

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มกราคม 2557

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มกราคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2557

ฐิติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่าย

บัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบัญชีการเงินกลุ่มบริษัทปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง จำนวน 116 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีการทดสอบแบบการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่งงาน สถานที่ปฏิบัติงาน รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น อายุ 21 ถึง 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงาน 6 ถึง 10 ปี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ สถานที่ปฏิบัติงาน สำนักงาน กรุงเทพฯ และมีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 20,000 ถึง 35,000 บาท ต่อเดือน

2. การศึกษาครั้งนี้ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษาคือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่งงาน สถานที่ปฏิบัติงาน และรายได้ ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลตอบแทนที่ได้รับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

4. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยเชิงใจ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทนที่ได้รับ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบัญชีการเงินกลุ่มบริษัทธุรกิจพลังงาน

FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN ACCOUNTING AND
FINANCE DEPARTMENT IN PRIVATE COMPANY OF POWER BUSINESS GROUP



AN ABSTRACT
BY
THITIMA SERMWIWATWONG

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

JANUARY 2014

Thitima Sermwiwatwong. (2014). *Factors Affecting Job Satisfaction Of Employees In Accounting And Finance Department In a Private Company Of Power Business Group* Master Project, M.B.A.(Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr.Manu Leenawong

The objective of this research was to study factors affecting job satisfaction of accounting and finance personnel in a private company of power industry group . The sampling size of the research based on 116 employees by collecting data from questionnaires.

The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. The statistics used for hypotheses test were the statistical difference are analyzed by using t-test independent, one-way analysis of variance, pair difference analyzed by using least significant difference (LSD) and Multiple Regression Analysis.

As the research results, the findings were as follows:

1.The study result of demographical characteristics including age, education levels, marital status, working experience, job position and income found that most of respondents ranging aged from 21-30 years old, being single, holding bachelor's degree, working duration from 6-10 years with the officer position and monthly average income between 20,000-35,000 baht.

2. Independent variables in this study are individual characteristics in terms of age, marital status, position, education levels, work experience, job position and income ; job motivation factors in recognition, type of work, responsibility, work advancement ; hygiene factors in terms of relationship with supervisor, relationships with colleagues, work conditions, salaries and benefits. The dependent variable is job satisfaction of accounting and finance personnel in a private company of Power Business group.

3. Employees in accounting and finance department with different working experience and monthly average incomes of personnel in a private company of power business group had different overall job satisfaction at statistically significant level of .05.

. 4. Results of the hypotheses tests at statistically significant levels of 0.05. motivation factors in type of work, work advancement ; hygiene factors in terms of relationship with supervisor, relationships with colleagues, salaries and benefits affected job satisfaction of accounting and finance personnel in a private company of power business group.



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
สารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบัญชีการเงินบริษัท
แห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัศวกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์) วันที่ 2557

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถอย่างสูง จากอาจารย์ ดร.มนู ถิ่นวงค์ อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ให้ความอนุเคราะห์ในการดูแล แก้ไขข้อบกพร่อง ให้ความรู้ ความคิดเห็น คำแนะนำ ความช่วยเหลือ แนวทางตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงความกรุณาและความเมตตาที่มีให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา และกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของ อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ ประธานกรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ รวมทั้งกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแก้ไขเครื่องมืองานวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์โครงการบริหารมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความรู้ ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านและเจ้าหน้าที่ประสานงาน พร้อมทั้งความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อในด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีมีคุณค่าตลอดมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจและเกี่ยวข้อง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

จิตติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	10
สมมติฐานงานวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	12
ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	18
แนวคิดและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย.....	61
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	64
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	64
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	115
ความมุ่งหมายของงานวิจัย สมมติฐานของการวิจัย.....	115
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	120
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	126
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	130
บรรณานุกรม.....	134
ภาคผนวก.....	139
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	140
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	144
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	147
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	149

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน.....	65
2 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล.....	80
3 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อรวบรวมกลุ่มใหม่.....	83
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	84
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	85
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	86
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน.....	87
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	88
9 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	89
10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	90
11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน.....	91
12 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจจำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน.....	92
13 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	94
14 ผลการทดสอบความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-Test.....	94
15 ผลการทดสอบความความพึงพอใจในโดยรวมจำแนกตามสถานภาพ.....	96
16 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ.....	98

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 ผลการทดสอบวิเคราะห์ค่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ F-Test.....	98
18 ผลการทดสอบการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	99
19 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน.....	101
20 ผลการทดสอบวิเคราะห์ค่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน.....	101
21 ผลการทดสอบวิเคราะห์ค่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน.....	103
22 ผลการทดสอบวิเคราะห์ค่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน.....	104
23 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	106
24 ผลการทดสอบวิเคราะห์ค่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-Test.....	106
25 ผลการทดสอบการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	107
26 ผลการทดสอบการพยากรณ์ความพึงพอใจในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).....	111
27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	113
28 สรุปรวมผลการทดสอบสมมติฐาน.....	114

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
2 แสดงรูปแบบของพฤติกรรม.....	19
3 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg.....	43



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทรัพยากรบุคคลนับเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรต่างๆ มีการปรับเปลี่ยนและให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลมากขึ้น การจัดการองค์กรและการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กร พนักงานที่คัดสรรเข้ามาจึงจำเป็นต้องมีขีดความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ ในขณะเดียวกันก็ต้องสร้างความพึงพอใจและจัดสวัสดิการต่างๆ ที่ดี และเหนือกว่าองค์กรอื่น ให้กับพนักงานของตน เพื่อความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานที่ดีที่พนักงานจะให้แก่องค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ และธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่มีต่อการทำงานและปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงานซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรมีการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสภาวะแวดล้อม Hoppock(1935) จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจมีบทบาทสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน เช่น การขาดงาน การปฏิบัติงาน และการลาออกจากงาน Diaz-Serrano and Vieira (2005) เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวล้วนส่งผลต่อผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าขององค์กร เพราะถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะขาดงานน้อยลง ผละการปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น อัตราการลาออกจากงานก็จะน้อยลงไปด้วย Kostas (2009)

ถึงแม้ว่าในปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบปฏิบัติงานต่างๆ จะเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ถูกนำมาใช้เพื่อความสะดวกรวดสบายในการทำงานและใช้เพื่อทดแทนกำลังคนอย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็นการเก็บข้อมูล การประมวลผล ไปจนถึงการจัดทำรายงานเพื่อการนำเสนอข้อมูลทางบัญชีและการเงิน แต่ก็ยังปฏิเสธไม่ได้ว่า ทักษะ ความสามารถและประสบการณ์ต่างๆ ของพนักงานยังคงเป็นสิ่งจำเป็นและนับเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าขององค์กรที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะข้อมูลทางด้านการวิเคราะห์และรายงานทางด้านบัญชีและการเงิน ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารงานภายในองค์กร ที่แสดงถึงฐานะการเงินที่แท้จริงของกิจการและผลการดำเนินงาน (เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2547) ทั้งในภาพรวมและแต่ละหน่วยย่อยขององค์กร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ได้รับการเก็บรวบรวมและประมวลผลจากฝ่ายบัญชีเป็นหลัก หนึ่งในงานวิจัยที่เห็นถึงความสำคัญและศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ งานวิจัยของ Roelen,

Koopmans และ Groothoff(2008) ที่เชื่อว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตของพนักงาน และที่มีรูปแบบมาตรฐานในการบ่งชี้ว่าปัจจัยใดบ้างที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อใช้ในการวัดความพึงพอใจ จึงทำการศึกษาถึงปัจจัยในการทำงานด้านต่างๆ โดยสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้แบบสอบถาม และพบว่า ปัจจัยด้านความหลากหลายของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ สภาพะการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับความหลากหลายของลักษณะของงานอย่างเป็นรูปธรรมและยังสามารถใช้วัดความเป็นอยู่ทั้งรายบุคคลและในภาพรวม เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในปัจจุบันส่งผลกระทบต่ออัตราการหมุนเวียนของพนักงานในอนาคต อัตราการว่างงานและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของสังคมอีกด้วย(Clark, 2001; Clark et al., 1998; Freeman, 1978 อ้างถึง ใน Fischer and Sousa-Poza, 2008)

ถ้ากล่าวถึงบุคคลในองค์กร พนักงานทางบัญชีและการเงินนั้นก็ถือว่ามีส่วนสำคัญต่อกิจการแทบทุกแขนง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สมาคม องค์กร และหน่วยงานอิสระต่างๆ ล้วนแล้วแต่ต้องเก็บบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการบัญชีและการเงิน มาจัดทำเป็นงบการเงินเพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน และฐานะทางการเงินของกิจการ ประโยชน์ของข้อมูลทางการเงินก็เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ และเพื่อใช้ประกอบการเสียภาษีตามกฎหมาย งานบัญชีจึงจัดเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบค่อนข้างสูง ฉะนั้นบุคคลที่เข้ามาสู่กระบวนการในการทำบัญชีนอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถทางด้านบัญชี ด้านภาษี ข่าวดสารข้อมูลต่างๆ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว สิ่งที่ยังขาดไม่ได้ของพนักงานกรบัญชีและการเงินคือ ความละเอียดรอบคอบ เพราะผลของการบันทึกบัญชีที่ผิดพลาดอาจสร้างความเสียหายอย่างใหญ่หลวงต่อองค์กรธุรกิจได้ รวมไปถึงผู้ที่นำข้อมูลทางบัญชีการเงิน ไปใช้เพื่อการตัดสินใจในด้านต่างๆ ดังนั้นความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลบัญชีและการเงินนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ข้อมูลทางบัญชีจึงจะต้องถูกเชื่อถือได้และเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป หากงบการเงินไม่ถูกต้องหรือแสดงตัวเลขบิดเบือนไปจากความเป็นจริงก็จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุน และอาจกระทบต่อธุรกิจได้ ทั้งด้านการดำเนินงาน ภาพลักษณ์ ชื่อเสียงขององค์กรและอาจส่งผลกระทบไปถึงเศรษฐกิจในภาพรวมอีกด้วย จึงนับว่าพนักงานในวิชาชีพบัญชีและการเงินนั้นมีบทบาทต่อองค์กรรวมถึงการพัฒนาเศรษฐกิจและพัฒนาประเทศอีกวิชาชีพหนึ่ง กล่าวคือผู้บริหารหรือฝ่ายบริหารทรัพยากรพนักงานควรต้องทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ

พนักงานด้านบัญชีการเงินเพื่อนำไปพัฒนา และปรับปรุงนโยบายบริหารงานบุคคล หรือวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานนอกจากนี้ยังควรสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อกาลเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป เพื่อจะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองต่อความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถที่จะรักษาคณดี มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไปในระยะยาว

การเตรียมความพร้อมเพื่อการก้าวเข้าสู่ AEC ในปี 2558 ตามข้อตกลงของประเทศในกลุ่มอาเซียนที่จะรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรี เป็นเรื่องหนึ่งที่มีข้อตกลงร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangements:MRAs) โดยอาชีพที่มีข้อตกลงกันแล้วให้สามารถเคลื่อนย้ายไปทำงานได้อย่างเสรี 7 อาชีพได้แก่ อาชีพวิศวกร อาชีพพยาบาล อาชีพสถาปนิก อาชีพการสำรวจ อาชีพนักบัญชี อาชีพทันตแพทย์ และอาชีพแพทย์ การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในกลุ่ม 7 อาชีพนั้นมีผลดีต่อไทยไม่น้อย เพราะในภาพรวม สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทยมีศักยภาพในด้านการผลิตพนักงานในสายวิชาชีพทั้ง 7 ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งทำให้ผู้จบการศึกษาในสายวิชาชีพทั้ง 7 มีตลาดงานที่เปิดกว้างมากขึ้น จากเดิมที่ตลาดมีแค่การให้บริการประชาชน 63 ล้านคน เป็นตลาดของประชาชนรวม 600 ล้านคนใน 10 ประเทศอาเซียนนอกจากนั้น ประเทศเหล่านี้รวมทั้งไทยอยู่ในทิศทางที่กำลังเติบโตทางด้านเศรษฐกิจทั้งสิ้น ทำให้โอกาสในการหางานมีสูง แต่ก็อาจก่อให้เกิดผลกระทบกับสังคมไทยในทางลบ เนื่องจากสังคมไทยกำลังเข้าสู่ภาวะสังคมผู้สูงอายุ จำนวนคนในวัยทำงานกำลังลดลงอย่างมีนัยสำคัญ มีข้อมูลว่าอีกประมาณสิบปีข้างหน้า สัดส่วนคนในวัยทำงานจะต่ำกว่าประชากรผู้สูงอายุ นี่จะทำให้เกิดการขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะแรงงานฝีมือในกลุ่มอาชีพทั้ง 7 นั้นซึ่ง

อาชีพนักบัญชีก็อยู่ในกลุ่ม 7 อาชีพที่มีการกล่าวถึง ฉะนั้นองค์กรอาจได้รับผลกระทบดังกล่าวจากการขาดแคลนแรงงานหลังการเปิด AEC จากสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในด้านของมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการบัญชีของประเทศไทย ซึ่งได้รับแรงกดดันจากทั้งในประเทศและต่างประเทศในเรื่องของมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานในการสอบบัญชีที่ใช้ในธุรกิจของประเทศไทยและการเพิ่มขึ้นของธุรกิจต่างๆ จากการลงทุนของนักลงทุนชาวต่างประเทศ

ดังนั้น จึงมีหลายองค์กรที่ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและพยายามที่จะปรับสภาพของการใช้มาตรฐานการบัญชีให้เป็นสากลมากขึ้น เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของนานาชาติประเทศมากขึ้น องค์กรต่างๆ จึงจะต้องปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบต่อการแข่งขัน นอกจากนี้สภาพของการแข่งขันในธุรกิจได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้เกิดปัญหาการแย่งชิงและขาดแคลนพนักงานทางบัญชีที่มีความรู้ความสามารถ ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงิน ของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน ประกอบด้วยบริษัทในเครือ 9 บริษัท ซึ่งบริษัททุกบริษัทในกลุ่มมีการปฏิบัติงานได้คำนึงถึงคุณภาพตรงตามท้ององค์กรและลูกค้าต้องการและยังต้องคำนึงถึงในเรื่องของมาตรฐานต่างๆ ทางด้านบัญชี และงานบัญชีเป็นงานที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบถูกต้อง ผู้ปฏิบัติงานทางด้านนี้จึงต้องมีความอดทนเป็นอย่างมาก จึงเป็นเรื่องที่ผู้วิจัยให้ความสนใจ เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและเสริมสร้างให้พนักงานได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อันนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน สถานที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายบัญชีการเงิน ของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ทำให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้เหมาะสม
3. ทำให้ผู้บริหารได้ทราบข้อมูลของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทางด้านบัญชี เพื่อทบทวน ปรับปรุงและพัฒนา ตามลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตที่ใช้ในการวิจัย

ขอบเขตของงานวิจัยครั้งนี้จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน ของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน โดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัยดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานประจำสำนักงานกรุงเทพมหานคร และพนักงานประจำโรงงาน ตั้งแต่ระดับปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีการเงิน ถึง ระดับผู้บริหารฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เท่ากับ 165 คน จึงคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane 1970: 580 – 581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 116 คน (ที่มา:ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 116 คน แต่ละชั้นภูมิมีการแบ่งระดับตามบริษัทที่สังกัดด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) และเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้เก็บข้อมูลให้ครบตามจำนวน 116 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

- 1.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ได้แก่

- 1.1.1 อายุ

- 1.1.1.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

- 1.1.1.2 21 – 30 ปี

- 1.1.1.3 31 – 40 ปี

1.1.1.4 41 – 50 ปี

1.1.1.5 51 – 60 ปี

1.1.2 สถานภาพสมรส

1.1.2.1 โสด

1.1.2.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.2.3 หม้าย/หย่าร้าง

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

1.1.4.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

1.1.4.2 6 – 10 ปี

1.1.4.3 11 ปีขึ้นไป

1.1.5 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

1.1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ

1.1.5.2 ผู้บริหารระดับกลาง

1.1.5.3 ผู้บริหารระดับสูง

1.1.6 สถานที่ปฏิบัติงาน

1.1.6.1 สำนักงาน

1.1.6.2 โรงงาน

1.1.7 รายได้ต่อเดือน

1.1.7.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท

1.1.7.2 20,001 – 35,000 บาท

1.1.7.3 35,001 – 50,000 บาท

1.1.7.4 50,001 ขึ้นไป

1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

1.2.1 ปัจจัยเชิงใจ

1.2.1.1 การได้รับการยอมรับนับถือ

1.2.1.2 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

1.2.1.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ

1.2.1.4 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน

1.2.2 ปัจจัยคำจุน

1.2.2.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

1.2.2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.2.2.3 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

1.2.2.4 ผลตอบแทนที่ได้รับ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความภาคภูมิใจและยินดีในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน มีความขยันหมั่นเพียรไม่ขาดงานหรือไม่มาทำงานสาย หากกรณีที่เพื่อนร่วมงานไม่อยู่หรือไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ พนักงานจะยินดีปฏิบัติงานแทนอย่างในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เขาปฏิบัติอยู่ พนักงานจะรู้สึกได้ว่า องค์กร เปรียบเสมือนครอบครัว และไม่คิดลาออกหรือเปลี่ยนสถานที่ทำงาน

2. **ปัจจัยที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลหรือมีผล ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็นด้านตามงานวิจัยนี้คือ

2.1 **ปัจจัยเชิงใจ** หมายถึง ปัจจัยภายใน หรือ ความต้องการภายใน ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1.1 **การได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การที่พนักงานได้รับความเชื่อถือให้ได้มอบหมายงานที่มีความสำคัญ ได้รับการยกย่องชมเชย การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพิจารณาแก้ปัญหาที่สำคัญขององค์กร

2.1.2 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีลักษณะเป็นงานท้าทายความสามารถ รวมถึงเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถที่ตรงกับทักษะและประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มา เป็นงานที่สามารถแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีลักษณะขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

2.1.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบในการทำงานของตนเองอย่างอิสระ หรือโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่เพิ่มมากขึ้น การให้อำนาจการได้รับความไว้วางใจมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง

2.1.4 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน หมายถึง การได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม การฝึกอบรม สัมมนาอย่างเหมาะสมเพื่อพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าขึ้น และการมีโอกาสนในการได้เลื่อนตำแหน่ง

2.2 ปัจจัยคำจูน หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วย

2.2.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกรักของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาในการให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีสัมพันธภาพที่ดี เพื่อนร่วมงานภายในแผนกภายนอกแผนก รวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชา ที่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แก้ไขปัญหาต่างๆ และทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ได้รับความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.2.3 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเหมาะสมของลักษณะทางกายภาพ เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ และความเพียงพอของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน และวัสดุสิ่งของต่างๆ และความทันสมัยของอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ รวมไปถึงความสะอาดและความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน

2.2.4 ด้านผลตอบแทน หมายถึง สิ่งที่ต้องการจ่ายให้ไม่ว่าจะเป็นตัวเงินหรือสิ่งของ เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา โบนัส รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถ ผลงาน และ มีความยุติธรรมเป็นไปตามที่คาดหวัง เพียงพอต่อการดำรงชีพ รวมถึงมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

3. **พนักงานทางบัญชี** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีการเงิน ของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

4. **บริษัท** หมายถึง บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

5. **ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิกการศึกษาสูงสุดของพนักงานในปัจจุบัน

6. **ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานบัญชีโดยรวมของพนักงาน

7. **สถานที่ปฏิบัติงาน** หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

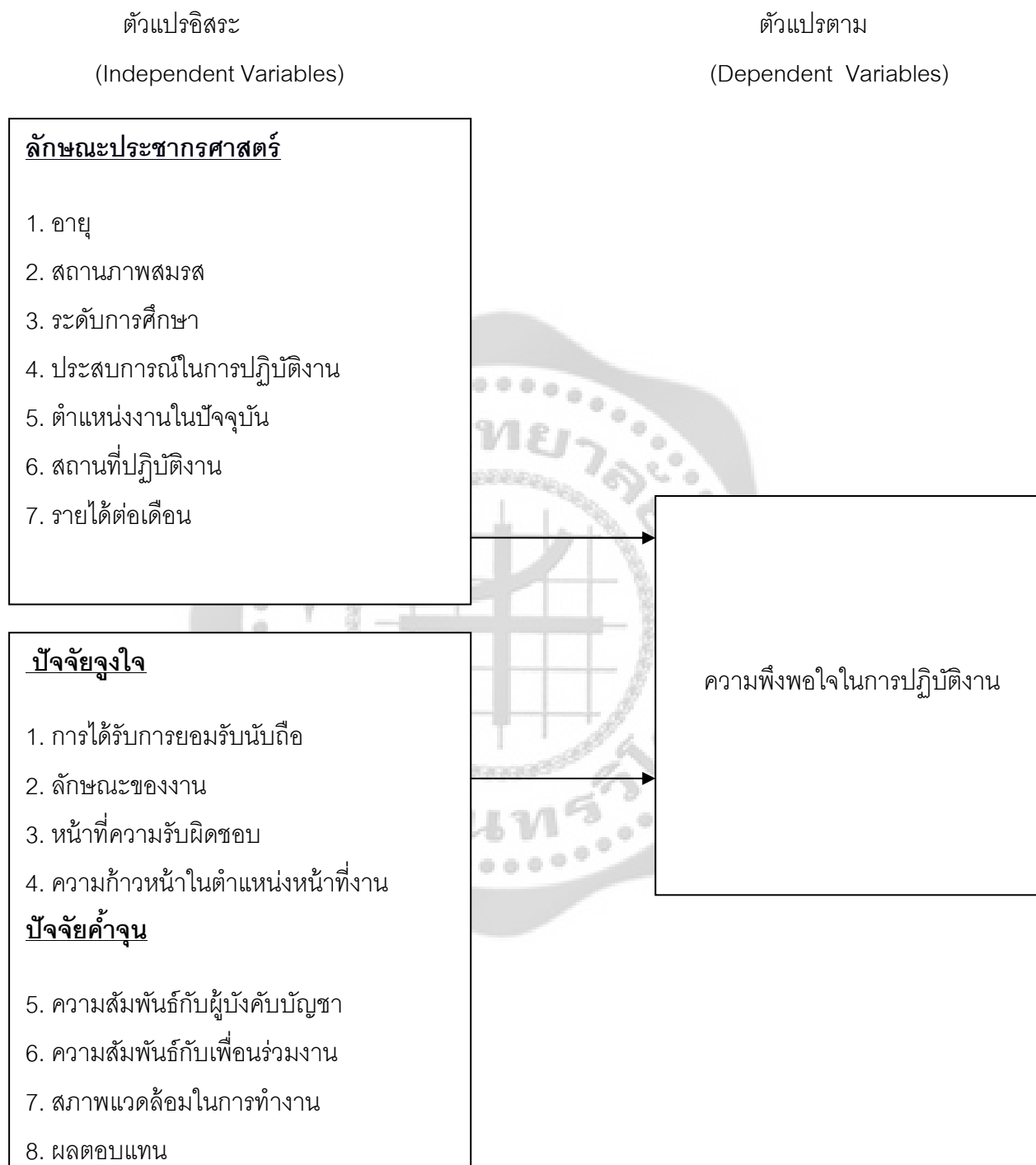
8. **ตำแหน่ง** หมายถึง ระดับตำแหน่งของพนักงานในปัจจุบัน ได้แก่

8.1 **ระดับปฏิบัติการ** หมายถึง พนักงาน, เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีและการเงินในบริษัท

8.2 **ผู้บริหารระดับกลาง** หมายถึง ผู้ช่วยผู้จัดการ, หัวหน้าฝ่าย, หัวหน้าแผนกที่ดูแลรับผิดชอบในระดับแผนก/ฝ่ายทางด้านบัญชีการเงิน

8.3 **ผู้บริหารระดับสูง** หมายถึง ผู้จัดการสายงาน ที่ดูแลรับผิดชอบในฝ่ายบัญชีการเงินเท่านั้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน สถานที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน
3. ปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน
4. ปัจจัยเชิงจิตด้านหน้าที่ความรับผิดชอบส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน
5. ปัจจัยเชิงจิตด้านงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน
6. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน
7. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน
8. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน
9. ปัจจัยด้านผลตอบแทนส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ซึ่งได้เสนอประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
5. การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. การเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ (Wolman,1973) ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542 หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ ให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Horby,2000)

ความพึงพอใจในการทำงาน คือ อารมณ์ในเชิงบวกและทัศนคติส่วนบุคคลที่แต่ละคนมีต่องานของพวกเขา (Orhagbemi, Wanous, Reichers and Hudy, 1997; อ้างอิงจาก Roelen et al., 2008) เช่นเดียวกับแนวคิดของ David(1981) (อ้างอิงจาก บุญรอย ฤาชัย,2543) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่พนักงานมีต่องานที่ตนทำ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ เนื่องจากความพึงพอใจคือ ทัศนคติที่พนักงานมีต่องานที่ทำในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของพนักงานจึงเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป (Hanif and Kamal, 2009) โดยความพึงพอใจนั้นเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับงานและสิ่งที่เขาได้รับจากการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจที่

เกิดขึ้นอาจเป็นความพึงพอใจเฉพาะบุคคลหรือกลุ่ม ความพึงพอใจในงานยังเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต เนื่องจากงานมีผลต่อความรู้สึกของบุคคล ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Opkara(2002) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่พวกเขาคาดการณ์หรือคาดว่าจะสมควรจะได้รับ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจและใส่ใจในการทำงานมากขึ้น องค์การต่างๆจึงจำเป็นต้องทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งนำมาสู่ผลการทำงานที่ดีขึ้นของพนักงาน ดังนั้นฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การจึงมีบทบาทที่สำคัญจะผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ หากบริษัทมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีก็จะสามารถทำให้พนักงานมีความจงรักภักดี มีความผูกพันกับองค์กร และใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (Pfeffer, 1994) การเข้าใจถึงปัจจัยด้านต่างๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลสำหรับใช้ในการจูงใจพนักงานเพื่อให้ทุ่มเทกับการทำงานมากขึ้น (Gupta & Joshi, 2008 อ้างอิงจาก Mahmood and Salee, 2010) นอกจากนี้ระดับความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นตัวส่งสัญญาณที่สำคัญซึ่งเชื่อมโยงไปสู่การตัดสินใจย้ายงานของพนักงานในอนาคต (Kristensen and Westergard-Nielsen, 2004) กล่าวคือ หากพนักงานที่ไม่พึงพอใจต่องานของตนจึงมีแนวโน้มที่จะย้ายงานไปจนกว่าความพึงพอใจของเขาจะเพิ่มขึ้น (Freeman, 1978) นอกจากนี้พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ จะมีโอกาสลาออกจากบริษัทสูงกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีความพึงพอใจสูง จะไม่มีความต้องการที่จะลาออกและมีโอกาสก้าวหน้าในงานของตนมากกว่า (Oshagbemi, 2000 อ้างอิงจาก Hanif and Kamal, 2009)

เพราะฉะนั้น การเข้าใจถึงปัจจัยด้านต่างๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ยังช่วยให้บริษัทสามารถลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการลาออก การฝึกอบรมพนักงานใหม่ ความผิดพลาดจากการทำงานและการลาออกของพนักงานได้อีกด้วย ดังนั้น การศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพนักงานจะช่วยสนับสนุนการปรับปรุงผลการทำงาน (Performance) และประสิทธิภาพในการทำงาน (Productivity) ของพนักงานได้ (Hanif and Kamal, 2009)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ขวัญทัศนคติ ค่านิยมและแรงจูงใจเป็นอันมาก มีนักวิชาการในสาขาจิตวิทยาองค์กร พฤติกรรมองค์กร การจัดการและการบริหารองค์กร ได้ศึกษาและทำความเข้าใจลักษณะทางจิตวิทยาด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไว้เป็นจำนวนมาก นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ซึ่งส่วนใหญ่ความคล้ายคลึงกัน มีรายละเอียดบางส่วนแตกต่างกันผู้วิจัยนำเสนอานิยามของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่นักวิชาการได้อธิบายสรุปไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 122) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539: 16) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อคุณภาพและสภาพของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ความพึงพอใจจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรักงาน และมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจะสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และได้รับผลตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ปาริชาติ ต้นติวัฒน์ (2538: 17) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือความรู้สึกของบุคคลต่องานอันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

วินัย โกยตุลย์ (2537: 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นการแสดงออก หรือความรู้สึกที่ดีที่มีต่อการทำงานที่เขากระทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจจนเกิดทัศนคติชอบต่องานที่เขาปฏิบัติ และความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลอาจจะมีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยที่ต่างกัน เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ทางสังคมและปัจจัยอื่นๆ ถ้าหากปัจจัยต่างๆ ไม่ตอบสนองความต้องการย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางลบ และยังผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น

จิราภรณ์ โนราช (2537: 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีที่พอใจ ความรู้สึกแห่งการยอมรับ ในการปฏิบัติงานภาระหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกที่ดีต่องานก็หมายถึงว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนในทางตรงข้ามหากมีความรู้สึกหรือทัศนคติไม่ดีต่องาน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย หรือไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น

จำนง สมประสงค์ (2518: 109) ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในการทำงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้นและเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูงขึ้น ส่วนความไม่พอใจในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การลดความสนใจให้น้อยลงและสร้างความท้อถอยในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ทำให้ผลงานในการผลิตต่ำลงและเพิ่มจำนวนการออกจากงานให้สูงขึ้น

ไพฑูรย์ เริงมกล (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานมากก็จะเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจสติปัญญาให้แก่งานมาก ผู้ใดที่มีความพึงพอใจในงานน้อยก็จะปฏิบัติงานตามหน้าที่

เรียบ ศรีทอง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกนึกคิดโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในเชิงบวก พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความพอใจอำนาจ สังเกตได้จากความคิด : คิดถึงงานในแง่ทำหาย นำทำ มีคุณค่า มีประโยชน์ อารมณ์รู้สึก: พพอใจ ตื่นเต้น สนุก เพลิดเพลิน มีกำลังใจ การกระทำ : ตั้งใจปฏิบัติงาน อดทน กระตือรือร้น ขยัน มุ่งมั่น มีความสนใจปฏิบัติงานให้สำเร็จ และมีคุณภาพบรรลุวัตถุประสงค์

ทรงศักดิ์ ศรีกาฬสินธุ์ (2523: 1-2) ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าการบริหารงานใดๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมมีจุดหมายปลายทาง คือ ให้งานของหน่วยงานนั้นได้รับความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งหวังให้สมาชิกผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้ คือ

1.ด้านการจัดระบบองค์กร หากองค์กรใดมีระบบรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางมาก ความพึงพอใจต่ำ ผู้มีวุฒิสูงและมีความสามารถมาก ความพอใจจะสูง มีขั้นตอนระเบียบวิธีการมาก ความพอใจจะต่ำ มีการแบ่งลำดับมาก ความพอใจจะต่ำ

2.ด้านการบริหารทั่วไป สาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องภายในกิจกรรมของหน่วยงานนั้น โดยตรงส่วนสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจจะเป็นสาเหตุที่ไม่ค่อยเกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ

3.ด้านจิตวิทยา สิ่งสำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ ความต้องการความสัมฤทธิ์ผลในหน้าที่การงานนั้นๆ

บรรยงค์ ไตจินดา (2543) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. พอใจที่ได้ทำงานกับบริษัทที่ดีและมีการจัดการที่ดี
2. พอใจที่ได้ผู้บังคับบัญชาที่ดี

3. พอใจที่ได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี

4. พอใจที่มีสภาพการทำงานที่ดี

5. พอใจที่ได้ลักษณะงานที่ดี

สมิธ (พงษ์ศักดิ์ สมิตินันท์. 2539: 6; Smit. 1964 : 114-135) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการบ่งถึงระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใดและเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจและสภาพแวดล้อม

แอปเปิ้ลไวท์ (ณรงค์ สุขประสิทธิ์.2535:13; Applewhite. 1965:6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์กร ซึ่งมีความหมายคล้ายกับคำว่าขวัญในการปฏิบัติงาน โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่ม ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่มีความรู้สึกจากสภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน

บาร์สและรูย์ (Byars and Rue. 2000: 301-303) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานคือทัศนคติโดยทั่วๆ ไปของพนักงานต่องาน ซึ่งถือว่าระบบรางวัลตอบแทนมีผลกระทบที่สำคัญต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานต่องานนั้นๆ ในอีกทางหนึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นที่เป็นพฤติกรรมระบบรางวัลภายนอกแล้วยังมีผลต่อระบบรางวัลภายในของผู้ได้รับด้วย ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ทัศนคติต่องานสภาพการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อบริษัท เงินเดือนที่ได้รับ ทัศนคติต่อผู้บริหาร

วูม (วุฒินันท์ วิมลศิลป์: Vroom. 1964:99) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเจตคติที่ดีต่องานและขวัญในการปฏิบัติงานล้วนมีความหมายอย่างเดียวกัน กล่าวคือ หมายถึง การที่บุคคลพยายามปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตามบทบาทและหน้าที่ของตน

สเตรส และเซเลส (กมล รักสวน.2538:8; Strauss and Sayles. 1960:119-127) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงรู้สึกพึงพอใจเมื่องานนั้นได้ให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

มอร์ส (เกร็ดแก้ว.2528:8; Morse.1953:27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลงและความ

ตั้งเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เซคอร์ด และ แบ็คแมน (สมชาย ชัยยุทธ์.2537:13; Secord and Backman.1964:391) เชื่อว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กร บางคนอาจพอใจเนื่องจากผลงานที่ทำสำเร็จ บางคนอาจพอใจเพราะลักษณะงาน แต่บางคนอาจพอใจเพื่อนร่วมงาน

โยเดอร์และคนอื่นๆ (Yoder and others. 1958:6) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร พนักงานจะมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุ ซึ่งสนองความต้องการของเราได้

เฟรนช์ (French. 1964: 28-29) ได้กล่าวไว้ว่า คนจะเกิดความพึงพอใจได้ ถ้าสภาพของงานดีซึ่งหมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสถานภาพสมรสทางการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

แมคคอกมิกและทิฟฟิน (McCormick and Tiffin. 1974:298) ได้กล่าวว่า ภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึงความต้องการต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การงานแล้วได้รับการตอบสนอง

ไวนเชวิช และดอนเนลลี (Ivancevich and Donnelly. 1968:172) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นความคิดเห็นของคนงานที่นิยมชมชอบงานที่เขา กำลังทำอยู่

กูด (Good.1973: 219) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ คุณลักษณะสภาวะหรือระดับความรู้สึกที่เกิดจากความสนใจ หรือทัศนคติที่บุคคลมีต่องานของตนเอง

เดสส์เลอร์ (Dessier.1983: 2190) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา
2. ปัจจัยด้านสภาพการณ์ ได้แก่ ลักษณะของงาน แบบของผู้นำ ระบบการให้ค่าตอบแทนแบบนโยบายของหน่วยงาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน
3. ผู้บริหารกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

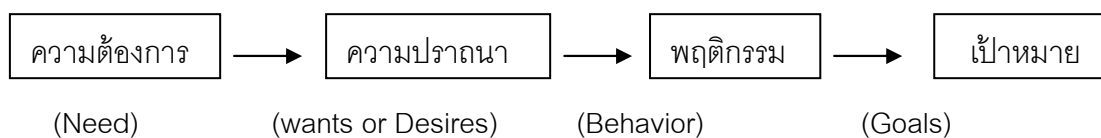
ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้นหรือรางวัลเป็นสิ่งจูงใจ เพื่อรักษาสภาพของความพึงพอใจให้คงอยู่กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้นานที่สุดหรือตลอดไป โดยสิ่งทีบุคคลได้รับหรือสนองตอบจากองค์กรนั้นจะนำมาประเมินคุณค่าที่ได้ว่ามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล หากประเมินว่ามากเพียงพอต่อความต้องการของตนก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจหากยังไม่เพียงพอก็จะทำให้ความพึงพอใจนั้นนี้น้อยลง อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารของบุคคลเนื่องจากเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมนำไปสู่การมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้นทำให้ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มไปด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพของพนักงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานนั้นมีความสำคัญต่อองค์กรเนื่องจากทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานจะมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานช่วยลด การขาดงาน ลางาน ลดการมาทำงานสาย ความพึงพอใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้เกิดความศรัทธาเชื่อมั่นต่อองค์กรก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็เป็นไปด้วยความราบรื่น ช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้นส่งผลไปยังผลผลิตและกำไรขององค์กร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลลัพธ์จากการประเมินคุณค่าจากสิ่งที่ได้รับตอบแทนจากองค์กรและสิ่งแวดล้อมรอบๆตัวบุคคล นั้นหมายถึง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นมาจากหลายส่วนรวมกัน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการที่นำไปสู่พฤติกรรมของบุคคล ทักษะคติในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในแง่การจูงใจด้านรางวัล

ดังนั้น ผู้บริหารในองค์กรจะต้องเรียนรู้ถึงพฤติกรรมของบุคคลหรือพนักงานก่อนว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดี คือสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างขยันขันแข็งทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นจึงต้องเรียนรู้ถึงพฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงออก(อภิญา อังคสุภณ.2545 :8; ธงชัย.2533: 111-112) ดังนี้



ภาพ 2 แสดงรูปแบบของพฤติกรรม

- ความต้องการ (Needs) คือ สาเหตุพื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปตามหลักที่ว่าคนทุกคนต่างมีความต้องการที่หวังว่าจะได้รับการสนองตอบเสมอ
- ความปรารถนา (Wants of desires) คือ ความต้องการที่จะระบุออกมา เป็นสิ่งของหรือความปรารถนาเฉพาะอย่าง เช่น การอยากได้ตำแหน่งที่มีเกียรติ
- พฤติกรรม (Behavior) คือ การกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อทำการตอบสนองความต้องการของตน เช่น ความขยันขันแข็ง ความคิดสร้างสรรค์ ความกระตือรือร้น เป็นต้น
- เป้าหมาย (Goals) คือ จุดประสงค์ของพฤติกรรมที่มุ่งหวังจะได้รับการตอบสนอง ซึ่งแสดงพฤติกรรมให้เข้าเป้าหมายที่ต้องการ อาจเป็นสิ่งของ สภาพเงื่อนไขหรือกิจกรรมต่างๆ เช่น ขยันทำงานเพื่อให้ได้เงินมาใช้จ่าย

3. แนวความคิดและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คอรีเมน (ปริยาพร วงศ์อนุตะโรจน์.2535:130-132; Abraham K.Koman. 1977:218)

จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need fulfillment theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2.ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference group theory) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงาน ตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกของกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

มันฟอร์ด (ปริยาพร วงศ์อนุตะโรจน์.2535:123; E.Munford.1972:4-5) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

1.กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The psychological needs school) กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, Herzberg, Likert โดยมองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership school) มองความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake and Mouton, Fieldler

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-reward bargain school) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากรายได้เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นกลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management ideology school) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารขององค์กร ได้แก่ Crozier and Gouldner

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work content and job design) ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทางวิสตอค

องค์กรจะต้องศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลโดยใช้วิธีการสังเกตและศึกษาพฤติกรรมของบุคคล แล้วนำมาสร้างสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคคล ดังนั้น แนวทางในการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานควรครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยจูงใจควบคู่ไปด้วย

ซอลเลซนิกและคนอื่นๆ (จอมพล พิเศษกุล. 2537: 18; Zaleznik and other. 1958:40) ร่วมกันทำการศึกษาและค้นพบว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ประการใหญ่ๆ คือ

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่
 - 1.1 รายได้ตอบแทนในการทำงาน
 - 1.2 ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน
 - 1.3 ตำแหน่งหน้าที่การงาน
 - 1.4 การได้ทำงานที่ถนัดเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ
2. ความต้องการภายใน ได้แก่
 - 2.1 ความต้องการในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - 2.2 ความเป็นผู้ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น
 - 2.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

มายเออร์ (จอมพล พิเศษกุล. 2537: 17; Myers. 124) เสนอความคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพอใจในงาน โดยเน้นหนักในเรื่องการวางเป้าหมายของงานให้ได้ผลในเชิงปฏิบัติ โดยควรมีลักษณะ ดังนี้

1. งานที่ควรจะมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานจึงจะมีความหมายสำคัญสำหรับผู้ทำ
2. งานนั้นต้องสามารถวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายใน เป้าหมายของงานนั้น ต้องมีลักษณะดังนี้คือ

- 3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
- 3.2 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง
- 3.3 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา
- 3.4 งานนั้นมีลักษณะท้าทาย
- 3.5 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

ฮอลเลอญ์ (กนกวรรณ แสงหาญ. 2538: 13-14; Haller. 1967: 380-384) มีความสนใจ และได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่างๆ และได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจึงรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กร
4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ทุกคนจึงมีความหวังว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัด ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้ ความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารไม่เป็นธรรมปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมปฏิบัติงาน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการ วิธีการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์การการบริหารบุคคล การวินิจัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการทำงานเป็นทีมก็ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ

9. สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานเวลาเข้าออกงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น นอกจากจะเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์แล้ว ยังมีปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอีกหลายประการเช่น

ทริฟฟินและแมคคอร์นิค (จอมพล พิเศษกุล, 2537: 15; Triffin and McCornick, 1968: 339) ได้สรุปองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานเอาไว้ ดังนี้

สภาพการทำงานบริษัทและการจัดการ

1. ค่าจ้าง
2. ชั่วโมงในการทำงาน
3. เพื่อนร่วมงาน
4. ลักษณะของงาน
5. การนิเทศงาน
6. การเลื่อนตำแหน่ง

สมยศ นาวิการ (2540: 222-224) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงานเป็นตอนๆ ไว้ดังนี้

ผลตอบแทน จะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน ผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของการยกย่อง พนักงานมักจะมองผลตอบแทนว่า เป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมช่วยเหลือของพวกเขาต่อองค์กร

การเลื่อนตำแหน่ง จะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงขึ้นจะให้ความเป็นอิสระความท้าทายและเงินเดือนที่สูงขึ้นแก่พนักงาน รางวัลที่เกิดขึ้นจากการเลื่อนตำแหน่งจะแตกต่างกันตามตำแหน่ง

การบังคับบัญชา ที่สร้างความพึงพอใจในงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างสัมพันธภาพสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา ซึ่งสอดคล้องกับที่ ปภาวดี ดุยจินดา (2536: 541) กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจะส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน หัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างอาทรห่วงใย มักสร้างความพอใจในการทำงานในหมู่คนทำงานเสมอ

เพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่งพนักงานต้องการโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัวออกมาจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ พนักงานมักจะใช้เพื่อนร่วมงานเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขา

สภาพแวดล้อมการทำงาน พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพราะว่าพวกเขาต้องการความสบายทางร่างกายและสภาพแวดล้อมการทำงานจะกระทบต่อชีวิตนอกเวลาของเขาด้วย เช่น ถ้าพวกเขาต้องทำงานล่วงเวลา พวกเขาจะมีเวลาเพื่อครอบครัว เพื่อน และการพักผ่อนของเขาน้อยลง

ลักษณะงาน พนักงานต้องการการทำงานที่ท้าทาย พวกเขาไม่ต้องการงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดวันแล้ววันเล่า ลักษณะงานที่กระทบต่อความพอใจงานจะมีอยู่ 2 ด้าน ความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน

ปราณอม กิตติสุขภูธร.(2538:19-21) ได้รวบรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้เป็น 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

1.1 ด้านการเมืองและเศรษฐกิจ การปกครองในรูปแบบประชาธิปไตยจะทำให้บุคคลแสดงออกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งแตกต่างจากการปกครองในรูปแบบเผด็จการที่พนักงานต้องเก็บความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจไว้ สภาพทางเศรษฐกิจก็อาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน เช่น ครอบครัวที่ยากจนมีแนวโน้มที่จะพอใจต่อผลตอบแทนที่สูงกว่าผู้ที่มีรายได้สูงหรือมีฐานะดีอยู่แล้ว

1.2 ลักษณะอาชีพ พนักงานที่เป็นกลุ่มวิชาชีพ ตำแหน่งผู้จัดการและเจ้าของกิจการจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงและมีความพึงพอใจในรางวัลที่เป็นตัวเงินและการท้าทายมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

1.3 สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน โครงสร้างขององค์กร ทั้งขนาด รูปร่าง ความสลับซับซ้อน การรวมอำนาจ ลักษณะความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการนั้น มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

1.4 เทคโนโลยี พนักงานที่ปฏิบัติงานโดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการควบคุมเครื่องจักรอุปกรณ์ มักจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะเห็นว่าได้ทำกิจกรรมที่มีความสำคัญหรือมีความหมายที่บุคคลอื่นไม่มีโอกาสได้ปฏิบัติ

1.5 สิ่งแวดล้อมของงาน ลักษณะสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความสนใจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานนั้นๆ มาก ซึ่งเป็นผลมาจากการมีโอกาสได้ใช้ทักษะและความสามารถได้ศึกษาสิ่งใหม่ๆ

องค์กรประกอบจะมีผลต่อความพึงพอใจก็ต่อเมื่อ

1. บุคคลมีความรู้สึกท้าทายต่องานที่ปฏิบัติ
2. บุคคลมีความสนใจในงานนั้นโดยตรง
3. เป็นงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยทางด้านร่างกายมากนัก
4. รางวัลในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน
5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับความต้องการทางกายของพนักงานในการที่จะบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

2.ปัจจัยด้านบุคคล

2.1 องค์กรประกอบทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เพศไม่ค่อยมีความแตกต่างกันต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านอายุพบว่า กลุ่มอายุ 16-29 ปี มักจะเป็นกลุ่ม

บุคคลที่มีความพอใจในการปฏิบัติงานสูงและผู้ที่อายุน้อยมักมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าผู้ที่อายุมาก ในส่วนของการศึกษานั้น พบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาสูงมักจะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีการศึกษาต่ำ

2.2 ความสามารถ ความสามารถนั้นใช้ทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึง ความพอใจหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งพิจารณาจากการเปรียบเทียบความสามารถที่บุคคลที่อยู่ เทียบกับความสามารถที่บุคคลนั้นถูกคาดหวัง

2.3 บุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่เป็นผู้นำและมุ่งความสำเร็จของงาน จะมีความพอใจที่ได้เห็นงานสำเร็จมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่มุ่งมนุษยสัมพันธ์

2.4 การรับรู้ บุคคลที่มีความสนใจในสิ่งรอบตัวและสามารถรับรู้ ความหมายของปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะมีปฏิกิริยาที่แสดงถึง ความพึงพอใจหรือไม่พอใจได้ มาก แต่ถ้าบุคคลใดไม่สนใจต่อสิ่งแวดล้อม ก็จะมีแนวโน้มที่จะแสดงปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมที่ ตอบสนองต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมาน้อย

2.5 ทักษะคือ เป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการมีพฤติกรรมหรือ ปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งที่มีผลกระทบต่อบุคคลนั้นๆ ซึ่งการมี ทักษะที่ดีจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแนวโน้มที่เป็นบวกมากกว่าบุคคลที่มีทักษะดีต่อ งานในแง่ลบ

2.6 ค่านิยม ค่านิยมต่อสิ่งแวดล้อมหรือต่อเพื่อนร่วมงาน รวมถึงค่านิยมต่อ ลักษณะของงานที่ปฏิบัตินั้นจะส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจในงาน

3. ปัจจัยด้านงาน

3.1 ความชัดเจน ความคลุมเครือของงาน บุคคลในองค์กรที่ไม่เข้าใจอย่าง แน่ชัดถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างแจ่มชัด รวมถึงไม่เข้าใจถึงเป้าหมายและมาตรฐานของ งาน จะทำให้เกิดความสับสนเพราะปฏิบัติตนไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งส่งผลให้ เกิดความไม่พอใจในงานได้

3.2 ความสอดคล้อง ความขัดแย้งด้านบทบาท บทบาทที่ผู้ปฏิบัติงานต้อง ดำเนินการถ้าขัดแย้งกับบทบาทที่ได้รับการคาดหวังหรือไม่สอดคล้องกับตำแหน่งที่ดำรงอยู่ ก็อาจ ส่งผลให้เกิดความกดดันจนนำไปสู่ ความไม่พอใจในงาน

3.3 ลักษณะงาน งานที่ท้าทายความสามารถของบุคคล การได้ใช้ความคิด สร้างสรรค์หรือใช้ความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายที่น้อยคนจะทำได้ หรือการได้ใช้ความชำนาญ

เฉพาะตัวเพื่อทำงานให้สำเร็จจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานได้มาก ส่วนงานที่ไม่ท้าทายจะเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย นำไปสู่ความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติและอาจส่งผลในรูปการขาดงานหรือการลาออกจากงานได้

3.4 โครงสร้างขององค์กร ความพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น คนทำงานในตำแหน่งงานหลัก (Line) จะมีความพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนที่ปฏิบัติงานในลักษณะงานสนับสนุน (Staff) และพบว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานย่อยขนาดใหญ่มักจะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานย่อยขนาดเล็ก ส่วนในด้านลักษณะการบังคับบัญชาไม่ว่าจะเป็นแนวราบหรือลำดับชั้นที่สูงนั้นไม่มีผลต่อความพอใจในงาน

3.5 การควบคุมงาน หัวหน้าที่มีการควบคุมงานอย่างเข้มงวด จะก่อให้เกิดความไม่พอใจงานได้ง่าย ส่วนหัวหน้างานที่คอยควบคุม ดูแล ด้วยความห่วงใย มักสร้างความพอใจในหมู่คนทำงานเสมอ การควบคุมงานที่เปิดโอกาส ให้ผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือการแสดงความคิดเห็นจะช่วยส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน

3.6 ผลตอบแทนของงาน การกำหนดผลตอบแทน รวมถึงค่าจ้างและสวัสดิการจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจก็อาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจจากผลตอบแทนที่ให้แก่บุคคลด้วย

คูเปอร์ (กิตติมา ปรีดิโลก.2529: 323; Cooper.1958: 31-33) มีความเห็นว่าความต้องการในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ในการปฏิบัติงานผู้ทำงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย

- 1.ได้ทำงานที่เขาสนใจ
- 2.มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการปฏิบัติงาน
- 3.มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
- 4.มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน
- 5.มีสภาพการทำงานที่ดีรวมทั้งมีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสม

6.มีความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติงานรวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ

7.ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมการปกครองโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

แฮทฟิลด์และฮิวส์แมน (Hatfield and Huseman; อ้างอิงมาจาก Kidrakarn. 1989:7) ได้ทำการพัฒนาแนวคิดของนักวิจัยต่างๆ มาเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายในปัจจุบันประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

ตัวแปรที่ 1. องค์ประกอบเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน แบ่งเป็น

1. ความตื่นเต้น/น่าเบื่อ
2. ความสนุกสนาน/ความไม่สนุกสนาน
3. สภาพโล่ง/สภาพสลับๆ
4. มีความพอใจ/ไม่พอใจ

ตัวแปรที่ 2 องค์ประกอบทางด้านค่าจ้าง ประกอบด้วย

1. ถือว่าเป็นรางวัล/ไม่เป็นรางวัล
2. มาก/น้อย
3. ยุติธรรม/ไม่ยุติธรรม
4. เป็นทางบวก/ทางลบ

ตัวแปรที่ 3 องค์ประกอบทางการให้การให้ความดีความชอบ

1. ยุติธรรม/ไม่ยุติธรรม
2. เชื่อได้/เชื่อไม่ได้
3. เป็นเชิงบวก/เชิงลบ
4. เป็นเหตุเป็นผล/ไม่เป็นเหตุไม่เป็นผล

ตัวแปรที่ 4 องค์ประกอบทางด้านผู้บังคับบัญชา

1. อยู่ใกล้/อยู่ห่าง
2. ยุติธรรม จริงใจ/ไม่ยุติธรรม ไม่จริงใจ
3. เป็นมิตร/ค่อนข้างไม่เป็นมิตร
4. เหมาะสมทางคุณสมบัติ/ไม่เหมาะสมทางคุณสมบัติ

ตัวแปรที่ 5 องค์ประกอบทางด้านเพื่อนร่วมงาน

1. เป็นระเบียบเรียบร้อย/ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
2. จงรักภักดีต่อหน่วยงาน/ไม่จงรักภักดีต่อหน่วยงานและเพื่อน
3. สนุกสนานร่าเริง/ไม่ค่อยสนุกสนานร่าเริง

4. ดูน่าสนใจเอาจริงเอาจัง/ดูเหนื่อยหน่าย

ฮาร์เรลล์ (Harrell. 1964: 260-262) มีแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากจะเกิดจากองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังเกิดจากองค์ประกอบส่วนตัวซึ่งประกอบด้วย

1. เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย
2. จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ บุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมากจะมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานน้อยอาจจะเป็นเพราะว่าปัญหาทางสถานะการเงินที่บีบคั้นเขาอยู่ก็เป็นได้
3. อายุ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะสูงขึ้นเมื่ออายุมากขึ้น
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระยะแรกเริ่มเข้าปฏิบัติงาน บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงและจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ห้าถึงปีที่แปด จากนั้นจะเริ่มขึ้นอีกเมื่ออายุการปฏิบัติงานมากขึ้น
5. ความเฉลี่ยฉลาด หากให้คนที่มีความฉลาดมากๆ ทำงานที่ง่ายๆ จะทำให้ความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงานได้
6. ระดับการศึกษา ยังไม่สามารถที่จะสรุปได้ถึงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. บุคลิกภาพส่วนตัว เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กิเซลลิ (Ghiselli. 1955: 430) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนในองค์กร ไว้ 5 ประการคือ

1. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่สถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็เป็นที่น่าพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้นๆ
2. สถานะทางสังคม สภาพการปฏิบัติงานต่างๆ จะต้องอยู่ในสถานะที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ
3. อายุ ผู้มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงานและการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

โพลซ์แมนและบาส (นำพร ไวร่อง.2537: 40; Fieishman and Bass. 1974: 272 – 279) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานของบุคคล โดยได้ร่วมมือกับเคนดอลล์และฮูลิน (Kendae and Hulin) สร้างตรรกษาลักษณะงาน (John Descriptive Index : J.DI) ประกอบด้วยปัจจัยในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ

1. การบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีคุณลักษณะของผู้นำและผู้บริหารสามารถใช้ศิลปะในการสอนแนะนำงานด้วยความเฉลียวฉลาด กล้าตัดสินใจ ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสุ่ม เป็นต้น
2. ลักษณะงาน หมายถึง เป็นงานที่น่าทำ ทำหาย อาศัยความคิดริเริ่ม ไม่จำเจ ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม
3. ค่าตอบแทน หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ รวมถึงสิ่งตอบแทนอื่นๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงานรายได้ทั้งหมดเพียงพอสำหรับการดำรงชีวิต
4. ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความสามารถ โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา
5. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถและเฉลียวฉลาดช่วยเหลือแนะนำกันได้และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

เดวิส (Davis. 1985: 83) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

มิลตัน (วุฒินนท์ วิมลศิลป์. 2533: 21-22 ; Milton. 1981: 159) เสนอว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจงานมี 9 ประการ คือ

1. ลักษณะงาน
2. เงินเดือน
3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน
4. การได้รับการยอมรับนับถือ
5. ผลประโยชน์
6. สภาพการปฏิบัติงาน
7. การนิเทศงาน
8. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

9. การบริหาร

กิลเมอร์ (กิติมา ปรีดิolk. 2539: 325 ; Gilmer. 1967) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ผลของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น รู้สึกว่าได้รับความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในงาน พร้อมนี้ยังได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลพึงพอใจในงาน 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security)
2. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (Opportunity for Advancement)
3. ลักษณะที่ปฏิบัติงานและการดำเนินงาน (Company and Management)
4. ค่าจ้าง (Wages)
5. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Intrinsic Aspects of the Job)
6. การบังคับบัญชา/การนิเทศงาน (Supervision)
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job)
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication)
9. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition)
10. ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits)

เซอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์ และ ออสมอร์น. (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญกิตติ; และสิริอร จำปาทอง. 2548:28) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นระดับของความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบที่บุคคลมีต่องานของพวกเขา หรือเป็นสภาพความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงานซึ่งความพึงพอใจได้รับอิทธิพลจาก

1. ปัจจัยด้านองค์กร (Organization factor)
2. ปัจจัยกลุ่ม (Group factor)
3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factor)

สิ่งที่กำหนดความพึงพอใจในงาน สิ่ง que เข้ามาเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. งานที่ท้าทายระดับสติปัญญา คือ พนักงานมีแนวโน้มที่จะชอบงานที่ให้โอกาสในการใช้ทักษะและความสามารถตลอดจนงานที่ทํานั้นมีความหลากหลาย มีอิสระในงานและมีการป้อนกลับในงานที่เขาทำลักษณะเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดการทำลายในสติปัญญา

2. ความเสมอภาคในการรับรางวัล คือ พนักงานต้องการระบบการให้รางวัลและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรมตลอดจนอยู่ในแนวทางที่เขาคาดหวังไว้ เช่น ให้รางวัลตามระดับความชำนาญงาน ตามมาตรฐานของค่าแรงซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

3. การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน คือ สิ่งที่จะทำให้พนักงานรู้สึกว่างานที่เขาทำนั้นเป็นงานที่ดีได้รับความสะดวกในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานชอบทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดีมากกว่าสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายและไม่สะดวกสบาย

4. การช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน คือ มิตรภาพและการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ผลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อความสามารถในการทำงานของพนักงาน พบว่า ความไม่พึงพอใจในงานอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อผลผลิตของพนักงาน การขาดงาน และการออกจากงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานและผลผลิต ถ้าพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะทำให้ความพึงพอใจในงานและผลผลิต ถ้าพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะทำให้มีผลงานที่ดี องค์กรที่พนักงานมีความพึงพอใจงานมีแนวโน้มที่จะมีผลผลิตที่ดีมากกว่าองค์กรที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานน้อย

2. ความพึงพอใจในงานและการขาดงาน คือ ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการขาดงานซึ่งอาจสรุปได้ว่าความไม่พึงพอใจของพนักงานเป็นสาเหตุของการขาดงาน

3. ความพึงพอใจในงานและการออกจากงาน คือ ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการออกจากงานแต่อย่างไรก็ตามความพึงพอใจนี้ก็อาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่นๆ อีกหลายประการ เช่น สภาพของการตลาดแรงงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสการเลือกงาน ระยะเวลาของการดำรงตำแหน่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะทำงานในปัจจุบัน

ล็อก (Locke. 1976: 1297 – 1349) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ ดังนี้คือ

1. ตัวงาน (Work) งานจะเป็นองค์ประกอบอันดับแรก ที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึง ว่าคนนั้นชอบปฏิบัติงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วย ก็จะมี ความพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความสนใจในงาน ทำให้มีโอกาสที่เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ งานจะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ใช่ยากหรือง่ายเกินไปจำนวนงานหรือปริมาณงานควรพอดีกับความสามารถและเวลาของแต่ละบุคคล

ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาอันจำกัดมาก งานนั้นจะส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้และพัฒนาได้

2. เงินเดือนและค่าจ้าง (Payment) ค่าจ้างอาจเป็นเงินหรืออย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ วิธีจ่ายค่าแรงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเป็นรายเดือน รายปักษ์ รายวันหรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการปฏิบัติงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่า จะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับ

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จ ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ ให้ความเชื่อถือกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงานหรือคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) สภาพการปฏิบัติงานรวมถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Enviroment) รวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การปฏิบัติงาน ที่ตั้งขององค์กรหรือโรงงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน การหยุดพักในระหว่างปฏิบัติงาน เป็นต้น

7. การบังคับบัญชา (Supervision) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่มีความพึงพอใจ หัวหน้าแบบต่างๆ นั้นมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษย์

สัมพันธ์เพียงไรและเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานหัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานจะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากบุคคลมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงข้ามถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึงพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานด้วย

9. องค์กรและการบริหารงาน (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กร การที่องค์กรมีนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ปฏิบัติงานนำมาตัดสินใจ

เฮอร์และแครมเมอร์ (บัวบาน ยะนะ.2541: 21 ; Herr and Cramer.1992: 76) กล่าวว่าไว้ว่าระดับของความพึงพอใจเกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับของสิ่งต่อไปนี้

1. เกียรติในการปฏิบัติงาน
2. ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน
3. ความผูกพันของกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้วย
4. ความท้าทายและความหลากหลายของงาน
5. นายจ้างให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจ
6. พนักงานต้องการมีส่วนร่วมที่จะได้รับการพัฒนาสิ่งต่างๆ ตามลำดับความชำนาญลำดับตำแหน่งหน้าที่และโครงสร้างขององค์กรที่งานนั้นดำเนินอยู่
7. การเปรียบเทียบค่าจ้างกับงานที่มีลักษณะเดียวกัน
8. สภาพการปฏิบัติงานที่ทำให้พึงพอใจ
9. งานที่มีความมั่นคง

อัมพล สุอำพัน (2535: 758 – 259) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในอาชีพ มีดังนี้

1. ลักษณะงานซ้ำซากน่าเบื่อหน่าย ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลงให้เกิดความกระตือรือร้น
2. ไม่ได้รับการยกย่องยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
3. สิ่งแวดล้อมและสภาพการปฏิบัติงานที่ไม่ดี

4. งานหนักเกินไป ต้องมีความรับผิดชอบสูงมาก
5. มีความขัดแย้งหรือคลุมเครือในหน้าที่การปฏิบัติงาน
6. งานที่ไม่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน
7. การที่บุคคลมีการศึกษาเพิ่มเติม แต่ยังปฏิบัติงานในลักษณะเดิม ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย
8. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้บรรยากาศของการปฏิบัติงานลดความเป็นมนุษย์ลง
9. ลักษณะของงานมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรวดเร็วและเป็นไปอย่างต่อเนื่องในอัตราที่สูง
10. มีความไม่สอดคล้องกันระหว่างสถานะของงานและชีวิตด้านอื่นๆ เช่น มีระดับการศึกษาสูงแต่ไม่ทำงานที่มีสถานะต่ำ
11. งานที่ทำเป็นงานที่ขาดความมั่นคง ขาดความปลอดภัย ขาดโอกาสก้าวหน้า
12. ระหว่างที่ปฏิบัติงานเกิดการเจ็บปวดขึ้นเป็นประจำ

อรุณ รักธรรม (2532: 205) ได้เน้นความสำคัญในเรื่องการสร้างควมพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นสิ่งที่จำเป็นที่ผู้บริหารทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีในองค์กรของตนเพราะว่าความพึงพอใจการปฏิบัติงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้เสนอวิธีการสร้างควมพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

- 1 ต้องสร้างและปลูกฝังให้คนมีความพอใจมีความรักและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
- 2 ชมเชยและยกย่องให้กำลังใจแก่ผู้ทำความดีความชอบ
- 3 ดูแลเอาใจใส่และให้ความสนทนสนมแก่ผู้ปฏิบัติงาน
- 4 ให้โอกาสในการสร้างความมั่นคงของชีวิตการปฏิบัติงาน
- 5 สร้างสภาพการปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสม
- 6 ให้โอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงาน
- 7 ให้โอกาสหรือมีระบบที่เที่ยงธรรมในการร้องทุกข์

ธงชัย สันติวงษ์ (2531: 107) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพอใจของคนรวมทั้งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. การต้องการได้รับการจ่ายค่าตอบแทนที่พอเพียงและสมเหตุผล

2. การประเมินค่างาน (Job Evaluations) เพื่อกำหนดค่างานและค่าตอบแทน จะต้องมีความถูกต้อง สามารถชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานเปรียบเทียบกัน
3. สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความปลอดภัยและความสะอาดของสถานที่
4. สวัสดิการที่ให้กับคนงาน ทั้งห้องอาหาร รถสวัสดิการ ประกันสุขภาพ การฝึกอบรม การรักษาพยาบาล ห้องน้ำและอุปกรณ์การพักผ่อนต่างๆ
5. ความยุติธรรมในโอกาสเลื่อนขั้น โยกย้ายและการพัฒนา
6. ความยุติธรรมในการสอบสวนข้อกล่าวหาและข้อร้องเรียน
7. การให้ระบบการตอบแทนแบบจูงใจ โดยมีหลักเกณฑ์และมีความเป็นธรรม
8. คุณภาพของผู้นำที่เป็นผู้บังคับบัญชา

สุชาติ นิภานันท์ (2526: 181) เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในงานมีอยู่ 7 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในอาชีพ
2. ความเป็นธรรมในเรื่องค่าจ้างหรือเงินเดือน
3. การควบคุมบังคับบัญชา
4. สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล
5. สภาพการปฏิบัติงาน
6. โอกาสก้าวหน้าและลักษณะทาง

สมยศ นาวิการ (2525: 434) ได้กล่าวถึงปัจจัยเบื้องต้นที่จูงใจบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ดังนี้

1. โอกาสความก้าวหน้า
2. เงินเดือน
3. ความท้าทาย
4. การมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติ
5. การยกย่องและสถานภาพสมรส
6. ความรับผิดชอบและอำนาจ
7. ความมั่นคงในอาชีพ
8. ความอิสระในการปฏิบัติงาน

9. โอกาสของความเจริญเติบโตส่วนบุคคล

10. สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดี

เสถียร เหลืองอร่าม (2519: 67-87) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ช่วยสร้างความสนใจบางอย่างที่จะทำให้พนักงาน ได้รับความพอใจไปพร้อมๆ กันไว้ ดังนี้คือ

1. หน่วยงานแต่ละหน่วย ควรจะมีคนไม่มากจนเกินไป เพื่อให้พนักงานได้สร้างสรรค์กันขณะที่ทำงาน ถ้ามีคนกลุ่มใหญ่เกินไป จะทำให้สมาชิกรู้สึกว่ามีความสัมพันธ์ไม่แน่นแฟ้น

2. ไม่ควรจัดงานให้บุคคลทำงานโดยสันโดษ ถ้าบุคคลทำงานคนเดียวโดยไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคนอื่นๆ จะทำให้เบื่อหน่าย ทางที่ดีควรให้ทำงานร่วมกับคนอื่นบ้าง เพื่อจะได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในงาน ทำให้ใช้เวลาในงานให้เป็นประโยชน์ขึ้น

3. ควรจะมีการแลกเปลี่ยนความคิดระหว่างงาน งานทุกๆ งานควรมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างคนงาน วิธีที่จะทำให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นก็คือตั้งคณะกรรมการขึ้น หรือโดยบังคับให้งานหลายๆ งานมีการประชุมปรึกษาหารือกัน

4. ตำแหน่งที่มีส่วนสร้างแรงจูงใจและความพอใจ นอกจากตำแหน่งแล้ว ชื่อตำแหน่งก็มีความสำคัญมากในการสร้างความพอใจให้แก่พนักงาน ผู้นำขององค์การควรพิจารณาชื่อตำแหน่งต่างๆ ให้เหมาะสม อีกทั้งพยายามให้สายการบังคับบัญชามีขนาดสั้น คือ ให้ตำแหน่งงานส่วนมากอยู่ไม่ห่างจากผู้บังคับบัญชาจนเกินไป

5. ไม่ควรแบ่งงานเฉพาะมากจนเกินไป การทำงานซ้ำแล้วซ้ำอีกทำให้เกิดการเบื่อหน่ายทำให้พนักงานขาดความภูมิใจในตัวเองและทำให้พนักงานไม่มีโอกาสเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เป็นการทำลายอนาคตของพนักงาน

6. ควรมีการกระจายอำนาจ การกระจายอำนาจมีส่วนสนองและจูงใจตามความต้องการของพนักงาน

การสร้างสิ่งจูงใจเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีทั้งทางบวกและทางลบ และได้ให้ข้อคิดเห็นในการสร้างสิ่งจูงใจไว้ดังนี้ คือ

1. สิ่งจูงใจในทางบวก ได้แก่

1.1 เงิน

1.2 ความมั่นคง

1.3 การยกย่อง

1.4 การมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ

1.5 การแข่งขัน

1.6 ความรู้ของผลงาน

1.7 การมีส่วนร่วม

2. สิ่งจูงใจในทางลบ

2.1 การตำหนิ

2.2 การตัดเงินเดือน

2.3 การให้ออกจากงาน

2.4 การลดขั้น

2.5 การไล่ออกจากงาน

การจูงใจในทางลบ เป็นเรื่องของการลงโทษแต่วัตถุประสงค์ของการลงโทษไม่ใช่เพื่อแก้แค้น แต่เป็นการลงโทษเพื่อตึงหรือเตือนสติพนักงานในองค์การให้เขาเหล่านั้นหันมาสนใจในการทำงาน

อูทัย หิรัญโต (2523: 272-273) ได้กล่าวว่า สิ่งที่สร้างความพอใจส่วนใหญ่จะทำให้บุคคลสบายใจ หรือสนองความต้องการของเขาได้ทำให้เกิดความสุขแต่ไม่อาจจูงใจให้เขาใช้ความสามารถเพิ่มขึ้นได้ ถ้าหากสิ่งที่สร้างความพอใจนั้นไม่มีลักษณะเป็นสิ่งจูงใจ (Motivators) ด้วย สิ่งที่สร้างความพอใจกับสิ่งจูงใจจึงต่างกัน เวอิมอนท์ โทเรน และคาเปิล (Vernimont, Teren and Capel) ได้แสดงความแตกต่างของสิ่งที่เรียกว่า สิ่งจูงใจ และสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจไว้ดังนี้ คือ

1. สิ่งที่สร้างความพอใจมีดังนี้ ความสำเร็จในการทำงาน การสรรเสริญเมื่อทำดี สัมพันธภาพของบุคคล และที่ตั้งของที่ทำงาน

2. สิ่งจูงใจในการทำงานได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่ดี ผู้บังคับบัญชาที่มีสามารถ งานที่ท้าทาย ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการทำงาน

สมพงศ์ เกษมสิน (2526: 321-330) ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ใหญ่ๆ ดังนี้คือ

1. ลักษณะของสิ่งจูงใจที่เป็นเงิน สิ่งจูงใจเหล่านี้ ได้แก่

1.1 อันตราค่าจ้างเงินเดือน

1.2 โบนัส

1.3 การแบ่งปันผลกำไร

1.4 การให้บำเหน็จ

1.5 การให้บำนาญ

1.6 การให้ประโยชน์เกื้อกูล

1.7 การจัดตั้งกองทุนสงเคราะห์

2. ลักษณะสำคัญของสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงินสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงินในลักษณะต่างๆ กัน

ได้แก่

2.1 การยกย่องและการยอมรับนับถือ

2.2 การมีความรู้สึกรู้ว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ

2.3 การแข่งขัน

2.4 การเข้ามามีส่วนร่วม

2.5 โอกาสก้าวหน้า

2.6 ความยุติธรรม

2.7 บริการทางด้านสันตินาการ

กิตติมา ปรีดีติลล (2529: 332) ได้เสนอถึงหลักการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้

ดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของพนักงานทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจะได้จัดงานได้

ถูกต้องเหมาะสม

2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน

3. การมอบหมายจะต้องชัดเจน

4. มีเทคนิคในการควบคุมงาน

5. ให้ทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

6. จัดงานที่ทำหายและริเริ่มงานใหม่ๆ ให้ทำเสมอ

7. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอนและมีระยะเวลานานพอสมควร เพื่อเป็นการลดความ

เบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน

8. ส่งเสริมให้มีสภาพการปฏิบัติงานที่ดี

9. บริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม

10. ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี

11. ให้ความมั่นคงในชีวิตและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น

13. ให้ทุกคนรู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ

14. จัดสวัสดิการต่างๆ ภายในองค์กร

เมื่อศึกษาถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วควรได้ศึกษาหลักการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไปพร้อมๆ กัน เพราะการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ จะช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรู้สึกว่าชีวิตงานของตนมีคุณภาพแล้วยังช่วยลดแนวโน้มอันอาจเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของบุคคลด้วย เมื่อบุคคลเป็นปฏิปักษ์ต่องานแล้ว จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ เช่น ขาดงาน ลาออกจากงาน ก้าวร้าว เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลเสียต่อองค์กร ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรละเลยพึงกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กรและเพื่อให้วัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่นและเรียบร้อย จากความสำคัญดังกล่าวได้มีผู้เสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

4.1 ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีที่รู้จักกันแพร่หลายและมีชื่อเสียงที่สุด ได้แก่ ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1954: 253-258) เป็นผู้ที่ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปโดยมาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวกับมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นเครื่องจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่จะเป็นสิ่งที่จูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์ตามลำดับชั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชั้นสูงก็就会被เรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ทฤษฎีของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) คือปรารถนาที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานตลอดจนการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำคัญตามความคิดเห็น (Self Actualization of Self Realization Needs) คือ ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างมีความใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในทัศนของตน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 116) อธิบายว่า บุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนองตอบความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้เขาได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2. ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

3. ความต้องการของบุคคล จะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนตามความสำคัญ เมื่อความต้องการต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้งการระดับสูงต่อไป

จุดสำคัญในแนวความคิดของมาสโลว์ คือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะกลายเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจที่อันจะเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้นบุคคลที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ในด้านความต้องการซึ่งมีลักษณะคล้ายกับของมาสโลว์ และยึดถือเป็นทฤษฎีที่ศึกษาค้นคว้ากันอย่างกว้างขวาง (Herzberg, 1929: 85-90) ซึ่งได้ค้นพบสิ่งที่เป็นมูลเหตุในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 2 องค์ประกอบ เฮอริสเบิร์ก เชื่อว่า องค์ประกอบที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานกับองค์ประกอบ

ที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่แยกออกจากกัน องค์ประกอบ 2 พวกนี้ ได้แก่

1. องค์ประกอบแรงจูงใจ (Motivation Factors) องค์ประกอบนี้เป็นตัวทำให้เกิดความพอใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ องค์ประกอบนี้เฮิร์สเบิร์กเชื่อว่าเป็นตัวหนุนกำลังให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้น เช่น งานที่ทำ ความสำเร็จ การยกย่อง ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

2. องค์ประกอบอนามัย (Hygienic Factors) องค์ประกอบนี้เป็นตัวทำให้เกิดความพอใจซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมของการทำงาน การบริหารของหัวหน้างาน เงินเดือน ผลประโยชน์ และบริการเป็นสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เฮิร์สเบิร์กเชื่อว่าจะไม่มีความสัมพันธ์หรือความสัมพันธ์แต่น้อยต่อแรงจูงใจของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อการทำงาน องค์ประกอบนี้จะนำไปสู่ความไม่พอใจ

3. โดยสรุปแล้ว แรงจูงใจที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงานจึงขึ้นอยู่กับความต้องการของมนุษย์ที่จะต้องได้รับการตอบสนอง ซึ่งมาสโลว์ได้กำหนดไว้ 5 ชั้น คือ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง และความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ จากแนวคิดของมาสโลว์ทำให้เข้าใจได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของมนุษย์ในการได้รับการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลำดับชั้นความต้องการไม่เท่ากัน จึงทำให้เกิดความพอใจในการทำงานไม่เท่ากันและนอกจากนั้นองค์ประกอบที่จะสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับงานและสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของเฮิร์สเบิร์กช่วยให้เข้าใจได้ว่าทำไมบางคนเกลียดงานที่ทำแต่ก็ยังทำงานในหน่วยงานนั้น แต่ในทางตรงกันข้าม บางคนรักงานที่ทำแต่ก็ลาออกจากหน่วยงานที่ตนเองทำอยู่ ทั้งนี้เพราะมีองค์ประกอบสองอย่างที่แตกต่างกันนั่นเอง ดังนั้นสิ่งที่กำหนดให้บุคคลมีความรู้สึกต่อหน่วยงานที่เขาทำนั้นเป็นองค์ประกอบด้านแรงจูงใจ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบุคคลให้มีความรู้สึกต่อหน่วยงานที่เขาทำนั้นเป็นองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมซึ่งจำเป็นจะต้องมีอย่างเพียงพอ มิฉะนั้นจะไม่สามารถดึงดูดให้คนเข้ามาร่วมเป็นสมาชิกในหน่วยงานนั้น

สมยศ นาวิกร และผุสดี รัมคม (2522 : 189) ได้ทำการสรุปทฤษฎีของ Herzberg ดังนี้

1. ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน

1.1 เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความไม่พอใจในงานที่ทำจะสูงขึ้น

1.2 เมื่อได้รับการตอบสนองของความต้องการ ความไม่พึงพอใจงานที่ทำงานจะไม่เกิดขึ้น แต่ไม่ได้เพิ่มความพอใจหรือแรงจูงใจ

2. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น

2.1 เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองของความต้องการ ความพอใจและแรงจูงใจจะไม่เกิดขึ้น

2.2 เมื่อได้รับการตอบสนองของความต้องการ ความพอใจและแรงจูงใจจะไม่เกิดขึ้น

จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยค่าจูง ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จูงใจที่จะให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ซเบิร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยค่าจูงนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยค่าจูงยอมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยค่าจูงอยู่ แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้หมายถึงว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ ปัจจัยค่าจูงเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่เป็นปัจจัยที่กระตุ้น หรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น สมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ซเบิร์ก คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานการเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg จะเห็นได้ว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow และทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg มีความสัมพันธ์กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Maslow เสนอว่าความต้องการขั้นสูงจะไม่เกิดขึ้น ตราบเท่าที่ความต้องการขั้นตอนยังไม่ได้ได้รับการตอบสนอง เช่นเดียวกับที่ Herzberg สรุปว่า องค์ประกอบการจูงใจอาจไม่มีความหมายตราบเท่าที่องค์ประกอบค่าจูงยังไม่ได้รับการดูแลและเอาใจใส่ หรือตอบสนองอย่างดีพอสมควร

ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์

ลำดับชั้นความต้องการ

Maslow's need hierarchy

ความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization)
การยกย่องสถานะ (Esteem of status)
ความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation of acceptance)
ความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety)
ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs)

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ

Herzberg's two-factor theory

ปัจจัยจูงใจ 1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล 2. การได้รับการยอมรับนับถือ
ปัจจัยค้ำจุน 1. เงินเดือนและสวัสดิการ 2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน 4. สถานะของอาชีพ

ภาพที่ 3 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg

4.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ 5 ชั้น ของ Maslow มาเป็นความต้องการ 3 ระดับ ซึ่งความต้องการแต่ละประเภทเรียงจากต่ำไปสูงดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์: 2537: 390-391)

1. ความต้องการอยู่รอด (Existence Need : E) จะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย

เป็นต้น สำหรับในองค์การคือความต้องการค่าจ้าง โบนัส และผลตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี

2. ความต้องการด้านสัมพันธ์ทางสังคม (Related Need: R) ความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ สำหรับในองค์การคือความต้องการที่จะเป็นผู้นำ หรือผู้มีส่วนจะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตามและความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับบุคคลอื่น

3. ความต้องการความก้าวหน้าและเติบโต (Growth Need : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะสภาพและการเติบโตก้าวหน้าของพนักงาน การพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ความสามารถสำหรับในองค์การคือความต้องการที่จะได้รับฉันทานุมัติ หรือความต้องการอยากได้ทำกิจกรรมใหม่ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ และได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ๆ อีกหลายๆ ด้านมากขึ้น

แม้ว่าทฤษฎีนี้จะคล้ายกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แต่มีจุดต่างที่สำคัญ 2 ประการ คือ (ทองใบ สุดชาติ, 2544:205)

ประการแรก ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการแบบฮิอาร์จี เชื่อว่าการจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมใดๆ มีสาเหตุมาจากความต้องการที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กันจากหลายขั้นในเวลาเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ความต้องการใน 3 ระดับต่อไปนี้อาจจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน คือ บุคคลอาจจะถูกจูงใจจากความต้องการเงิน ซึ่งเป็นความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (E) ความต้องการมิตรภาพ เป็นความต้องการที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพกับสภาพแวดล้อมทางสังคม (R) และความต้องการในโอกาสที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ในการทำงาน (G)

ประการที่สอง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการแบบ ฮิอาร์จี จะมีองค์ประกอบที่เรียกว่า “ความคับข้องใจ-ความถดถอย (a frustration-regression)” กล่าวคือ ถ้าบุคคลยังไม่ได้รับความพอใจ และจะให้ความต้องการถดถอยลงไปในลำดับขั้นความต้องการขั้นที่ต่ำลงไป และเริ่มที่จะดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการอีกครั้ง ตัวอย่างเช่น พนักงานถูกจูงใจให้ทำงานด้วยเงิน และเขาก็ได้รับรางวัลตอบแทนในการขึ้นค่าจ้างเงินเดือนเป็นที่พอใจตามที่คาดหวัง ในขณะเดียวกันเขาก็ต้องการที่จะสร้างมิตรภาพให้เกิดขึ้นในการทำงานไปพร้อมๆ กัน แต่เขาไม่สามารถทำได้ตามที่คาดหวัง ทำให้ต้องหันไปทำงานหนักขึ้นเพื่อที่จะได้รับเงินมากขึ้นเป็นการชดเชยทดแทนกัน

4.3 ทฤษฎีความแตกต่าง (Discrepancy theory) มีแนวคิดทฤษฎีดังนี้

1. ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างเดียวนั้น ไม่ใช่ตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แต่มีสิ่งต่างๆ อีกมากมายที่มีผลต่อความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากความต่างกันระหว่างความคิด ความคาดหวัง(Expectation) ของตนเอง กับตอบสนองหรือรางวัล (Rewards) ที่เขาได้รับยกตัวอย่างเช่น หากบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองคิดหรือคาดหวังไว้ ก็ย่อมเกิดความพึงพอใจ ฉะนั้นระดับความพึงพอใจจึงขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับผลตอบสนองของบุคคล ซึ่งสามารถเขียนเป็นรูปสมการได้ดังนี้

$$S = E - R$$

S = Satisfaction

E = Expectation

R = Reward

4.4 ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity Theory) มีแนวคิดทฤษฎีดังนี้

ความชอบหรือความพึงพอใจของบุคคลทุกๆ ไปนั้น เกิดจากความรู้สึกของบุคคลที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกันแล้วได้ผลตอบแทนด้วยความยุติธรรม ในทางตรงกันข้ามหากผลของการปฏิบัติงานร่วมกันออกไม่ได้รับความเป็นธรรม ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

4.5 ทฤษฎีของคอร์แมน (Korman 1977 อ้างอิงจาก ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544:122) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการส่วนบุคคล (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มให้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

4.6 ทฤษฎีของบาร์นาร์ด (Barnard.1966: 142) กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ

2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับ วัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่นๆ เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่มีอำนาจมากกว่าเดิม

3. สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน วัตถุสิ่งของต่างๆ เกี่ยวกับพนักงานให้อยู่ในสภาพที่พอใจทุกคน

4. ความดึงดูดใจในทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่พนักงานทุกหน่วยงาน

5. การปรับปรุงสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีที่พนักงานเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับทัศนคติของพนักงาน

6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง ช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่

7. สภาพการอยู่ร่วมกันพนักงาน ถ้าหน่วยงานใดพนักงานสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคคลกร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

4.7 ทฤษฎีของซาเลซนิค (Zaleznik. 1958: 40) ได้จำแนกทฤษฎีการให้รางวัลเพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รางวัลภายนอก (External Reward) ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัยในการำทำงาน สถานภาพสมรสของงานที่น่าสนใจ การจัดองค์การและการจัดการสภาพของการปฏิบัติงาน และนโยบายต่างๆ ของหน่วยงาน

2. รางวัลภายใน (Internal Reward) เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากกลุ่มผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่นได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

4.8 ทฤษฎีของวอล์คเกอร์ และเกรส (Walker and Grest. 1966: 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของคน ได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่าการพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลงานเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ และถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็จะต้องให้เกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อโอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ

2. ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่ดีมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แต่ไม่มีผลทำให้ผลงานดีเด่นได้
3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน
4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานได้รับผิดชอบคนอื่นๆ เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ
5. ความเกี่ยวข้องใกล้ชิดของผลิตภัณฑ์ ก็เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

4.9 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland Achievement Motivation Theory)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 118) กล่าวว่า ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์จะเน้นถึงความต้องการ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา
2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น

เดวิด แมคคลีแลนด์ ได้บอกวิธีกระตุ้นหรือเร่งเร้าให้การทำงานดีขึ้น โดยให้พนักงานมี (1) ความปรารถนาความสำเร็จของงาน (2) ใฝ่หาอำนาจหน้าที่ (3) ยินดีเข้าร่วมงานด้วยความรักและผูกพัน ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จของงานเพื่อทำความดี หรือเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานเป็นความมุ่งมั่นของแต่ละคน ส่วนความต้องการที่จะมีอำนาจหน้าที่เพื่อจะได้บทบาทสถานภาพสมรส มีอิทธิพลและควบคุมผู้อื่นได้อีกส่วนหนึ่งทำงานเพื่อสร้างความรักและผูกพันให้ได้ มิตรภาพและสัมพันธภาพทางสังคมกับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น พวกทู่เมเทให้กับงาน (Work-aholics) จะมีความปรารถนาแรงกล้าในผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าต้องการอำนาจหน้าที่ สถานภาพสมรสหรือให้ใครมารักมาผูกพัน บางคนจะมุ่งสร้างมิตรภาพได้เพื่อนพ้องถูกใจในงานโดยไม่คำนึงถึงการได้ตำแหน่งหน้าที่ (บรรยงค์ โตจินดา.2542: 258-259)

ดังนั้นตามทฤษฎีของแมคคลีแลนด์ ที่มุ่งใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของคนมี 3 วัตถุประสงค์ (ARA) คือ

1. ต้องการความสำเร็จของงาน (Achievement) เป้าหมายคืองานที่ยากและท้าทาย คุณค่าและความสำเร็จของงานที่ทำอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อมั่น

2. แสวงหาอำนาจหน้าที่ (Power) เชื่อระบบอำนาจขององค์กร รักษาคุณค่าของงาน ที่ทำ ยึดประโยชน์องค์กรเป็นสำคัญ ยึดมั่นความยุติธรรมไม่ลำเอียง

3. ต้องการความรักและผูกพันหรือสายพันธ์ (Affiliation) แสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม หวังโอกาสที่จะได้รู้จักกับผู้อื่นเพื่อเป็นสะพานความเข้าใจที่ดีให้เป็นประโยชน์ต่องานที่ทำให้สำเร็จการทำงานบุคคลหนึ่งจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จากความต้องการข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อดังกล่าวข้างต้น อาจทดสอบได้ด้วย McClelland's Thematic Apperception Test ว่าจะโน้มเอียงไปทางใด ผลของการศึกษาเรื่องการจูงใจของแมคคลีแลนด์พบว่าพวกมุ่งความสำเร็จไว้สูง (High – achievers) จะมีลักษณะเด่นรางวัลจากผลงานนั้น พวกเขาเป็นกลุ่มคนที่รักความจริง จึงกำหนดเป้าหมายการทำงานอย่างมีหลักการและเหตุผลโดยที่ทุกเรื่องต้องทำได้จริง คนประเภทนี้ต้องการทราบผลการทำงานทันทีเพื่อจะได้รับความพอใจมากๆ เมื่อทราบว่าทำงานสำเร็จด้วยดี ข้อมูลป้อนกลับที่แจ้งว่างานสำเร็จจะช่วยกระตุ้นให้ปรับปรุงงานและยกระดับเป้าหมายของงานให้สูงเกินขึ้นเรื่อยๆ สมควรที่ผู้บริหารจะมองหาพวกเขาแล้วจะได้รับผลงานที่ดีเพราะเราส่งเสริมคนมีแนวโน้มให้ทำงานเต็มความสามารถ และได้รับความสำเร็จ

4.10 ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960: 33-58) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ในทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ทฤษฎี X แมคเกรเกอร์ได้อธิบายลักษณะมนุษย์และการทำงานไว้ดังนี้

1. คนส่วนมากโดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบทำงาน
2. คนส่วนมากไม่มีความทะเยอทะยาน มีความรับผิดชอบน้อย และชอบที่จะให้มีการสั่งการ
3. คนส่วนมากมีความสามารถทางด้านความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาการทำงานน้อย
4. การจูงใจจะเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยเท่านั้น
5. คนส่วนมากจะถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด และถูกบังคับเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

สาระสำคัญของทฤษฎี X ซึ่งให้เห็นว่า โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบปฏิบัติงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่ตัวคนมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต่างใช้การบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้มิได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y

หลังจากแมคเกรเกอร์ ได้อธิบายทฤษฎี X แล้ว ต่อมาได้พบว่าคนที่อาศัยอยู่ในสังคมประชาธิปไตยซึ่งมีระดับการศึกษาและมาตรฐานการครองชีพสูง และมีโอกาสที่จะหางานทำได้มากขึ้นนั้น การใช้ข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X เป็นสิ่งที่ไม่น่าจะถูกต้อนัก และมีแนวทางต่างๆ ของฝ่ายบริหารที่ได้พัฒนาจากข้อสมมติฐานตามทฤษฎี ก็ประสบความสำเร็จล้มเหลวในการที่จะนำมาใช้จูงใจบุคคลในการทำงาน แมคเกรเกอร์จึงได้เสนอข้อสมมติฐานที่เรียกว่า ทฤษฎี Y ดังนี้

1. คนมักจะทุ่มเทกำลังกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ คือหากในการทำงานก็เหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อน เมื่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้จัดไว้เหมาะสมก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุม
2. การควบคุมและการบังคับจากภายนอก ไม่ใช่วิธีการที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์การควบคุมตนเองและการเป็นตัวของตัวเองเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการปฏิบัติงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
3. ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหา จะมีอยู่ในบุคคลเกือบทุกคนคุณสมบัติที่ดี เช่น มีมโนภาพ มีความเฉลียวฉลาดว่องไว มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์การมีการกระจายอยู่ทั่วไปในคนทั้งหลาย
4. การที่บุคคลผูกพันตนเองกับงานขององค์การนั้น ขึ้นอยู่กับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการทำงาน จะเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางสังคม ความมีชื่อเสียง และความสำเร็จในชีวิต
5. คนเราสามารถที่จะสั่งการตนเอง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และความสำเร็จในชีวิต

5. การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในหน่วยงานต่างๆ ได้ให้ความสนใจกับความพึงพอใจในการทำงานมาก นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัด การแบ่งแบบวัดจึงมีหลายลักษณะดังนี้

1. การแบ่งแบบวัดเป็นลักษณะข้อคำถามที่มี 2 ลักษณะ คือ

1.1 แบบสำรวจปรนัย (Objective Survey) เป็นแบบวัดที่เป็นคำถามและคำตอบที่ให้เลือกตอบโดยที่ผู้ตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่ได้สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

1.2 แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ

2. แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงาน เป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม

2.2 แบบวัดความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า เป็นต้น

6. การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 132-133) กล่าวว่า ฝ่ายจัดการและฝ่ายบริหารแม้จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล เช่น อายุ เพศการศึกษา บุคลิกภาพ แต่สามารถจัดและสรรหา รวมทั้งบรรจุพนักงานให้เหมาะสมกับงานที่ทำ ซึ่งควรพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีส่วนในการให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วยการเลือกสถานที่ตั้งของโรงงาน หน่วยงาน การขยายสาขาของหน่วยงานควรคำนึงถึงความพึงพอใจในการทำงาน เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั่วไปรวมทั้งคิดหาวิธีที่จะไม่ให้งานเกิดความเบื่อหน่ายโดยการสับเปลี่ยนงานหรือลดงานจำเจ จัดกิจกรรมอื่นเพิ่มความสำคัญกับการทำงานของพนักงาน

การจัดบรรยากาศของหน่วยงาน ให้เหมาะสมกับการทำงานบรรยากาศแบบแจ่มใส ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีอิสระในการทำงานจะสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานมากขึ้น

การจัดการและการบริหารเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความมั่นคง สวัสดิการในการทำงาน บริการต่างๆ ที่พนักงานได้รับ รายรับและค่าจ้าง ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึงเช่นกัน หัวหน้าที่มีความเป็นประชาธิปไตย และมีความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกและภายในเป็นอย่างดี เป็นสิ่งสำคัญเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งก็คือ เจตคติที่ดีของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความสนใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำแล้วเกิดความสบายใจมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แม้แต่สิ่งแวดล้อมทางบ้านและครอบครัวที่ปรกติสุข ก็มีผลเกี่ยวข้องและสัมพันธ์ถึงงานที่ทำด้วย

7.วรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยฉบับนี้ มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบัญชีการเงิน ของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน โดยได้มีการทบทวนวรรณกรรมและพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งกล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลและมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

ประพาฬศรี ลีมสุคนธ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทางบัญชี:ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทโรเคียวโรคภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทางบัญชีบริษัทโรเคียวโรคภัณฑ์ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของงานและการมีส่วนร่วมในองค์กร ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนาและความก้าวหน้าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ณัฐพร สุมิตรรัชตานนท์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดเล็ก(SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร จาก

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขาด กลางและขนาดเล็ก มีทั้งสิ้น 8 ปัจจัย โดยแต่ละปัจจัยส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในระดับที่ แตกต่างกันไป โดยจะสามารถจัดลำดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมจาก มากไปน้อยได้ดังนี้ ความมั่นคงในอาชีพ ผลประโยชน์หรือผลตอบแทน การฝึกอบรม ความสัมพันธ์ ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วม ความท้าทายและความหลากหลาย ของงาน ความตั้งใจและความทุ่มเทต่องาน

ฉันทนา เกตุแก้ว (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมใน การปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลโดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง

โกมุท จิวลย์ (2546:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทเจนบรรเจิดมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้าน ลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ใน ระดับปานกลาง ในขณะที่มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก

ฮัซท์ (Hatz.1976 : 4-7 ยุพินพร โชติสุข. 2548: 30) ได้ให้ความเห็นว่าผู้บริหารเป็น องค์ประกอบที่มีผลกระทบโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน โดยเฉพาะพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง กับ

1. การยกย่อง สรรเสริญ และให้ความเชื่อถือ
2. ปกป้องพนักงานในกรณีมีความขัดแย้งกับบุคคลภายนอก
3. เอาใจใส่ดูแลเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ต่างๆ ไป
4. แสดงภูมิรู้และความเข้าใจในการบริหารและสามารถใช้กลยุทธ์ในการปฏิบัติ

ภารกิจ

นเรศ ภูโคกสูง (2541: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

จุฬารัตน์ เสกนาโชค (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานในสายงานบัญชี บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรได้รับการพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยการปรับปรุงในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อเป็นการส่งเสริมเพื่อยกระดับความพึงพอใจ ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรเพราะนี่เป็นสิ่งสำคัญของการที่จะให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ญาดา พงศ์บริพัตร (2542) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินธุรกิจประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปร พบว่า เพศและเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ครอบครัว วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สุภาภรณ์ ฉายสำเภา (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี พบว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 3 ด้าน ณ ระดับนัยสำคัญ .05 คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

นภาพร ศรีประดิษฐ์กุล (2541) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน ในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ภูมิภาคที่ 10 สังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า

1. ความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมากที่สุด
2. บรรยากาศองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. บรรยากาศองค์กร 8 มิติ และในภาพรวมทุกมิติมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความแตกต่างกันของรูปแบบบรรยากาศองค์กร 6 รูปแบบ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ปัญหาและอุปสรรคที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระบุให้แก้ไขมากที่สุด คือ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ยานพาหนะไม่เพียงพอและไม่ได้มาตรฐานอัตรากำลังคนมีไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติ

โกมุข จีวัลย์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทเจนบรรเจิดมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก

มณฑนา เสนาธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยค้ำจุน พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน เป็นอยู่ส่วนตัวและความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ เงินเดือน และสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา

สุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัด สาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน อยู่ในระดับสูง ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลางข้อมูลภูมิหลังของพนักงานได้แก่ เพศ

อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน ได้ศึกษาถึงสถานภาพสมรสส่วนตัวของวิศวกร สภาพความพึงพอใจของวิศวกร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของเฮิร์ทเบิร์ต ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่อายุงานมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร นอกจากนั้นยังสรุปได้ว่ามนุษย์มีแรงจูงใจยอมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ที่กำหนดไว้ 5 ขั้น จากทฤษฎีทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับปฏิบัติงานไม่เท่ากัน อีกทั้งปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับงานและสิ่งแวดล้อมของงานด้วย

ธนารักษ์ ตราชู และ สุธาลินี รุ่งแสงมัญญ (2540) ทำการศึกษาปัจจัยในการบำรุงรักษานักบัญชีระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร : กรณีศึกษาองค์กรภาคเอกชน การวิจัยได้ศึกษาตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานบัญชีในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตรที่แตกต่างกันจะมีความพอใจในปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงรักษานักบัญชีที่แตกต่างกันด้วย ยิ่งไปกว่านั้นผลการวิจัยยังสามารถแบ่งออกมาได้เป็น 2 ส่วน คือ ความพอใจในระดับบุคคล และความพอใจในระดับองค์กร สำหรับส่วนแรกผลการวิจัยพบว่า 3 อันดับแรกที่นักบัญชีระดับบริหารต้องการที่จะได้รับจากองค์กรคือ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน และสวัสดิการ ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามลำดับ ส่วนนักบัญชีระดับปฏิบัติการต้องการที่จะได้รับสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน และความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงานตามลำดับ จะเห็นได้ว่าอันดับแรกที่นักบัญชีทั้ง 2 ระดับ ต้องการที่จะได้รับเหมือนกันคือ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน คือ เงินเดือน โบนัส และสวัสดิการนั่นเอง ส่วนปัจจัยอื่น เป็นปัจจัยที่นักบัญชีต้องการลดหลั่นกันมา สำหรับส่วนที่ 2 ผลที่ได้จากการวิจัย ในเรื่องความพอใจในระดับองค์กร พบว่าใน 3 ปัจจัยแรกที่นักบัญชีทั้ง 2 ระดับ ต่างมี

ความพอใจ คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และความรับผิดชอบในงาน

สุระ หีบโอสถ (2540) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่าผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกรายด้านสามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิครวมทุกด้าน พบว่า ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงาน ข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ ประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานและลักษณะงาน ตามทฤษฎีการจูงใจของเฮอริเบอร์ก กลุ่มตัวอย่างมีพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางทั้งในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ข้าราชการเพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านสูงกว่าข้าราชการเพศหญิง โดยเฉพาะในด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ในด้านประสพการณ์การปฏิบัติงานไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในด้านตำแหน่งงาน ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่ำว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งสูงกว่า

บดี ศรีสุคนธ์ (2538) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถจัดลำดับความสำคัญจากมากที่สุ่ไปหาน้อยที่สุด คือ ปัจจัยเงินเดือน ปัจจัยลักษณะของงาน ปัจจัยความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยความสำเร็จของงาน ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยนโยบายและการบริหาร ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยการยอมรับนับถือ ปัจจัยสวัสดิการ และปัจจัยสภาพการทำงาน

ถนัดกิจ น่วมอินทร์ (2537) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานไฟฟ้าภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ จำนวน 313 คน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลกภาคเหนือ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 10 ด้าน และพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามประสพการณ์ในการ

ทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และ จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่สังกัดกองเทคนิคหรือกองปฏิบัติการและบริการอุตสาหกรรม และกองบริหารหรือกองประมวลผลเขต มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปทุม เมตตาพันธ์ (2536) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัท สุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คนพบว่า

1. พนักงานในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมาเป็นอันดับแรก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มาเป็นอันดับสุดท้าย

2. พนักงานในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุดเปรียบเทียบในแต่ละคุณลักษณะ ดังนี้ เพศ ชาย อายุมากกว่า 35 ปี สถานภาพสมรส หม้าย ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งหัวหน้างาน และประสบการณ์การปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี

สุจจิ ศิริปัญญา (2536) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรและผลกระทบต่อทัศนคติอาชีพรับราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการ สังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ในมิติด้านโครงสร้างองค์กร ความอบอุ่นในองค์กร การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การได้รับรางวัลผลตอบแทน ความขัดแย้งภายในองค์กรในภาพรวมในระดับปานกลางหรือยอมรับได้ ยกเว้นมิติด้านโครงสร้างขององค์กรและมิติด้านการได้รับรางวัลตอบแทนในองค์กรซึ่งอยู่ในระดับต่ำ

อารมณ จินดาพันธ์ (2536) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครู พบว่า เพื่อนร่วมงานเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีตัวหนึ่งของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน หมายความว่า ถ้าเพื่อนร่วมงานที่ดีการเปลี่ยนงานจะลดลงแต่ถ้าเพื่อนร่วมงานไม่ดีการเปลี่ยนงานจะสูงขึ้น ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตการทำงานของบุคคลเป็นแหล่งที่ให้ความสนับสนุนช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและคำปลอบโยนได้ หากบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ย่อมเกิดความสุขในการทำงานส่วนสัมพันธภาพไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานย่อมก่อให้เกิดความเครียด ขาดความร่วมมือ ทำให้งานขาดคุณภาพได้ในที่สุด

ณรงค์ สุขประเสริฐ (2535) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย

3.04 ระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่างเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านองค์การและการบริหาร ด้านเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ

ทิชาพร เลิศสมบุญ (2532) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ในข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด โดยต้องอยู่บนพื้นฐานของความรู้สึกลดภัย ภายใต้บรรยากาศของความไว้วางใจ

ศิริวรรณ ต้นตระกูลวิวัฒน์ (2530) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับความรู้สึกพึงพอใจในงาน ความต้องการประสบผลสำเร็จในงานและความผูกพันต่อองค์การพบว่าคนที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์การต่ำ แม้ว่าหน่วยงานจะมีระบบการตอบแทนเพื่อนตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่ดีก็ตาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบการให้รางวัลและแรงจูงใจด้านวัตถุเพียงอย่างเดียว อาจไม่มีผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จตามความสามารถของตนมากเท่ากับการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในงาน ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดความพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาสูง

วรรณภา ณ สงขลา (2530) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ ตัวแปรบรรยากาศที่พยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ดีที่สุด คือ ลักษณะการติดต่อสื่อสาร ลักษณะการจูงใจในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและภาวะผู้นำ

วิทยา ปิ่นทอง (2529) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองบัญชาตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจ พบว่า บุคลิกลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนเกื้อกูลผู้ใต้บังคับบัญชาจะส่งผลด้านลบต่อการสื่อสาร

งานวิจัยต่างประเทศ

มาตา เฮรู (Mataheru 1985 อ้างอิงจาก อาร์ริตัน หิริญโร. 2532: 57-58) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์ในอินโดนีเซียพบว่าแรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ส่วนแรงจูงใจที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุดคือ สถานะของอาชีพ ด้านโอกาสความก้าวหน้าและเงินเดือน สำหรับ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

บอร์นี (Borne 1982 อ้างอิงจาก มนัส บุญวงศ์. 2537: 51) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่องการทำงานกับอายุซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการทำงานและการจูงใจในการทำงานพบว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้นความพึงพอใจภายในงานจะมีความสำคัญมากกว่ารางวัลภายนอก และสภาพจิตใจบ้างเข้ามามีอิทธิพลต่อการทำงานและจูงใจ เช่น เมื่อศักดิ์ศรีของตนเองลดลงความวิตกกังวลสูงขึ้น และมีความระมัดระวังตลอดจนมีความรอบคอบมากขึ้น

คูเปอร์ และคนอื่นๆ (Cooper and others. 1979: 117) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุเพศ ระดับอาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ และปัจจัยภายนอกได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สโตลท์ (Stolt. 1978: 598 – A) ได้ทำการศึกษาเรื่องลำดับความต้องการของผู้บริหารโรงเรียนตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียน ได้แก่ อาจารย์ใหญ่และผู้อำนวยการ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับของสังคม คำสรรเสริญ และความเป็นตัวของตัวเอง เป็นสิ่งสำคัญและมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจการทำงาน

พอร์เตอร์ และสตีลส์ (ธรรมศธร วงศ์สัจจา. 2548: 31 Porter and Steers. 1973 : 151 – 176) ได้ทำการสำรวจพนักงานในกลุ่มอาชีพต่างๆ ได้แก่ พนักงานเหมืองแร่ พนักงานประกอบรถยนต์ และพนักงานขาย จากการสำรวจพบว่า ความไม่พอใจต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อการทำงาน

แมนนิ่ง (Manning. 1977: 4028 – A) ได้ศึกษาความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของเฮอริเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่างบรรยายถึงเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีในการทำงานแล้วนำมาวิเคราะห์กับปัจจัยทั้งสองของเฮอริเบิร์กซึ่งผลของการวิจัย พบว่าปัจจัยกระตุ้นของเฮอริเบิร์กดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการทำงานและการยอมรับนับถือ เห็นว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และงานที่ทำ

อยู่นั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยค่าจุนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ส่วนปัจจัยค่าจุนของเฮอร์เบิร์กที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชนถือว่าเป็นตัวค่าจุน และเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการโรงเรียนเห็นว่าเป็นปัจจัยจูงใจ

มาเรียน (Marion. 1977 : 4755-A) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและความขัดแย้งในการทำงานของอาจารย์ พบว่า ถ้าเกิดสภาพความพึงพอใจในการทำงานแล้วความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะไม่เกี่ยวข้องกับสภาพความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา แต่ถ้ามีความขัดแย้งสูง ความรับผิดชอบในหน้าที่บกพร่องเพียงเล็กน้อย จะทำให้สภาพความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชาต่ำกว่าความรับผิดชอบอื่นๆ ถ้าเป็นความขัดแย้งในระบบราชการจะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานน้อยลง และถ้าเกิดสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานแล้ว ผลที่เกิดขึ้นจะยิ่งทำให้ขาดสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา แต่จะไม่เกี่ยวกับสัมพันธภาพกับหน่วยงานอื่น

คิวตูกัว(Quitugua. 1975: 1224 – A) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่กระกระเทือนต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนรัฐบาลในเกาะกวม โดยสำรวจความคิดเห็นของครู 305 คน พบว่า ครูไม่พึงพอใจในสภาพการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความเป็นอยู่ในชุมชน อัตราค่าจ้างการทำงาน เงินเดือน ค่าตอบแทน สถานะของครู และความช่วยเหลือของรัฐบาล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูแปรเปลี่ยนไปตามอายุประสบการณ์ในการสอน ตำแหน่งการงาน ระดับงานที่สอนและสภาพที่อยู่อาศัย

จอห์นตัน และเบวิน (Johnston and Bavin. 1973 : 136-141) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานทดสอบกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก โดยการศึกษากับประชากรจำนวน 130 คน ในโรงเรียนราษฎร์แห่งหนึ่งในประเทศออสเตรเลีย โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาสรุปได้ว่าปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จการยอมรับงานที่กระทำ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ไม่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานและสิ่งที่ไม่พึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือ สภาพการทำงาน และการนิเทศงาน

แฮมเมอร์ (Hammer. 1971 : 3373 – A) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนชั้นพิเศษ (Special Calss Teacher) ในรัฐไอโอวา พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เมอริล (Merrill. 1971: 1547 – A) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจการปฏิบัติงานของครู และครูใหญ่ระดับประถมศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครู และครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ได้แก่ การมีโอกาสได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ การได้รับการยกย่องว่า เป็นผู้มีความรู้สูง ผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบ ส่วนประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำ ได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพสมรสทางสังคม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ และการยอมรับนับถือ

วิกสตรอม (Wickstrom. 1971: 1249 – A) ได้ทำการศึกษาเพื่อหาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงเรียน คีษานิเทศน์ และผู้ช่วยครูใหญ่ รวม 125 คน พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้บริหารพึงพอใจในงานมาก ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน

8. สรุปแนวความคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

แนวความคิดการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ใช้กันอย่างกว้างขวางและเป็นที่รู้จักกันดีได้แก่

8.1 แนวคิดของ Herzberg (1959) ซึ่งให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยใช้ทฤษฎี The Motivation-Hygiene Theory หรือ Satisfier-dissatisfier Theory หรือที่รู้จักกันเป็นอย่างดีคือ Two-Factor Theory ซึ่งอธิบายว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเกิดจากปัจจัยการทำงานที่แตกต่างกัน

สิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Satisfier Factors) นั้นเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้ ความสำเร็จของงาน (Achievement) ความรับผิดชอบ (Responsibility) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Career Advancement) และความเติบโต/ก้าวหน้าส่วนบุคคล (Personal Growth) ซึ่ง Herzberg เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่าเป็น Motivator Factors หรือ ปัจจัยด้านการจูงใจ ซึ่งถือเป็นความต้องการขั้นสูงสุด ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่องานและ ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดี เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์ต่องานโดยตรง หากองค์กรสามารถจัดสรรปัจจัยเหล่านี้ให้แก่พนักงานในจำนวนที่

เหมาะสม จะทำให้พนักงานเกิดทัศนคติในทางบวกและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในขณะที่สิ่งที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Dissatisfier Factors) นั้นไม่ใช่สิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่พวกเขาทำ แต่มีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน กล่าวคือสิ่งที่บริษัทดูแลหรือปฏิบัติต่อพนักงานว่าดีหรือไม่อย่างไร โดย Herzberg เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า Hygiene factors หรือปัจจัยด้านสุขอนามัย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน และเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย สถานภาพสมรส หรือ เงื่อนไขในการทำงาน (Working Condition) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Supervisor) เงินเดือน (Salary) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) และ ตำแหน่ง (Position) โดย Herzberg มีแนวคิดที่ว่า หากองค์กรไม่สามารถจัดหาปัจจัยเหล่านี้สำหรับพนักงานแล้ว อาจนำไปสู่ความไม่พอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานได้

8.2 ทฤษฎีของวอล์คเกอร์ และเกรส (Walker and Grest. 1966: 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของคน ได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

8.2.1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่าการพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลงานเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ และถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็จะต้องให้เกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อโอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ

8.2.2 ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่ดีมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แต่ไม่มีผลทำให้ผลงานดีเด่นได้

8.2.3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน

8.2.4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานได้รับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

8.2.5. ความเกี่ยวข้องใกล้ชิดของผลิิตผล ก็เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

8.3 คูเปอร์ และคนอื่น ๆ (Cooper and others. 1979: 117) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุเพศ ระดับอาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ และปัจจัยภายนอกได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

8.4 ทฤษฎีของบาร์นาร์ด (Barnard. 1966: 142) กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้แก่

8.4.1 สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ

8.4.2 โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ๆ เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งมีอำนาจมากกว่าเดิม

8.4.3 สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน วัตถุสิ่งของต่าง ๆ เกี่ยวกับพนักงานให้อยู่ในสภาพที่พอใจทุกคน

8.4.4 ความดึงดูดใจในทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่พนักงานทุกหน่วยงาน

8.4.5 การปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่พนักงานเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับทัศนคติของพนักงาน

8.4.6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง ช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่

8.4.7 สภาพการอยู่ร่วมกันของพนักงาน ถ้าหน่วยงานใดพนักงานสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของพนักงาน เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

8.5 ทฤษฎีของคอร์แมน (Korman 1977 อ้างอิงจาก ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544: 122) ได้

จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่ม คือ

8.5.1 ทฤษฎีการสนองความต้องการส่วนบุคคล (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจ ในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

8.5.2 ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มให้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน ของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน” มีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน รวมจำนวนพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ทั้งสิ้นจำนวน 165 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน ทั้งที่อยู่ สำนักงาน และ โรงงาน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967: 580-581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร เท่ากับ 165 คน

E = ค่าสัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ 5% (0.05)

$$\text{แทนสูตร } n = \frac{165}{1 + (165 \times (0.05)^2)}$$

$$n = 116 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 116 คน ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 116 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 116 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 165 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยคำนวณจากสูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2543)

$$fs = \frac{ns \times n}{N}$$

เมื่อ fs แทน สัดส่วนในการสุ่มของแต่ละชั้นภูมิ
 ns แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
 N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

ตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลัง	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บริษัท ที่ 1	42	30
บริษัท ที่ 2	23	16
บริษัท ที่ 3	15	11
บริษัท ที่ 4	23	16
บริษัท ที่ 5	23	16
บริษัท ที่ 6	7	5
บริษัท ที่ 7	15	11
บริษัท ที่ 8	12	7
บริษัท ที่ 9	5	4
รวม	165	116

ขั้นตอนที่ 2 จากนั้นจะทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของประชากร โดยใช้การสอบถามหรือเก็บข้อมูลด้วยวิธีตามสะดวก (Convenience sampling)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน สถานที่ปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Close ended question) มีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous Question) (ข้อ 6) และหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) (ข้อ 1-5,7) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวนรวม 7 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 1 อายุ เป็นข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้แบ่งช่วงของอายุเป็นดังนี้

- 1.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
- 1.2 21 – 30 ปี
- 1.3 31 – 40 ปี
- 1.4 41 – 50 ปี
- 1.5 51 – 60 ปี

ข้อที่ 2 สถานภาพสมรส ใช้การวัดข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 2.1. โสด
- 2.2. สมรส / อยู่ด้วยกัน
- 2.3. หม้าย / หย่าร้าง

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

- 3.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 3.2. ปริญญาตรี
- 3.3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ประสบการณ์ในการทำงาน (Ordinal Scale)

- 4.1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
- 4.2 6 – 10 ปี

4.3 11 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 5 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

5.1. พนักงานระดับปฏิบัติการ

5.2. ผู้บริหารระดับกลาง

5.3. ผู้บริหารระดับสูง

ข้อที่ 6 สถานที่ปฏิบัติงาน เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

6.1 สำนักงาน

6.2 โรงงาน

ข้อที่ 7 รายได้ต่อเดือน เป็นข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

7.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท

7.2 20,001-35,000 บาท

7.3 35,001-50,000 บาท

7.4 50,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตสังคมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) จำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตสังคมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลตอบแทน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) จำนวน 20 ข้อ

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนน		ระดับ
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก

คะแนน		ระดับ
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537:29)

$$I = \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

จากสูตรข้างต้นสามารถสรุปเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน โดยเป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) จำนวน 6 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดคะแนนดังนี้

คะแนน		ระดับ
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537:29)

$$I = \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

จากสูตรข้างต้นสามารถสรุปเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมในองค์กรธุรกิจและความผูกพันต่อองค์กร
2. ทบทวนวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขต และเนื้อหาให้ครอบคลุม ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมในองค์กรธุรกิจและความผูกพันต่อองค์กร
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความ ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม จากนั้นนำมาปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่า สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเชื่อถือได้หรือความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $-1 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้สูง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 449) แสดงได้ดังนี้

ส่วนที่ 1

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	=	0.808
ด้านลักษณะของงาน	=	0.804
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	=	0.816
ด้านความก้าวหน้าตำแหน่งหน้าที่งาน	=	0.834
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	=	0.827
ด้านความสัมพันธ์กับผู้เพื่อนร่วมงาน	=	0.801
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	=	0.867
ด้านผลตอบแทน	=	0.853

ส่วนที่ 2

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน = 0.796

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้ แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 116 คน โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง พร้อมอธิบายวิธีการตอบ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูล จากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การจัดการข้อมูล

1.1 ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pre-test) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของครอนบัค

1.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

1.3 เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

1.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

2.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน สถานที่ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 – 4 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)

2.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ

2.2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่อิสระต่อกัน โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (t-test) แบบ Independent เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 6

2.2.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1-5 และ ข้อที่ 7 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างอีกครั้งหนึ่ง

2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยค่าเงินและปัจจัยจิตใจ กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุฐาน (Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์ข้อมูล

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550 : 44) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 44). ใช้สูตรดังนี้

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

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

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550 : 49)

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

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

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549 : 35) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	K	แทน	จำนวนคำถาม
	$\frac{\text{Covariance}}{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
		แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 178) ใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในส่วน

ของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ และสถานภาพสมรส โดยมีสูตรในการหาค่า t โดยมีสูตรดังนี้

โดยใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 6 ใน สถานปฏิบัติงาน

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

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

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

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 สถิติแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2554 : 293) มีสูตรดังนี้แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม(B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม(W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
 df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
 k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
 n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
 $SS_{(B)}$ แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
 $SS_{(W)}$ แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
 $MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
 $MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances และจะใช้สถิติวิเคราะห์ จากค่า ANOVA (F) หรือ ค่า Brown-Forsythe (B)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-forsythe (B) (Hartung. 2001 : 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

$$MSW' = \frac{\sum_{i=1}^K (1 - \frac{n_i}{N}) S_i^2}{K}$$

โดย ค่า MSW'

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S _i ²	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบ เป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 (กัลยา วาณิชย์บัญชา.2545 : 332-333)

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วาณิชย์บัญชา.2545 : 332-333) สามารถเขียนได้ ดังนี้

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

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทนค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความ เชื่อ มั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett's T3 (Keppel.1982 : 153-155)

สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{s}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
ใช้การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีค่ามากกว่า 1 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัวผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ว่าตัวแปรใดมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง Y มากที่สุด โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 280)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \chi_1 + \beta_2 \chi_2 + \beta_3 \chi_3 \dots \dots + \beta_k \chi_k + e$$

โดยที่	Y	แทน	ตัวแปรตาม
	χ	แทน	ตัวแปรอิสระ
	β_0	แทน	ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
	β_1	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regressing Coefficient) ของตัวแปรอิสระ
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากตัวอย่างระหว่างค่าจริง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน ของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน จำนวน 116 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนพนักงาน
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
F-Prob., p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนนเฉลี่ย (Mean of Squares)
df	แทน	ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปแบบ คะแนนมาตรฐาน
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
R^2_{Adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้แล้ว
Y	แทน	ค่าสมการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบ
Z	แทน	ค่าสมการทำนายในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้าน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยเชิงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยเชิงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยเชิงใจด้านหน้าที่ความรับผิดชอบส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยจุดใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

สมมติฐานข้อที่ 7 ปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

สมมติฐานข้อที่ 8 ปัจจัยค่าจ้างด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

สมมติฐานข้อที่ 9 ปัจจัยค่าจ้างด้านผลตอบแทนส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21- 30 ปี	56	48.30
31 - 40 ปี	46	39.70
41 - 50 ปี	12	10.30
51 – 60 ปี	2	1.70
รวม	116	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	72	62.10
สมรส/อยู่ด้วยกัน	43	37.10
หม้าย/หย่าร้าง	1	.90
รวม	116	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	10.30
ปริญญาตรี	73	62.90
สูงกว่าปริญญาตรี	31	26.70
รวม	116	100.00
ระดับการศึกษา		
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	87	75.00
ผู้บริหารระดับกลาง	25	21.60
ผู้บริหารระดับสูง	4	3.40
รวม	116	100.00
สถานที่ปฏิบัติงาน		
สำนักงาน	89	76.70
โรงงาน	27	23.30
รวม	116	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	15	12.90
20,001 - 35,000 บาท	52	44.80
35,001 - 50,000 บาท	22	19.00
50,001 บาทขึ้นไป	27	23.30
รวม	116	100.00

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 116 คน

1. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปีมีจำนวนมากที่สุด 56 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี 46 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 อายุ 41 ถึง 50 ปี 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และ อันดับสุดท้ายคือ อายุระหว่าง 51-60 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

2. สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด 72 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 รองลงมาคือสถานภาพสมรส 43 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด 73 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 รองลงมาเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรี 31 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน ระหว่าง 6 ถึง 10 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด 50 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาคืออายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี 35 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป 31 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7

5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ 87 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ผู้บริหารระดับกลาง 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และผู้บริหารระดับสูง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4

6. สถานที่ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 และปฏิบัติงานที่โรงงาน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

7. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ใน 20,001 ถึง 35,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 52 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาคืออัตราเงินเดือนระหว่าง 50,001 บาท ขึ้นไป 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 อัตราเงินเดือนระหว่าง 35,000 ถึง 50,000 บาท 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19 และอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9

เนื่องจากข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ในด้านอายุ สถานภาพสมรสการสมรส และตำแหน่งงานในปัจจุบัน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และบางกลุ่มย่อยมีความถี่น้อยเกินไป (น้อยกว่า 10%) ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมข้อมูลใหม่เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานได้กลุ่มข้อมูลที่จัดกลุ่มใหม่ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อทำการจัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21- 30 ปี	56	48.30
31 - 40 ปี	46	39.70
41 - 50 ปี	14	12.00
รวม	116	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	72	62.10
สมรส/อยู่ด้วยกัน	43	37.90
รวม	116	100.00
ระดับตำแหน่ง		
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	87	75.00
ผู้บริหารระดับกลาง	29	25.00
รวม	116	100.00

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 116 คน

1. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปีมีจำนวนมากที่สุด 56 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี 46 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 และอันดับสุดท้าย อายุ 41 ถึง 50 ปี 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12

2. สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุมีสถานภาพสมรสโสด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 และ สถานภาพสมรส จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90

3. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็น พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และ ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) จำนวน 14 ข้อ

ตาราง 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การได้รับการยอมรับนับถือ			
1) ผู้บังคับบัญชาของท่าน มอบหมายงานรวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในงานที่มีความสำคัญ	3.70	.649	มาก
2) ท่านได้รับยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อทำปฏิบัติงานสำเร็จ	3.49	.666	มาก
3) ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	3.32	.058	ปานกลาง
4) เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับ ในผลงานและความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆของท่าน	3.37	3.37	ปานกลาง
รวม	3.46	0.511	มาก

จากตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยเชิงจิตด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน มอบหมายงานรวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในงานที่มีความสำคัญ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือ ได้รับยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อทำปฏิบัติงานสำเร็จ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ข้อที่ได้คะแนนระดับปานกลางคือ เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับ ในผลงานและความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆของท่าน ความคิดเห็นของเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.37 และ 3.32 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิต ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยเชิงจิต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ			
1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติท้าทายความสามารถของท่าน	3.66	0.672	มาก
2) ท่านได้รับโอกาสในการใช้ทักษะที่ได้เรียนรู้มาในการปฏิบัติงาน	3.65	0.663	มาก
3) การปรับอัตราเงินเดือนและโบนัสแต่ละครั้ง ไปตามที่ท่านได้คาดหวังไว้	3.14	0.790	ปานกลาง
4) ค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการต่างๆ ที่ ท่านได้รับเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.46	0.828	มาก
5) นโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานของบริษัท และการประเมินผลงานมีความยุติธรรม เป็นไปตามความสามารถและผลงาน	3.27	0.637	ปานกลาง
รวม	3.51	0.460	มาก

จากตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยจุดใจลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยจุดใจลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติท้าทายความสามารถของท่าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือ ได้รับโอกาสในการใช้ทักษะที่ได้เรียนรู้มาในการปฏิบัติงาน งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของท่าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และ 3.56 ตามลำดับ และมีคะแนนในระดับปานกลางคือ การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงานชัดเจนเพื่อช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ตาราง 6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยจุดใจ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยจุดใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
หน้าที่ความรับผิดชอบ			
1) ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.79	.679	มาก
2) ท่านมีโอกาสดำเนินงานสำคัญเพิ่มขึ้น โดยการมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา			
3) ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิด อิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในความ รับผิดชอบของท่านด้วยตนเอง	3.65	.649	มาก
	3.83	.676	มาก
รวม	3.75	0.5135	มาก

จากตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยจุดใจด้านหน้าที่ความรับผิดชอบพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยจุดใจด้านหน้าที่ความรับผิดชอบโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของท่านด้วยตนเอง

สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้รับโอกาสได้ปฏิบัติงานสำคัญเพิ่มขึ้น โดยการมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.79 และ 3.65 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งานโดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน			
1) บริษัทส่งเสริม สนับสนุนให้ท่านได้รับการฝึกอบรมในปริมาณที่เหมาะสมต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถของท่าน	3.76	.627	มาก
2) บริษัทส่งเสริมให้ท่านมีการพัฒนาตนเอง เช่น ศึกษาต่อการฝึกอบรมและสัมมนา	3.71	.590	มาก
3) บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามที่คาดหวัง	3.18	.553	ปานกลาง
รวม	3.55	0.4270	มาก

จากตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยจูงใจความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยจูงใจความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งานโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ บริษัทส่งเสริม สนับสนุนให้ท่านได้รับการฝึกอบรมในปริมาณที่เหมาะสมต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถของท่าน บริษัทส่งเสริมให้ท่านมีการพัฒนาตนเอง เช่น ศึกษาต่อการฝึกอบรมและสัมมนา โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ 3.71 ตามลำดับ และมีคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามที่คาดหวัง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และผลตอบแทนที่ได้รับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) จำนวน 17 ข้อ

ตาราง 8 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยคำจูน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยคำจูน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา			
1) ผู้บังคับบัญชาของท่านได้ให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานและชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.59	.646	มาก
2) ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.78	.634	มาก
3) ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	3.72	.616	มาก
4) ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาของท่านได้เป็นอย่างดี	3.72	.584	มาก
รวม	3.70	0.518	มาก

จากตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาของท่านได้เป็นอย่างดีผู้บังคับบัญชาของท่านได้ให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานและชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 3.72 3.72 และ 3.59 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยคำจูน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
1) ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี	3.64	.678	มาก
2) เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้การทำงานของท่านประสบผลสำเร็จ	3.69	.727	มาก
3) เมื่อเกิดความขัดแย้งหรือเกิดปัญหา จะมี การหาข้อสรุปและแนวทางการแก้ไขปัญหา ร่วมกันในฝ่ายหรือส่วนงาน	3.62	.628	มาก
4) เมื่อท่านไม่สามารถปฏิบัติงานได้เพื่อน ร่วมงานเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่แทนท่านเป็น อย่างดี	3.53	.728	มาก
รวม	3.62	0.570	มาก

จากตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้ คำปรึกษาและความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นของท่านเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานของท่านได้ให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานและชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อท่าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 3.64 3.62 และ 3.53 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยคำจูน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยคำจูน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			
1) บริษัทของท่านมีสถานที่ทำงานเหมาะสมและมีอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี และเพียงพอต่อการใช้งาน	4.02	.746	มาก
2) มีสภาพแวดล้อมในสำนักงาน เช่น อากาศดี แสงสว่าง และความสะอาดซึ่งเหมาะสมกับการทำงาน	4.09	.685	มาก
3) บริษัทของท่านมีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.09	.627	มาก
4) บริษัทมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.09	.705	มาก
รวม	4.073	0.6341	มาก

จากตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยคำจูนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.073

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ มีสภาพแวดล้อมในสำนักงาน เช่น อากาศดี แสงสว่าง และความสะอาดซึ่งเหมาะสมกับการทำงาน บริษัทของท่านมีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ดี บริษัทมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอ และ บริษัทของท่านมีสถานที่ทำงานเหมาะสม และมีอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี และเพียงพอต่อการใช้งาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 4.09 4.09 และ 4.02 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน			
1) อัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.46	.665	มาก
2) อัตราผลตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.16	.819	ปานกลาง
3) การปรับอัตราเงินเดือนและโบนัสแต่ละครั้งเป็นไปตามที่ท่านได้คาดหวังไว้	3.14	.790	ปานกลาง
4) ค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.46	.828	มาก
5) นโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานของบริษัทและการประเมินผลงานมีความยุติธรรม เป็นไปตามความสามารถและผลงาน	3.27	.637	ปานกลาง
รวม	3.2948	0.6057	ปานกลาง

จากตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยค้ำจุนด้านผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยค้ำจุนด้านผลตอบแทน ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2948

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ อัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับเป็นไปอย่างเหมาะสม นโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานของบริษัทและการประเมินผลงานมีความยุติธรรม เป็นไปตามความสามารถและผลงาน อัตราผลตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน การปรับอัตราเงินเดือนและโบนัสแต่ละครั้งเป็นไปตามที่ท่านได้คาดหวังไว้

ผลตอบแทน ที่ได้รับการปฏิบัติงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 3.46 3.27 3.16 และ 3.14 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้มาตราส่วน ประเมินค่า (Rating scale method) จำนวน 6 ข้อ

ตาราง 12 แสดงค่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานแต่ละด้านดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			
1) ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	3.61	.720	มาก
2) ท่านมีความมุ่งมั่นและตั้งใจโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ	3.91	.583	มาก
3) ท่านปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร	3.89	.524	มาก
4) ท่านมีความยินดีและเต็มใจปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่อยู่	3.85	.676	มาก
5) ท่านมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัทเปรียบเสมือนครอบครัว	3.76	.820	มาก
6) ท่านไม่คิดลาออกหรือย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน	3.46	.888	มาก
รวม	3.747	0.5691	มาก

จากตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน พบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความเห็นด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.747

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อได้คะแนนในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ ความมุ่งมั่นและตั้งใจโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร มีความยินดีและเต็มใจปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่อยู่ ท่านมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท เปรียบเสมือนครอบครัว มีความภาคภูมิใจและยินดีในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ ไม่คิดลาออกหรือย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89, 3.85, 3.76, 3.61, 3.46 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้คือ

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ สมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน สถานที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนด้วยวิธี Levene Statistic ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One Way ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 13 แสดงค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรฝ่ายบัญชีการเงินของ บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน	.509	2	113	.602

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 13 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .069 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะใช้สถิติ F-Test ดังนี้

ตาราง 14 ผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-Test

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความพึงพอใจในการ	ระหว่างกลุ่ม	.106	2	.53	.206	0.814
ปฏิบัติงานของของบุคคลกร	ภายในกลุ่ม	29.018	113	.257		
ฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่ง หนึ่งในกลุ่มธุรกิจ พลังงาน	รวม	29.123	115			

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 14 ผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลการฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน โดยใช้สถิติ F-Test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ในเรื่องของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลการฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน พบว่า F-Probability เท่ากับ .814 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assume

ตาราง 15 การทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	F	Sig.	สถานภาพสมรส	t-test for Equity of Means					
					N	$\bar{X}$	S.D.	Sig. (2-tailed)	t	df
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Equal variances assumed	2.543	.114	โสด	71	3.74	.546	.600	-.527	114
	Equal Variances not assumed			สมรส	45	3.78	.463	.586	-.546	104.62

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 15 การทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Levene's Test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

ผลการทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน โดยจำแนกตามสถานภาพสมรสโดยใช้ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่า Prob. เท่ากับ .114 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากันจะใช้ Equal variances assumed ดังนี้

การทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .600 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทุกสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนด้วยวิธี Levene Statistic ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One Way ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 16 แสดงค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรฝ่ายบัญชีการเงินของ บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน	.997	2	113	.372

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 16 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .372 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะใช้สถิติ F-Test ดังนี้

ตาราง 17 ผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-Test

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	4.872	2	2.436	.8.503	0.000
การฝ่ายบัญชีการเงินบริษัท แห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจ พลังงาน	ภายในกลุ่ม	32.373	113	.286		
	รวม	37.245	115			

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 17 ผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลการฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน โดยใช้สถิติ F-Test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ในเรื่องของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลการฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน พบว่า F-Probability เท่ากับ .0000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือยอมรับสมมติฐานวิจัย หมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้

ดังนั้นจึงทดสอบเพิ่มเติมเพื่อศึกษาว่ากลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาของพนักงานสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี (2.75)	ปริญญาตรี (3.85)	สูงกว่าปริญญาตรี (3.94)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.75	-	.6111* (0.000)	.7370* (0.000)
ปริญญาตรี	3.85		-	.1259 (0.275)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.94			-

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 18 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีการเงินที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ

ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายบัญชีการเงินที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าระดับปริญญาตรี และเมื่อเปรียบเทียบพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ พนักงานฝ่ายบัญชีการเงินที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.005 หมายความว่า พนักงานฝ่ายบัญชีการเงินที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .7370

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนด้วยวิธี Levene Statistic ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One Way ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 19 แสดงค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรฝ่ายบัญชีการเงินของ บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน	.479	2	113	.621

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 จากตาราง 16 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้
การทดสอบ Levene's test พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .621 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ
สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม
เท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะใช้สถิติ F-Test ดังนี้

ตาราง 20 ผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการ
ปฏิบัติงาน ใช้สถิติ F-Test

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	1.549	2	.775	2.452	0.091
การฝ่ายบัญชีการเงินบริษัท แห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจ พลังงาน	ภายในกลุ่ม	35.696	113	.316		
	รวม	37.245	115			

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 ผลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน โดยใช้สถิติ F-Test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน พบว่า Probability (p) เท่ากับ .091 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 21 การทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	F	Sig.	ระดับตำแหน่งงาน	t-test for Equity of Means					
					N	$\bar{X}$	S.D.	Sig. (2-tailed)	t	df
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Equal variances assumed	.047	.828	ระดับต้น	71	3.76	.568	.573	-.565	114
	Equal Variances not assumed			ระดับกลาง	45	3.69	.579	.578	-.560	47.296

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 การทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้ โดยจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบันโดยใช้สถิติ Levene's Test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

ผลการทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงานโดยใช้ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่า Prob. เท่ากับ .828 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันจะใช้ Equal variances assumed ดังนี้

การทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .0573 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทุกกลุ่มระดับตำแหน่งงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 22 การทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	F	Sig.	สถานที่ปฏิบัติงาน	t-test for Equity of Means					
					N	$\bar{X}$	S.D.	Sig. (2-tailed)	t	df
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Equal variances assumed	.116	.734	สำนักงาน	89	3.73	.560	.567	114	-.573
	Equal Variances not assumed			โรงงาน	27	3.80	.604	.585	40.516	-.551

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 การทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้ โดยจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้สถิติ Levene's Test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

ผลการทดสอบความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน โดยจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้ Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่า Prob. เท่ากับ .734 ซึ่งมีความมากกว่า .05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากันจะใช้ Equal variances assumed ดังนี้

การทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .0567 ซึ่งมีความมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทุกกลุ่มสถานที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนด้วยวิธี Levene Statistic ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One Way ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 23 แสดงค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจในงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรฝ่ายบัญชีการเงินของ บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน	1.093	3	112	.355

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .355 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะใช้สถิติ F-Test ดังนี้

ตาราง 24 ผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้สถิติ F-Test

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความพึงพอใจในการ	ระหว่างกลุ่ม	4.461	3	1.487	5.080	0.002
ปฏิบัติงานของบุคคล	ภายในกลุ่ม	32.785	112	.293		
การฝ่ายบัญชีการเงินบริษัท แห่งหนึ่ง	รวม	37.245	115			

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 24 ผลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน โดยใช้สถิติ F-Test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน พบว่า Probability (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือยอมรับสมมติฐานวิจัย หมายความว่า รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้

ดังนั้นจึงทดสอบเพิ่มเติมเพื่อศึกษาว่ากลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายค่าของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลกับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001 - 35,000 บาท	35,001 - 50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป
		(3.25)	(3.80)	(3.91)	(3.76)
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.25	-	-.553*	-.660*	-.510*
			(0.001)	(0.000)	(0.004)
20,001 - 35,000 บาท	3.80		-	-.107	-.043
				(0.437)	(0.738)
35,001 - 50,000 บาท	3.91				.15035
					(0.335)
50,000 บาทขึ้นไป	3.76				

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

พนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-35,000 บาท มีค่า Sig 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายบัญชีการเงินที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-35,000 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20, 0000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.553

พนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-50,000 บาท มีค่า Sig 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายบัญชีการเงินที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-50,000 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20, 0000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.660

พนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายบัญชีการเงินที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20, 000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.510

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจุดใจด้านการยอมรับนับถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจุดใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยจุดใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยจุดใจด้านหน้าที่ความรับผิดชอบส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจุดใจด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยจุดใจด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยจุดใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจุดใจความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยจุดใจความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงานสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 7 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 8 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 9 ปัจจัยด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณหรือเชิงซ้อน (Multiple regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป กำหนดการ

วิเคราะห์ (Method) แบบ “Enter” ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ต่อเมื่อค่า Sig น้อยกว่า .05

ตาราง 26 แสดงปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

	Unstandardized	Standardized	ค่าสถิติ	Prob.
ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุคูณ	(B)	β	t	(P)
ค่าคงที่ (Constant)	.292		1.443	.960
ได้รับการยอมรับนับถือ (x_1)	-.230	-.182	-1.722	.926
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (x_2)	.353	.266	4.855	.000
หน้าที่ความรับผิดชอบ (x_3)	.023	.050	1.810	.088
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (x_4)	.230	.166	2.614	.010
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (x_5)	.324	.252	3.816	.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (x_6)	.114	.089	2.128	.034
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (x_7)	.055	.074	1.949	.059
ผลตอบแทนที่ได้รับ (x_8)	.277	.200	3.510	.000
Adjusted R Square = .443				
Std.Error of the Estimate = .337				
F = 49.433				
Sig = .000				

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression แสดงในตาราง 26

ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.292 + 0.353 x_2 + 0.230 x_4 + 0.324 x_5 + 0.114 x_6 + 0.277 x_8$$

เมื่อ

Y	แทน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
x_2	แทน	ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
x_4	แทน	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน
x_5	แทน	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
x_6	แทน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
x_8	แทน	ผลตอบแทนที่ได้รับ

ผลการวิเคราะห์หาค่า Unstandardized (B) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทิศทางเดียวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (x_2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (x_5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน (x_4) ผลตอบแทนที่ได้รับ (x_8) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน (x_4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (x_6) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.353, 0.324, 0.277, 0.230, 0.114 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.353 หน่วย เมื่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.324 หน่วย เมื่อผลตอบแทนที่ได้รับปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.277 เมื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.230 หน่วย และ เมื่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.114 หน่วย

ค่า Standardized (β) แสดงว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเท่ากับ 0.266 0.252 0.200 0.166 และ 0.089 ตามลำดับ หมายความว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจมากที่สุดรองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

และค่า Adjust R Square มีค่าเท่ากับ 0.443 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ ดังกล่าวข้างต้น สามารถทายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 44.3 ส่วนอีกร้อยละ 55.70 มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาและความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.437 หน่วย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 27 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรที่ต้องการศึกษา	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน สถานที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
1.1) อายุ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.2) สถานภาพสมรส	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	T-test
1.3) ระดับการศึกษา	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.4) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.5) ตำแหน่งหน้าที่งานที่ปฏิบัติ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	T-test
1.6) สถานที่ปฏิบัติงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	T-test
1.7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน		
2.1) การได้รับการยอมรับนับถือ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
2.2) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
2.3) หน้าที่ความรับผิดชอบ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
2.4) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน		
3.1) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
3.2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression

3.3) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression
3.4) ผลตอบแทนที่ได้รับ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple Regression

ตาราง 28 สรุปรวมผลการทดสอบสมมติฐาน

โดย กำหนดให้เครื่องหมาย / หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
กำหนดให้เครื่องหมาย x หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตัวแปรที่ต้องการศึกษา	ตัวแปรตาม	สถิติที่ใช้
ปัจจัยส่วนบุคคล		
- อายุ	x	F-test
- สถานภาพสมรส	x	T-test
- ระดับการศึกษา	/	F-test
- ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	x	F-test
- ตำแหน่งหน้าที่งานที่ปฏิบัติ	x	T-test
- สถานที่ปฏิบัติงาน	x	T-test
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	/	F-test
ปัจจัยจูงใจ		
- การได้รับการยอมรับนับถือ	x	Multiple Regression
- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	/	Multiple Regression
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	x	Multiple Regression
- ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน	/	Multiple Regression
ปัจจัยค้ำจุน		
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	/	Multiple Regression
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	/	Multiple Regression
- สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	x	Multiple Regression
- ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	/	Multiple Regression



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในฝ่ายบัญชีการเงิน ของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน รวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน สถานที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน ของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในฝ่ายบัญชีการเงิน ของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ผลจากการวิจัยทำให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้เหมาะสม
3. ผลจากการวิจัยทำให้ผู้บริหารได้ทราบข้อมูลของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทางด้านบัญชี เพื่อทบทวน ปรับปรุงและพัฒนา ตามลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจได้อย่างเหมาะสม

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 1.1 อายุที่ต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
 - 1.2 สถานภาพสมรสที่ต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
 - 1.3 ระดับการศึกษาต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.4 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
แตกต่างกัน

1.5 ตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.7 สถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจ

2.1 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

2.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

2.3 ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

2.4 ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

3. ปัจจัยค้ำจุน

3.1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

3.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

3.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน

3.4 ด้านผลตอบแทนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย
บัญชีการเงิน

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานประจำสำนักงานกรุงเทพมหานคร และพนักงานประจำโรงงาน ตั้งแต่ระดับปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีการเงิน ถึง ระดับผู้บริหารฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เท่ากับ 165 คน จึงคำนวณขนาดตัวอย่างโดยวิธีสูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane 1970:580 – 581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 116 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 116 คน แต่ละชั้นภูมิมีการแบ่งระดับตามบริษัทที่สังกัดด้วย วิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) และเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้เก็บข้อมูลให้ครบตามจำนวน 116 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูล ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะของภาษาของแบบสอบถามที่ง่ายต่อการเข้าใจ โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน สถานที่ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน (Close ended question) มีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous Question) (ข้อ 6) และหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) (ข้อ 1-5,7) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวนรวม 7 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) จำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน จูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลตอบแทน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน โดยเป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ (Likert Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) จำนวน 6 ข้อ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมในองค์กร ธุรกิจและความผูกพันต่อองค์กร
2. ทบทวนวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขต และเนื้อหาให้ครอบคลุม ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมในองค์กร ธุรกิจและความผูกพันต่อองค์กร
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความ ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม จากนั้นนำมาปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่า สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเชื่อถือได้หรือความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $-1 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้สูง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 449) แสดงได้ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้ แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 116 คน โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง พร้อมอธิบายวิธีการตอบ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูล จากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล

1.1 ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pre-test) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของครอนบัค

1.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

1.3 เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

1.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจความสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

2.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน สถานที่ปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 – 4 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)

2.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ในการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้จากวิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

2.2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่อิสระต่อกัน โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (t-test) แบบ Independent และ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2กลุ่มโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1-7

2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยงูใจ กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุฐาน (Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน สถานที่ปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

1. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปีมีจำนวนมากที่สุด 56คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี 46 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 อายุ 41 ถึง 50 ปี 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และ อันดับสุดท้ายคือ อายุระหว่าง 51-60 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

2. สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 37.9 และสถานภาพสมรสหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 0.9

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.90 รองลงมาเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.7 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.3

4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน ระหว่าง 6 ถึง 10 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมา มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.2 และอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.7

5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็น พนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 75 ผู้บริหารระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.6 และผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 4

6. สถานที่ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่สำนักงานคิดเป็นร้อยละ 76.7 และปฏิบัติงาน ที่โรงงาน คิดเป็นร้อยละ 23.3

7. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ใน 20,001 ถึง 35,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 50,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 23.3 อัตราเงินเดือนระหว่าง 35,000 ถึง 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19 และ อัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.9

เนื่องจากข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ในด้านอายุ สถานภาพสมรส และ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และบางกลุ่มย่อยมีความถี่น้อยเกินไป (น้อยกว่า 10%) ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมข้อมูลใหม่เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานได้กลุ่มข้อมูลที่จัดกลุ่มใหม่ ดังนี้

1. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปีมีจำนวนมากที่สุด 56 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี 46 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 อายุ 41 ถึง 50 ปี 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12

2. สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 38.8

3. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็น พนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 75 ผู้บริหารระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 25

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยเชิงจิตด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติทำทาส ความสามารถของท่าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือ ได้รับโอกาสในการใช้ทักษะที่ได้ เรียนรู้มาในการปฏิบัติงาน งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและ ประสบการณ์ของท่าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และ 3.56 ตามลำดับ และมีคะแนนในระดับ ปานกลางคือ การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงานชัดเจนเพื่อช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงจิตด้านหน้าที่ความรับผิดชอบพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีปัจจัยเชิงจิตด้านหน้าที่ความรับผิดชอบโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่าน มีความคิดอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของท่านด้วยตนเอง สามารถ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้รับโอกาสได้ปฏิบัติงานสำคัญเพิ่มขึ้น โดยการมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชา โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, 3.79 และ 3.65 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงจิตด้านหน้าที่ความรับผิดชอบพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีปัจจัยเชิงจิตด้านหน้าที่ความรับผิดชอบโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่าน มีความคิดอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของท่านด้วยตนเอง สามารถ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้รับโอกาสได้ปฏิบัติงานสำคัญเพิ่มขึ้น โดยการมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชา โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, 3.79 และ 3.65 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ คำปรึกษาและความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความ คิดเห็นผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาของท่านได้เป็น อย่างดีผู้บังคับบัญชาของท่านได้ให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานและชี้แจงหน้าที่ความ รับผิดชอบต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.72, 3.72 และ 3.59 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นของท่านเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานของท่านได้ให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานและชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อท่าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69, 3.64, 3.62 และ 3.53 ตามลำดับ

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่างานของตนมีลักษณะของแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.073

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ มีสภาพแวดล้อมในสำนักงาน เช่น อากาศดี แสงสว่าง และความสะอาดซึ่งเหมาะสมกับการทำงาน บริษัทของท่านมีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ดี บริษัทมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอ และ บริษัทของท่านมีสถานที่ทำงานเหมาะสม และมีอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี และเพียงพอต่อการใช้งาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 4.09, 4.09 และ 4.02 ตามลำดับ

ส่วนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านผลตอบแทน ที่ได้รับจากการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านผลตอบแทน ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2948

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ได้คะแนนในระดับมาก คือ อัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับเป็นไปอย่างเหมาะสม นโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานของบริษัทและการประเมินผลงานมีความยุติธรรม เป็นไปตามความสามารถและผลงาน อัตราผลตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน การปรับอัตราเงินเดือนและโบนัสแต่ละครั้งเป็นไปตามที่ท่านได้คาดหวังไว้ ผลตอบแทน ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46, 3.46, 3.27, 3.16 และ 3.14 ตามลำดับ

ส่วนที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน สถานที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 อายุที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า

อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า

สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ตำแหน่งงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า

ตำแหน่งงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 สถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า

สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจุดใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยจุดใจด้านตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยจุดใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยค่าจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

สมมติฐานข้อที่ 7 ปัจจัยค่าจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

สมมติฐานข้อที่ 8 ปัจจัยค่าจุนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

สมมติฐานข้อที่ 9 ปัจจัยค่าจุนด้านผลตอบแทนที่ได้รับส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทิศทางเดียวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (x_2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (x_5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน (x_4) ผลตอบแทนที่ได้รับ (x_8) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน (x_4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (x_6) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.353, 0.324, 0.277, 0.230 และ 0.114 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.353 หน่วย เมื่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.324 หน่วย เมื่อผลตอบแทนที่ได้รับปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.277 เมื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.230 หน่วย และ เมื่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.114 หน่วย

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายบัญชีการเงินของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานมีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้สามารถอธิบายได้ว่า อายุไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แม้ว่าพนักงานจะมีอายุมากหรืออายุน้อยก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเหมือนกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บริษัทมีการปฏิบัติงานต่อพนักงานไม่ว่าจะมีอายุเท่าใดอย่างเสมอภาคภายใต้นโยบายและระเบียบการบริหารงานเดียวกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรดิศ กาญจนวงศ์ (2552 : 48) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สเปนชั้น (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณรัตน์ สันธนะจิตร (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างกรมวิชาการเกษตรพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน จำแนกตาม สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานมีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นผลเนื่องจากสภาพของสังคมไทยในปัจจุบันการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะให้สิทธิเท่าเทียมกัน โดยมีได้กำหนดว่า จะต้องมิมีสถานภาพสมรสเช่นใด เนื่องจากมิได้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งการปฏิบัติงานทางด้านบัญชีไม่ต้องใช้สถานภาพสมรสเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน เพราะงานทางด้านบัญชีต้องมี

ความรู้ความสามารถ ความพร้อม ทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ญาดา พงศ์บริพัตร (2542) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า พนักงานที่มีอายุ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

3. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งรัตน์ เหล่าศรีวิวัฒน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) ผลการวิจัย ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากน้อยต่างกันแต่ต้องการได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเหมือนกัน หรืออาจเป็นเพราะลักษณะงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชาที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541) พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ไทโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้แก่จำนวนปีในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ งานวิจัย ของ ญาดา พงศ์บริพัตร (2542) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินธุรกิจประกันวินาศภัย ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

5. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่งานที่ปฏิบัติ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา พัฒนานันท์ชัย (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า ตำแหน่งงานโดยรวมที่แตกต่างกันของพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

6. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่ง ในกลุ่มธุรกิจพลังงาน จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจาก งานด้านบัญชีไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่สถานที่ปฏิบัติงานใด ก็จะต้องปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เนื่องจากอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ครบครัน พร้อมสำหรับการสนับสนุนการทำงานไม่ได้แตกต่างกันทั้ง ประจำสำนักงาน และ ประจำโรงงาน

7. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่ง ในกลุ่มธุรกิจพลังงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ วัดได้จากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน ถ้าพนักงานคนใดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่าก็จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงไปด้วย หากบริษัทสามารถให้ผลตอบแทนจากการทำงานได้เพียงพอต่อการดำรงชีพของพนักงานแล้ว พนักงานก็จะมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับบริษัทอย่างเต็ม ความรู้ ความสามารถด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลิณี รุ่งแสงมณูญ (2540) ทำการศึกษาปัจจัยในการบำรุงรักษานักบัญชีระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร : กรณีศึกษาองค์การภาคเอกชน การวิจัยได้ศึกษาตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ส่วนแรกผลการวิจัย 3 อันดับแรกที่นักบัญชีระดับบริหารต้องการที่จะได้รับจากองค์การคือ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน และสวัสดิการ ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามลำดับ ส่วนนักบัญชีระดับปฏิบัติการต้องการที่จะได้รับสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน และความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงานตามลำดับ จะเห็นได้ว่าอันดับแรกที่นักบัญชีทั้ง 2 ระดับ ต้องการที่จะได้รับเหมือนกันคือ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน คือ เงินเดือน โบนัส และสวัสดิการนั่นเอง

8. ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน พบว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬารัตน์ เสกนาโชค. (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานในสายงานบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชปพาร์ดและเฮอริค (พรชัย มิติตานนท์.2542:38; Sheppard;& Herrick. 1972:10) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดธนาคารนครน จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

กล่าวถึงการสำรวจของมหาวิทยาลัยมิชิแกนเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานพบว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์ประกอบของงาน คือ ความน่า สนใจของลักษณะงาน และมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด คือ การได้รับโอกาสทำสิ่งที่ตนเองทำดีที่สุด และความน่า สนใจในงาน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ

9. ปัจจัยจุดใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ จอร์จและโจนส์ (George and Jones. 1999: 218-220) ได้กล่าวถึงความก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือการได้รู้สึกถึงความสำเร็จ (Feeling of Accomplishment) ของงานที่ตนทำอยู่และได้ทำงานที่ตนสนใจ (Pleasure of doing interesting work) การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Promotions) หรือการได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในอาชีพ ความมีสถานะ (Status) หรือการคงสภาพสมรส หรือตำแหน่งของตน โดยไม่โยกย้ายในตำแหน่งที่ต่ำกว่า และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก และคนอื่น (Herzberg;& others. 1959: 60-63). ได้ศึกษาวิจัยองค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยศึกษาจากนักบินและวิศวกร จำนวน 200 คน เพื่อหาว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งพบว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมี 5 ประการ ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน การได้รับความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ

10. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วิทยา ปิ่นทอง (2529) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองบัญชาการตำรวจนครบาลสำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจ พบว่า บุคลิกลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุน เกื้อกูลผู้ใต้บังคับบัญชาจะส่งผลด้านลบต่อการสื่อสาร และสอดคล้องกับ

11. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ธนารักษ์ ตราชู และ สุธาสินี รุ่งแสงมณูญ (2540) ทำการศึกษาปัจจัยในการบำรุงรักษานักบัญชีระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร : กรณีศึกษาองค์การภาคเอกชน การวิจัยได้ศึกษาตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของนักบัญชี

12. ปัจจัยด้านผลตอบแทนที่ได้รับ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพาฬศรี ลัมสุคนธ์. (2553) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทางบัญชี กรณีศึกษา:บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ บุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มขึ้นของอัตราเงินเดือน/โบนัส มากที่สุด รองลงมา คือ ความต้องการด้านสวัสดิการ การจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีค่าล่วงเวลา มีวันลาพักร้อนเพิ่มขึ้น มีหุ้นปันผลให้พนักงานตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ณัฐพร สุมิตรวิชานนท์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดเล็ก(SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดเล็ก คือ ความมั่นคงในอาชีพและผลประโยชน์หรือผลตอบแทนที่ได้รับ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบริหารงานพนักงานของฝ่ายบัญชีการเงิน ควรมีประเด็นที่ควรปรับปรุงในบางประเด็นที่ส่งผล ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ดังนั้นบริษัทควรเพิ่มปัจจัยจูงใจให้แก่พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี อาทิ เช่น เปิดโอกาสให้ได้รับการฝึกอบรมและการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาต่อ หรือมีงบประมาณเกี่ยวกับทุนการศึกษาให้แก่พนักงานที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติม ดังนั้นหากบริษัทส่งเสริมทางด้านการศึกษาให้แก่พนักงานในกลุ่มนี้ก็จะส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่ากลุ่มรายได้อื่นๆ ทั้งนี้บริษัทควรมีการปรับเงินเดือนทุกกลุ่มเงินเดือนอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อให้เพียงพอต่อการดำรงชีพ และควรให้

ความสำคัญกับพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ว่าเพียงพอและเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ รวมไปถึง สวัสดิการทางด้านอื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินรางวัลต่างๆ เป็นต้น

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติท้าทายความสามารถ และ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ทักษะที่ได้เรียนรู้มาในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงาน และควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานฝ่ายบัญชีการเงินให้รู้สึกว่าการที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความท้าทาย น่าสนใจเพื่อเป็นการจูงใจในการปฏิบัติงานและจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

4. บริษัทส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมในปริมาณที่เหมาะสมต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และ ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีการพัฒนาตนเอง เช่น ศึกษาต่อ การฝึกอบรม และสัมมนา เพื่อเป็นการจูงใจในการปฏิบัติงานและจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

5. บริษัทควรมีกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และพนักงาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งทำให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และผู้บังคับบัญชาควรให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาต่างๆ รวมถึงรับฟังความคิดเห็นผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งส่งผลให้ปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี

6. บริษัทควรมีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดความขัดแย้งหรือเกิดปัญหา ก็จะช่วยข้อสรุปและแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันในฝ่ายหรือส่วนงาน ส่งผลให้เมื่อเพื่อนร่วมงานไม่อยู่ปฏิบัติงานก็จะสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ

7. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุน และให้ความสำคัญกับการพิจารณาให้ผลตอบแทนตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางจิตใจ ได้แก่ รายได้ ผลตอบแทนพิเศษ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ควรจัดสรรอัตราเงินเดือนให้เป็นไปอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และเพียงพอต่อการดำรงชีพและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

รวมไปถึงควรให้ความสำคัญกับสวัสดิการในด้านต่างๆ ค่ารักษาพยาบาล โดยมีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานของบริษัทและการประเมินผลงาน ที่มีความยุติธรรม เป็นไปตามความสามารถและผลงาน เพื่อเป็นการจูงใจในการปฏิบัติงานและจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน เพียงแห่งเดียวเพื่อให้ได้กลุ่มประชากรที่แท้จริงจึงควรศึกษางานวิจัยไปยังกลุ่มประชากรที่ใหญ่ขึ้นเพื่อเป็นการขยายผลการศึกษาให้กว้างขึ้นเพื่อเป็นโอกาสในการเรียนรู้และเปรียบเทียบผลงานวิจัยระหว่างองค์กร บริษัทกลุ่มพลังงานอื่นๆ และนำมาปรับให้สอดคล้องกับในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน
2. การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน เพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจนยิ่งมากขึ้นสำหรับการไปปรับนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล จึงควรมีการขยายผลการวิจัยไปยังฝ่ายอื่นๆ ภายในกลุ่มบริษัทด้วย
3. การวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ดังนั้นเนื้อหาในแบบสอบถามอาจยังไม่ครอบคลุมในทุกประเด็น และไม่สามารถเก็บข้อมูลเชิงลึกได้ จึงควรมีการศึกษาโดยใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัยอื่นๆ เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสังเกต (Observation) หรือการเก็บเฉพาะราย (Life History Collection) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กรปรียา วิจิตรภาพ. (2549). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพคลังเอกสารจำกัด และบริษัทในเครือ*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : หจก. ธารการพิมพ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- . (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- . 2546). *การวิเคราะห์สถิติ:สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- . (2545). *การวิเคราะห์สถิติ:สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จุฬารัตน์ เสกนาโชค.(2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานในสายงานบัญชี บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฉันทนา เกตุแก้ว. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลาง*. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชาตรี พัฒนเลิศพันธุ์. (2546). *ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ชิดารัจ ศรีบัณฑิต. (2545). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ญาดา พงศบริพัตร. (2542). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

- ณัฐพร สมิตรัชตานนท์. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทขนาดกลางและขนาดเล็ก(SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐนิชา ปานศักดิ์. (2544). *ปัจจัยเกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฏฐา กริทธิญ. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นเรศ ภูโคกสูง (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน* กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประพาฬศรี ลิมสุคนธ์. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทางบัญชี กรณีศึกษา: บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์*. สารนิพนธ์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปาริชาติ ตันติวัฒน์. (2538). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธัญณัช ขนทรัพย์. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานวิศวกรในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธนกร จันทรแสนโรจน์. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธนารักษ์ ตราฐ และสุธาสินี รุ่งแสงมณูญ. (2540). *ปัจจัยในการบำรุงรักษานักบัญชีระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร กรณีศึกษาองค์การภาคเอกชน*. สารนิพนธ์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- พงษ์ศักดิ์ พนมไส้. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณรัตน์ สันธนะจิตร. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างกรมวิชาการเกษตร*. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พีรดิศ กาญจนวงศ์. (2552). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สแปนชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด*. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2534). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งนภา บุญธรรมวงศ์. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิภาดา รัตนวราภรณ์. (2555). *ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์บาบาทใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณิพนธ์ ฯ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). *องค์การและการจัดการ : ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิรินันท์ พันธุ์ไชยศรี. (2555). *ลักษณะบุคคล แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุนันท์ แก้วกล้า. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัด สาขาในสำนักงานเขต43. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- สิริอร วิชชาวุธ. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2549). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- เสถียร เหลืออร่อม. (2529). *มนุษย์สัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แพร่พิทยา.*
- Blum, Milton L.; & Naylor, James C. (1968). *Industrial Psychology*. New York: Harper and Row.
- Clark, A.E. *Job satisfaction and gender. Why are women so happy at work?* IZA DP No. 3073 (September 2007)
- Cooper, Alfred M. (1958). *How to Supervise*. New York: McGraw-Hill.
- Diaz-Serrano, Luis and Vieira, Jose A. Cabral. "Low Pay, Higher Pay and Job Satisfaction within the European Union: Empirical Evidence from Fourteen Countries". IZA DP No.1558 (2005).
- Feldman, D.C. and Arnold, H.J. (1983). *Managing individual and group behavior in organization*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Gibson, J.I.; & others. (1988). *Organization Behavior : Structure, Process*. 4th ed. Texas: Business Publication.
- Gilmer, Beverly von Haller B. and others. (1996). *Industrial Psychology*. New York: McgraeHill Book co.,.
- Hackman, J.R. and Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. MA: Addison-Wesley.
- Herzberg, Frederick. (1959). *The Motivation to Work*. John Willey and Sons Inc., New York.

- Keffer, W.M. (1967). *Job satisfaction of field staff of the Virginia Polytechnic Institute and State University Extension Division*. Unpublished doctoral dissertation, The Ohio State University, Columbus.
- Kosteas, Vasilions D. "Job Satisfaction ." Cleveland State University, (2009).
- Maslow, Abraham Havold. (1970). *Motivaiton and Petsonlity*. 2nd ed, New York: Harper and Row.
- Inc. Schermerhorn, J.R.; & other. (1991). *Managing Organizational Behavior*. 4th ed. New York: John Wiley & Sons.
- McClelland, D.C. (1961). *The achieving Society*. Princeton: Van Nostrand.
- Milton, C.R. (1981). *Human Behavior in Organizations: Three Levels of Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Miner, J.B. (1992). *Industrial Organizational Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Nagel, Karen E. Olson. (1987). *Job Satisfaction of Minnesota Community College Administrator*. Dissertation Abstracts International.
- Randall, Charles may. (1987). *Job Satisfaction of Chief Administrative officers of Teacher Education programs*. Dissertation Abstracts International.
- Strauss, George; & Sayles, Leonard R. (1960). *Personnel: The Human Problems of Management*. Englewood Cliffs: Prentices-Hall.
- Tiffin, J and McCormick, E.J. (1968). *Industrial Psychology*. London : Gorge Allen and Umvin Ltd.,
- Walton. R.E. (1974). *Improving the Quality of Work Life*, Harvard Business review. 4(7): 12-14
- Valez, Gillermo V. (1972). *A Study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Colombbian Universities*. Dissertation Abstract International.
- Van Dersal, W.R. (1980). *The Successful Supervisor in Government and Business*. New York: Harper and Row.
- Vroom, Victor H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Willey and Sons.
- Yamane, Taro. (1970). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ชุดที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบัญชีการเงิน

บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลไปประกอบการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผลการปฏิบัติงานของท่านและจะไม่มีการเปิดเผยใดๆ เป็นรายบุคคล

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับ โดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจริงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค่าจริงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด **เพียง 1 คำตอบ**

1. อายุ

- () ต่ำกว่า 20 ปี () 21 - 30 ปี () 31 - 40 ปี
() 41 - 50 ปี () 51 - 60 ปี

2. สถานภาพ

- () โสด () สมรส/อยู่ด้วยกัน () หม้าย/อยู่ร้าง/แยกกันอยู่

3. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงาน

- () น้อยกว่า 5 ปี () 6 - 10 ปี () 11 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

- () พนักงาน/เจ้าหน้าที่ () ผู้บริหารระดับกลาง () ผู้บริหารระดับสูง

6. สถานที่ปฏิบัติงาน

- () สำนักงาน กทม. () โรงงาน จ.ระยอง

7. รายได้ต่อเดือน

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท () 20,001 - 35,000 บาท
() 35,001 - 50,000 บาท () ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียง 1 คำตอบ

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในระดับใด

ปัจจัยจูงใจ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การได้รับการยอมรับนับถือ					
8 ผู้บังคับบัญชาของท่าน มอบหมายงานรวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในงานที่มีความสำคัญ					
9 ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จ					
10 ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา					
11 เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับ ในผลงานและความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ของท่าน					
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
12 ลักษณะงานที่ปฏิบัติท้าทายความสามารถของท่าน					
13 ท่านได้รับโอกาสในการใช้ทักษะที่ได้เรียนรู้มาในการปฏิบัติงาน					
14 งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และ ประสบการณ์ของท่าน					
15 การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงานชัดเจนเพื่อช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น					
หน้าที่ความรับผิดชอบ					
16 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
17 ท่านมีโอกาสได้ปฏิบัติงานสำคัญเพิ่มขึ้น โดยการมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
18 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของท่านด้วยตนเอง					
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน					
19 บริษัทส่งเสริม สนับสนุนให้ท่านได้รับการฝึกอบรมในปริมาณที่เหมาะสมต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถของท่าน					
20 บริษัทส่งเสริมให้ท่านมีการพัฒนาตนเอง เช่น ศึกษาต่อ การฝึกอบรม และสัมมนา					
21 บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามที่คาดหวัง					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด **เพียง 1 คำตอบ**
ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนในระดับใด

ปัจจัยคำจูน	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
22 ผู้บังคับบัญชาของท่านได้ให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานและชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
23 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
24 ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
25 ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาของท่านได้เป็นอย่างดี					
ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน					
26 ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี					
27 เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้การทำงานของท่านประสบผลสำเร็จ					
28 เมื่อเกิดความขัดแย้งหรือเกิดปัญหา จะมีการหาข้อสรุปและแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันในฝ่ายหรือส่วงาน					
29 เมื่อท่านไม่สามารถปฏิบัติงานได้เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่แทนท่านเป็นอย่างดี					
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน					
30 บริษัทของท่านมีสถานที่ทำงานเหมาะสม และมีอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี และเพียงพอต่อการใช้งาน					
31 มีสภาพแวดล้อมในสำนักงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง และความสะอาด ซึ่งเหมาะสมกับการทำงาน					
32 บริษัทของท่านมีระบบการดูแลสุขภาพความปลอดภัยที่ดี					
33 บริษัทมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอสามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่านได้เป็นอย่างดี					
ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน					
34 อัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
35 อัตราผลตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
36 การปรับอัตราเงินเดือนและโบนัสแต่ละครั้งเป็นไปตามที่ท่านได้คาดหวังไว้					
37 ค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับเป็นไปอย่างเหมาะสม					
38 นโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานของบริษัทและการประเมินผลงานมีความยุติธรรม เป็นไปตามความสามารถและผลงาน					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นความพึงพอใจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด **เพียง 1 คำตอบ**

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
39 ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้					
40 ท่านมีความมุ่งมั่นและตั้งใจโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ					
41 ท่านปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร					
42 ท่านมีความยินดีและเต็มใจปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่อยู่					
43 ท่านมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท เปรียบเสมือนครอบครัว หากเกิดปัญหาต่างๆ ในบริษัท ท่านคิดเห็นว่าเป็นปัญหาที่ต้องร่วมกันแก้ไข					
44 ท่านไม่คิดลาออกหรือย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน					



ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

ที่ ศธ 0519.12/ร.3 3 4



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุมนวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

5 สิงหาคม 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.พนิต ฤกษ์ศิริ

เนื่องด้วย นางสาวจิตติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์ นิสิตรดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทกลุ่มปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง" โดยมี อาจารย์ ดร.มยุ สันวงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวจิตติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.มนชาย สันวิวัฒน์กุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเลข : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัทพ์ 081-430-3337

ที่ ศธ 0519.12/3733



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕ สิงหาคม 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนาพร อดินันต์กุล

เนื่องด้วย นางสาวฐิติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์ นิติศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทกลุ่มปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง" โดยมี อาจารย์ ดร.มยุ ลีนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวฐิติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ลีนันกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเลข : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติฯ โทรศัพท์ 081-430-3337



ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	ฐิติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	5 กรกฎาคม 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	5/97 ถ.กาญจนาภิเษก แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพฯ 10150
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท กรุงเทพชินดิทิกส์ จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบัญชี จาก มหาวิทยาลัย ราชภัฏวชิรเวศน์ วิทยาเขต บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

