ในด้านแผนงานที่ทำนสังกัดอยู่ พนักงานส่วนใหญ่สังกัดอยู่ฝ่ายควบคุมและกำกับดูแล มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 39.86 รองลงมาสังกัดอยู่ฝ่ายปฏิบัติการบัญชี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 19.58 รองลงมาสังกัดอยู่ฝ่ายบัญชีบริหารและต้นทุนมีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 รองลงมาสังกัดอยู่ฝ่ายบัญชีเจ้าหนี้และลูกหนี้ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.59 และสังกัดอยู่ฝ่ายการเงินและบริหารความเสี่ยง มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.79 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลย้อนกลับของงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน เกี่ยวกับคุณลักษณะของงานโดยรวม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ในด้านความสำคัญของงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี รองลงมาในด้านความหลากหลายของทักษะ มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.91 รองลงมาในด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาในด้านผลย้อนกลับของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และในด้านการรับผิดชอบงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านความหลากหลายของทักษะ

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ตอบปัจจัยคุณลักษณะของงาน ในด้านความหลากหลายของทักษะโดยรวมมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้องานในความรับผิดชอบของท่านประกอบด้วยงานที่หลากหลายและท้าทายความสามารถ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้องานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ทางบัญชี การบันทึกภาษี หัก ณ ที่จ่าย เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้องานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้าน เช่น ความรู้ทางบัญชี หลักการบริหารสภาพคล่องทางการเงิน เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี และข้องานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ด้านการรับผิดชอบงาน

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ตอบปัจจัยคุณลักษณะของงาน ในด้านการรับผิดชอบงานโดยรวม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อสามารถถ่ายทอดงานที่ตนเองรับผิดชอบให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างชัดเจน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้องานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้อการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีขอบเขตงานและตรงตามความรับผิดชอบของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้อท่านสามารถทราบถึงปัญหาและจุดประสานงานได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่งานมีปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี และข้องานที่ท่านปฏิบัติ ต้องเป็นผู้รับผิดชอบตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านความสำคัญของงาน

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ต่อบัณฑิต คุณลักษณะของงาน ในด้านความสำคัญของงานโดยรวม มีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้องานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้มีความถูกต้อง แม่นยำ ใน ข้อมูลที่บันทึกในงบการเงิน การบัญชี มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดีมาก ข้องานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อ บริษัท และในข้องานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอื่นระหว่างหน่วยงาน เช่น ผู้ตรวจสอบบัญชีของบริษัท ฝ่ายจัดซื้อ พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้องานของท่านมีผลกระทบต่อ บุคคลภายนอกบริษัท เช่น ผู้ตรวจสอบบัญชีจากบริษัทภายนอก กรมสรรพากร เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี และข้องานของท่านสามารถทำรายได้และผลประโยชน์ให้กับบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ด้านความมีอิสระในการทำงาน

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ต่อบัณฑิต คุณลักษณะของงาน ในด้านความมีอิสระในการทำงานโดยรวม มีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้อท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ และในข้อท่านมีโอกาที่จะใช้ วิจารณ์กำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้อท่านมีโอกาในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี และข้อลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านผลย้อนกลับของงาน

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ต่อบัณฑิต คุณลักษณะของงาน ในด้านผลย้อนกลับของงานโดยรวม มีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ สามารถวัดผลย้อนกลับของงานได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมจากหัวหน้างาน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยมีความคิดเห็นต่อบัณฑิตคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี

ข้องานของท่านจะได้รับผลย้อนกลับที่ดีจากเพื่อนร่วมงานและลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี ข้องานของท่านไม่สามารถวัดผลย้อนกลับของงานได้เนื่องจากต้องรอให้งานแล้วเสร็จจากบุคคลอื่นก่อน เช่น ต้องรอยอดรายได้สุทธิต่อเดือนจากฝ่ายขาย หรือยอดรายจ่ายสุทธิต่อเดือนจากฝ่ายจัดซื้อ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับดี และข้อท่านสามารถทราบได้เองว่าผลของการปฏิบัติงานที่ท่านทำบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพหรือไม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันโดยรวม มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีความพึงพอใจในงานในระดับมาก ข้อสวัสดิการต่างๆที่ท่านได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีความพึงพอใจในงานในระดับมาก ข้อบรรยากาศในการทำงาน และข้อการทำงานกับบริษัทนี้ทำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มีความพึงพอใจในงานในระดับมาก ข้อบริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 มีความพึงพอใจในงานในระดับมาก ข้อท่านมีโอกาสดูแลความสามารถให้ผู้บังคับบัญชาได้เห็นอย่างสม่ำเสมอ และข้อการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ข้อขั้นตอนในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ข้อความเหมาะสมและความเป็นธรรมในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ข้อการเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ข้อการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง และในข้อผลตอบแทนที่ท่านได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันเท่ากับพนักงานเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในงาน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 22 - 31 ปี มีความพึงพอใจในงาน มากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 42 - 51 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 22 - 31 ปี มีความพึงพอใจในงาน มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 52 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานไม่เท่ากับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานเท่ากับพนักงานระดับหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานเป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 1 - 5 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ 16 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 6 - 10 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงาน

มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ 16 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 11 – 15 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในงานมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ 16 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน

ด้านความหลากหลายของทักษะ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานในด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ หากพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันได้รับปัจจัยคุณลักษณะของงานในด้านความหลากหลายของทักษะมากขึ้น ก็จะมีมีความความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการรับผิดชอบงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ในด้านการรับผิดชอบงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสำคัญของงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานในด้านความสำคัญของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความมีอิสระในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ในด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายบัญชีและ

การเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวันได้รับปัจจัยคุณลักษณะของงานในด้านความมีอิสระในการทำงานมากขึ้น ก็จะมีมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านผลย้อนกลับของงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานในด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวันได้รับปัจจัยคุณลักษณะของงานในด้านผลย้อนกลับของงานมากขึ้น ก็จะมีมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน แตกต่างกันพบว่า

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากไม่ว่าเพศชายหรือหญิงก็ทำงานในลักษณะงานเดียวกันได้ และผู้บริหารของบริษัทมีหลักการและแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานชายและหญิงเหมือนกัน รวมทั้งพนักงานชายและหญิงมีสิทธิและโอกาสเท่าเทียมกัน มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้เหมือนกัน นอกจากนี้อำนาจหน้าที่และลักษณะในการปฏิบัติงานไม่ได้สร้างข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งบริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเสมอภาคกัน ทุกคนสามารถแสดงผลงาน โดยไม่ขึ้นกับเพศของผู้ปฏิบัติ ฉะนั้นความแตกต่างทางด้านความสามารถในการปฏิบัติงานระหว่างเพศจึงมีน้อยลง จึงอาจส่งผลให้เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วงศ์วิเศษ สมฤทธิ์จิตติกุล (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิษณุ อัท บริษัท ยัม เรสเทอรองดส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการพิษณุ อัท บริษัท ยัม เรสเทอรองดส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม เพศ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะ นิยมวงศ์ (2542) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการผลการวิจัยพบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ไม่ต่างกัน

1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 22-31 ปี มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด เนื่องจาก เป็นพนักงานที่สำเร็จการศึกษาใหม่และอยู่ระหว่างการเริ่มต้นทำงาน ซึ่งหากพนักงานในช่วงอายุดังกล่าวได้รับปัจจัยด้านคุณลักษณะงานไม่ว่าจะเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะหลายด้าน การมีอิสระในการคิดงาน รวมถึงการได้รับงานที่มีความสำคัญต่อบริษัทโดยงานด้านบัญชีและการเงิน เป็นงานที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ ความรู้ในทุกด้าน เป็นต้น ส่งผลให้พนักงานที่มีอายุระหว่าง 22-31 ปี รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญกับบริษัทและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สาวิตรี อัมบุรณาประวดี (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสซีบี แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท เอสซีบี แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด ที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสด/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด เนื่องจาก พนักงานที่มีสถานภาพโสด/แยกกันอยู่ ไม่มีภาระที่จะต้องรับผิดชอบไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่าใช้จ่ายในส่วนของการศึกษาบุตร หรือค่ารักษาพยาบาลของบุตร ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน จึงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ ทั้งนี้หากพนักงานที่มีสถานภาพโสด/แยกกันอยู่ ได้รับงานที่ทำทลายความสามารถ ใช้ทักษะหลากหลาย ต้องรับผิดชอบงานที่สำคัญๆ พนักงานกลุ่มนี้จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด เพราะไม่มีภาระทางครอบครัวไม่ว่าจะเป็นบุตร สามเณร/ภรรยา ครอบงวนเวลาการปฏิบัติงานส่งผลให้พนักงานที่มีสถานภาพโสด/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู สุขเกษมกิจ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากรของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับสูงจะคาดหวังให้องค์กรให้ความสำคัญกับตนเอง มีการมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง งานที่ทำทลายความสามารถ มีอิสระในการทำงาน รวมถึงการได้รับคำชมจากหัวหน้างาน / ลูกน้อง และ

เพื่อนร่วมงาน เมื่อสามารถปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง เพราะพนักงานจะได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่ได้ศึกษามาใช้ในการปฏิบัติงานจริง และมีความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ จึงส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภฤกษ์ กลิ่นสุคนธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5 พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่าไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับตำแหน่งปฏิบัติการหรือพนักงานระดับหัวหน้างานก็มีความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันไม่ต่างกัน แต่อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ เช่น การได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนสามารถทำงานเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติมา จันทรผิง (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภาค: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประชาสัมพันธ์ 6, 7 และ 8 พบว่า ระดับตำแหน่งไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 6 – 10 ปี มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด เนื่องจาก พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 6 – 10 ปี ปฏิบัติงานกับบริษัทมาระยะเวลาหนึ่งทำให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานและนโยบายต่างของบริษัท รวมถึงจะรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม ตลอดจนมีความสัมพันธ์กับบุคคลในบริษัทมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน น้อยกว่า ส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี อัมบุรณาประวดี (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสซีบี แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท เอสซีบี แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ หากพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันได้รับปัจจัยคุณลักษณะของงานในด้านความหลากหลายของทักษะมากขึ้น ก็จะมีมีความความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซาตรี พัฒนเลิศพันธ์ (2546) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ. พบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับทฤษฎีคุณลักษณะงาน ของ Heckman; & Oldham (1980) ซึ่งกล่าวไว้ว่า วิธีการออกแบบงานโดยเพิ่มคุณค่าของงาน โดยพิจารณาถึงแง่มุมต่าง ๆ ของงาน สามารถทำให้ผู้ทำงานเกิดความต้องการทุ่มเททำงานหนัก พยายามทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งทำให้เขารู้สึกสุขกายสบายใจ และสร้างความพอใจให้กับผู้ครองตำแหน่งนั้น ๆ ด้วย ซึ่งวิธีการเพิ่มคุณค่าของงานที่นิยมใช้กันคือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะงาน ที่ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน และการมีข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวมีผลต่อสภาวะทางจิตวิทยาที่สำคัญ ทำให้ผู้ทำงานรู้สึกได้ว่างานที่ทำมีคุณค่าและความหมาย และสามารถรู้ได้ถึงผลงานที่ทำไปแต่ละครั้งนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใด หรือได้ผลเป็นที่น่าพอใจแค่ไหน โดยจะเกิดผลลัพธ์ คือ พนักงานผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกตื่นตัวและมีความพอใจจากการทำงานนั้น ๆ

ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันได้รับปัจจัยคุณลักษณะของงานในด้านความมีอิสระในการทำงานมากขึ้น ก็จะมีมีความความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รง ภูพวงไพโรจน์ (2540) ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

ด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวันได้รับปัจจัยคุณลักษณะของงานในด้านผลย้อนกลับของงานมากขึ้น ก็จะมีมีความความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ อัจฉรา ปิ่นเวหา (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของ พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาและวางแผน ระบบการบริหารงานภายในบริษัทให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในบริษัท และ เพื่อช่วยในการกระตุ้นพนักงานให้เกิดพฤติกรรมการทำงานตามที่บริษัทต้องการ และนำมาซึ่งการ บรรลุเป้าหมายของบริษัท ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 22 - 31 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสโสด/ แยกกันอยู่ การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี และ มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ ระหว่าง 6-10 ปี มีความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน มากที่สุด โดยบริษัทและ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 22 - 31 ปีขึ้นไปมากขึ้นเพราะพนักงานกลุ่มนี้ เป็นพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญในงานมาระยะหนึ่งและจะช่วยขับเคลื่อนให้ธุรกิจเติบโตได้อย่าง รวดเร็ว รวมถึงการจัดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานกลุ่มอายุดังกล่าว เช่น การส่งเสริมให้ศึกษาต่อ ในระดับที่สูงขึ้น การสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจนและยุติธรรม เป็นต้น เนื่องจากผล จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

อีกทั้งบริษัทและผู้บริหารควรทำการสำรวจความต้องการของพนักงานที่มีสถานภาพโสด/ แยกกันอยู่ ถึงความต้องการที่พนักงานอยากได้รับเพิ่มเติมจากบริษัท รวมถึงการส่งเสริมการเพิ่มการ ฝึกอบรมและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากผล จาก การวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

นอกจากนี้ผู้บริหารควรมีการจัดให้มีรางวัลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานกับองค์กรมานาน อาทิเช่น โบนัสประกาศเกียรติคุณพร้อมของรางวัล เช่น เหรียญทองคำหนัก 1 บาท สำหรับพนักงานที่ ปฏิบัติงานครบ 5 ปี 10 ปี 15 ปี หรือ 20 ปี เพื่อให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น เพราะหากพนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรมาเป็นเวลานาน จะส่งผลให้บริษัทประหยัดค่าใช้จ่ายใน การคัดเลือกพนักงานใหม่ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท แห่งนี้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม การดูงานนอก สถานที่ เพื่อให้พนักงานได้นำความรู้กลับมาใช้ในการพัฒนางานที่ปฏิบัติอยู่เสมอ และเพิ่มโอกาสใน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมถึงการกำหนดนโยบายเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่าง

ชัดเจน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ในข้อการเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน ข้อการฝึกอบรม และข้อมีโอกาสแสดงความสามารถให้ผู้บังคับบัญชาได้เห็นอย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง

ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและควรมีการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือนใหม่ หรือประกาศนโยบายของโครงสร้างเงินเดือนที่มีความชัดเจน ยุติธรรมและแน่นอน รวมถึงการเพิ่มผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินหรือไม่ใช้ตัวเงินให้กับพนักงานเพิ่มขึ้น เช่น สวัสดิการให้การรักษายาบาลโดยกำหนดอัตราตามระดับตำแหน่งงาน การจัดรถรับ – ส่งพนักงาน ชุดพนักงาน เป็นต้น หรือ สวัสดิการช่วยเหลือค่าครองชีพ เช่น คุปองรับประทานอาหารกลางวัน เบี้ยขยัน เงินช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น งานศพ งานแต่ง งานบวช ฯลฯ เป็นต้น ผลตอบแทนที่อยู่ในรูปของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินที่บริษัทมอบให้พนักงานจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ในข้อผลตอบแทนที่ท่านได้รับ ความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง

2. คุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ การรับผิดชอบงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อบริษัทในการเพิ่มปัจจัยคุณลักษณะของงานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในอนาคตต่อไป โดยมีข้อเสนอแนะเป็นรายด้านดังต่อไปนี้

2.1. ผู้บริหารควรจะตระหนักถึงการออกแบบหรือมอบหมายงาน ให้การทำงานมีความน่าสนใจ มีความท้าทาย มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และอำนาจในการตัดสินใจงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น อีกทั้งควรมีนโยบายสนับสนุนให้มีการหมุนเวียนงานในฝ่ายเพื่อให้เกิดความรอบรู้และความหลากหลายในการทำงาน เปิดโอกาสให้ทำงานที่ทำท้าทายความรู้ความสามารถ เนื่องจากการวิจัยพบว่า ความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานในระดับปานกลาง

2.2. ผู้บริหารควรส่งเสริมและให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน โดยกำหนดนโยบายและส่งเสริมการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับชั้นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในงานที่รับผิดชอบ และแก้ปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงบริษัทควรประกาศนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน เช่น ให้พนักงานสามารถใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานได้ด้วยตนเอง มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ เป็นต้น ส่งผลให้พนักงานเชื่อมั่นได้ว่าบริษัทให้ความสำคัญแก่พนักงานและมีอิสระในการทำงานส่งผลให้พนักงานเกิด

ความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของงาน ในด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

2.3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ในด้านผลย้อนกลับของงาน เนื่องจากมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เช่น ด้านการวางนโยบายหรือทิศทางในการดำเนินงานจากผู้บริหารที่ชัดเจน ควรมีการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม งานที่ทำสอดคล้องกับความรู้ความสามารถและควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา ซึ่งให้พนักงานในระดับต่างๆ สามารถประเมินผลการปฏิบัติของตนเอง เพื่อนร่วมงาน ลูกน้องและหัวหน้างาน รวมถึงการให้พนักงานทุกระดับชั้นทราบถึงผลการปฏิบัติงานประจำปีของตนเองอย่างเปิดเผย และชัดเจน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของงาน ในด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตปทุมวัน ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยประเมินผลหรือติดตามผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทุกปี เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการเพิ่มตัวแปรบางตัวที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และในเรื่องของผลตอบแทน ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เจริญก้าวหน้า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร
3. ควรมีการสำรวจข้อมูลจากคู่แข่ง หรือองค์กรที่มีลักษณะธุรกิจคล้ายกัน หรือใกล้เคียงกัน เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้นำมาเปรียบเทียบ เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและลดจำนวนการลาออก เนื่องจากการรับสมัครพนักงานใหม่ ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนมากในการฝึกอบรม
4. ควรศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เนื่องจากบริษัทอาจนำข้อมูลในการศึกษาเพิ่มเติมไปใช้ในการปรับปรุงในส่วนอื่นๆ ต่อไป
5. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ทำให้มีข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้องและครอบคลุมลึกซึ้งได้ผลใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถามด้วย



บรรณานุกรม

- กรปรียา วิจิตรภาพ. (2549). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร
จำกัด และบริษัทในเครือ. ปรินทูนินท์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กิติมา ปรีดีดิติก. (2539). ทฤษฎีบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนาคารพิมพ์.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช้าง.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ.
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2548). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2549). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- _____. (2553). การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉันทนา เกตุแก้ว. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต
จำกัด. ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา. ปรินทูนินท์ ศษ.ม. (ธุรกิจศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติ. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงงานของผู้บริหารในองค์กร
เอกชน. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). เชียงใหม่:
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ชุติมา จันทรผิง. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค: ศึกษา
เฉพาะกรณีสำนักงานประปาเขต 6,7 และ 8. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2540). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- _____. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต
การพิมพ์.
- ชาติรี พัฒนเลิศพันธ์. (2546). ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง
มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์. (2529). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในจังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- นรุทธิ์ พรประสิทธิ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในการตอบสนอง
ความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเอง และความผูกพันในงาน
กรณีศึกษา บริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- บดี ตรีสุคนธ์. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย
จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
ถ่ายเอกสาร.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ปิยะ นิยมวงศ์. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน) : ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนันตรโรจน์. (2540). ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาครุศาสตร์
อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหาร
การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เป็นหนึ่งในไชยชิต. (2538). สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของธนาคารกสิกร
ไทยสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). การวิจัยประชาสัมพันธ์. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พีระ จิระโสภณ. (2541). ทฤษฎีการสื่อสาร เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการ
สื่อสาร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- ภาวนา คำเจริญ. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจภายในในการ
ทำงานของพนักงานโรงแรมรีเจนท์เชียงใหม่รีสอร์ททแอนด์สปา ตามรูปแบบคุณลักษณะ
งาน. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

- ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์. (2538). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กร เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รง ภู่งวงไฟโรจน์. (2540). ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- รวงอรุณ โชตินอก. (2550). ศึกษาคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เรณู สุขกฤษฎิก. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (ธุรกิจระหว่างประเทศ).
ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกศสิงห์. (2543). คู่มือการวิจัย: การวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร (Management). พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วุฒิชัย จำนง. (2525). แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัดรวม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- _____. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: บ้านเสรีรัตน์.
- _____. (2548). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สุภาพรณ คำม่วง. (2525). ปัจจัยที่ส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้านครหลวง. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (พัฒนาชุมชน)
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สาวิตรี อิมบูรณาประวดี. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสซีบี แคมป์ดอล เซอร์วิส จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.
- โสภา เกริกไกรกุล. (2528). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์โรงพยาบาลศิริราช.

- สารนิพนธ์ ศศม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- อำนาจ แสงสว่าง. (2544). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- Aday ,L.U.; & Andersen, R. (1975). *Development of induces to medical care*. Michigan :Ann Arbor Health Administration Press.
- Alderfer, C.P. (1972). *Existence Relatedness and Growth*. New York : Free Press.
- Blum, Milton L; Naylor; & James C. 1968. *Industrial Psychology*. New York: Harper and Row Publishers.
- Broom; & Phillip Selznick. (1973). *Sociology*. New York: Harper & Row Publisher.
- Cooper; & Alfred M. (1958). *How to Supervise People*. New York: McGraw – Hill Book.
- Davis,K. (1967). *Human Relationships at work: The dynamic of Organizational behavior*. New York: MC Graw Hill Book.
- DeFleur, Melvin. (1996). *Theories of Mass Communication*. New York: A Liberal art Perspective, Boston: Houghton Mifflin.
- George Strauss; & Leonard R. Sayless. (1960). *Personel:The Human Problem of Management*. Eaglewood Cliff: Prentice-Hall Inc.
- Gilmer, B. Von; & Haller. (1966). *Industrial Psychology*. 2nd Ed. Book Company. New York: McGraw-Hill.
- Glisson, C; & Durick, M. (1998, March). Predictors of Job satisfaction and Organization commitment in Human Service Organization. *Administrative Science Quarterly*. 33: 488-503
- Herzberg, F. Mausnerm B; & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Willey and Sons.
- Hartung J.; et al. (2001). *Journal of Applied Statistics*. 28: 215-300.
- Heckman, J. R.; & Oldham. G. R. (1975). *Work Redesign*. Addison-Wesley Publishing. Massachusetts: Company Inc.,
- Heckman, J. R.; & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Massachusetts: Addison Wesley.
- Kumar, A; I.J. Singh; & R.N. Ram. (2003). *Annual reproductive cycle of male rohu, Labeo rohita (Ham.), in Tarai region of Uttaranchal*. Indian J. Fish. 50(2): 231-241.
- Nagle, Thomas T. (1987). *The strategy & tactics of pricing*. New York: Prentice Hall.
- Maslow,A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row Publishers.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality* . New York: Harper & Row.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Princeton, NJ: Van Nostrend.
- Meyer, J.P. (1989). Organizational Commitment and Job Performance: It's the Nature

- of the Commitment the Counts. *Journal of Applied Psychology*. 74: 152 - 156.
- Millins, L.J. (1954). *Management and Organization Behavior*. London: Pitman Publishing.
- Paul F. Secord; & Carl W. Backman. (1964). *Social Psychology*.
New York: McGraw- Hall.
- Robbins, S. P. (1991). *Organizational Behavior*. 5th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins, S.P. (2001). *Organizational behavior*. 9th ed. Upper Saddle River,
NJ: Prentice-Hall.
- R.H. Robbins. (1997). *A Short History of Linguistics*. 4th ed. New York: Longman.
- Randall, J.E. (1975). *A revision of the Indo-Pacific angelfish genus Genicanthus, with
descriptions of three new species*. Bull. Mar. Sci. 25(3):393-421.
- Schermerhorn, John R. (1984). *Management for productivity*. New York: John Wiley & Sons.
_____. (1996). *Organizational behavior*. New York: John Wiley.
- Strauss; George; & Soyles Leonare. (1960). *Personel :The Human Problem of Management*.
Englewood Cliffs. N.J: Prentice-Hall.
- Velez, G.V. (1972). A Study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Extrinsic Job
Factors in Columbia University. *Dissertation Abstracts International*. 8(32): 75-76.
- Wexley, K. N; & Yukl; G. A. (1977). *Oraganization behavior and personael psychology*.
Homewood, I.L: Richard D Irwin.
- Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of behavioral Science*. London, Litton Educational
Publishing, Inc.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and
Row.
- Yoder; Dale; & Other. (1958). *Handbook of Personnel Management and Labour Relation*.
NewYork: Mc Graw Hill.
- Zikmund; & William G. (1997). *Business Research Methods*. New York: Dryden Press.
- ประวัติบริษัท. สืบค้นเมื่อ 21 มิถุนายน 2556, จาก
<http://www.nestle.co.th/th/aboutus/management>





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ชุดที่.....

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน

เรียน : ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้ากำลังศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน” แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัย ดังนั้นคำตอบของท่านจึงไม่มีการตัดสินว่าถูกหรือผิด และขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อด้วยความละเอียดรอบคอบ โดยประเมินให้ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อ

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้าพเจ้า ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวมณฑนา นินทนาวงศา รหัสนิสิต 53299130045

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: คุณลักษณะของงาน

ส่วนที่ 3: ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงเล็บ () ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 22 - 31 ปี ☐ 32 - 41 ปี

☐ 42 - 51 ปี ☐ 52 - 61 ปี

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด ☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน

☐ หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน

☐ พนักงานระดับปฏิบัติการ

☐ พนักงานระดับหัวหน้างาน

6. ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้

☐ 1 - 5 ปี ☐ 6 - 10 ปี

☐ 11 - 15 ปี ☐ 16 ปี ขึ้นไป

7. แผนงานที่ท่านสังกัดอยู่

☐ ฝ่ายการเงินและบริหารความเสี่ยง

☐ ฝ่ายควบคุมและกำกับดูแล

☐ ฝ่ายบัญชีบริหาร

☐ ฝ่ายบัญชีต้นทุน

☐ ฝ่ายปฏิบัติการบัญชี

☐ ฝ่ายบัญชีเจ้าหนี้

☐ ฝ่ายบัญชีลูกหนี้

☐ ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายที่ให้กับลูกค้า

☐ ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายในการขาย

☐ ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของหน่วยธุรกิจ

☐ ฝ่ายควบคุมค่าใช้จ่ายของโรงงาน

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

โดยที่ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คุณลักษณะของงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านความหลากหลายของทักษะ					
1. งานในความรับผิดชอบของท่านประกอบด้วยงานที่หลากหลายและท้าทายความสามารถ					
2. งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายด้าน เช่น ความรู้ทางบัญชี หลักการบริหารสภาพคล่องทางการเงิน เป็นต้น					
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
4. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ทางบัญชี การบันทึกภาษี หัก ณ ที่จ่าย เป็นต้น					
ด้านการรับผิดชอบงาน					
5. งานที่ท่านปฏิบัติ ต้องเป็นผู้รับผิดชอบตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ					
6. งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน					
7. ท่านสามารถทราบถึงปัญหาและจุดประสานงานได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่มีปัญหา					
8. การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีขอบเขตงานและตรงตามความรับผิดชอบของท่าน					
9. ท่านสามารถถ่ายทอดงานที่ตนเองรับผิดชอบให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างชัดเจน					
ด้านความสำคัญของงาน					
10. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อบริษัท					
11. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอื่นระหว่างหน่วยงาน เช่น ผู้ตรวจสอบบัญชีของบริษัท ฝ่ายจัดซื้อ พนักงานขาย เป็นต้น					
12. งานของท่านสามารถทำรายได้และผลประโยชน์ให้กับบริษัท					
13. งานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคลภายนอกบริษัท เช่น ผู้ตรวจสอบบัญชีจากบริษัทภายนอก กรมสรรพากร เป็นต้น					
14. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความถูกต้อง แม่นยำ ในข้อมูลที่บันทึกในงบการเงิน การบัญชี					

คุณลักษณะของงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านความมีอิสระในการทำงาน					
15. ท่านมีโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
16. ท่านมีโอกาสที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเอง					
17. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง					
18. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่					
19. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
ด้านผลย้อนกลับของงาน					
20. ท่านสามารถทราบได้เองว่าผลของการปฏิบัติงานที่ท่านทำบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพหรือไม่					
21. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติสามารถวัดผลย้อนกลับของงานได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมจากหัวหน้างาน					
22. งานของท่านไม่สามารถวัดผลย้อนกลับของงานได้เนื่องจากต้องรอให้งานแล้วเสร็จจากบุคคลอื่นก่อน เช่น ต้องรอรายการได้สิทธิต่อเนื่องจากฝ่ายขายหรือรายการจ่ายสิทธิต่อเนื่องจากฝ่ายจัดซื้อ เป็นต้น					
23. งานของท่านจะได้รับผลย้อนกลับที่ดีจากเพื่อนร่วมงานและลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (ในเขตปทุมวัน)

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตปทุมวัน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน					
2. การฝึกอบรม					
3. ท่านมีโอกาสดูแลความสามารถให้ผู้บังคับบัญชาได้เห็นอย่างสม่ำเสมอ					
4. บรรยากาศในการทำงาน					
5. เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน					
6. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับ					
7. ความเหมาะสมและความเป็นธรรมในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา					
8. ขั้นตอนในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน					
9. การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในบริษัท					
10. สวัสดิการต่างๆที่ท่านได้รับ					
11. บริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน					
12. การทำงานกับบริษัทนี้ทำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นคง					

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวมัทนา นินทนาวงศา

วันเดือนปีเกิด

2 มีนาคม พ.ศ.2523

สถานที่เกิด

จังหวัด กรุงเทพฯ

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

บ้านเลขที่ 29 ซอย เพชรเกษม28 แยก2

ถนน เพชรเกษม แขวง ปากคลองภาษีเจริญ

เขต ภาษีเจริญ จังหวัด กรุงเทพฯ

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

บริษัทเนสท์เล่ (ไทย) จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2545

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ.2557

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ