

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

Factors Affecting Employees Satisfaction on Work from Home in Hat Yai District

Songkhla Province

พิชิต ทองศิริกุล Phichit Thongsirikul¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีงานทำที่เคยปฏิบัติงานที่บ้าน ภายในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีทั้งหมด 3 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรในการทำงานทางไกลที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรในการทำงานทางไกลด้านความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาตามลำดับ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 72.7 ในส่วนของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การทำงานทางไกล, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, การทำงานที่บ้าน

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) วิชาเอกบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This research aimed to 1) observe the satisfactory level on work from home in Hat Yai district Songkhla province. 2) study the factor affecting the employee satisfactory on work from home in Hat Yai district, Songkhla province. Samples were 400 employees who used to work from home in Hat Yai district, Songkhla province. Statistic tools were frequency, percentage, mean, standard deviation, one way analysis of variance and multiple linear regression.

The finding revealed that the samples had a high level of satisfaction on work from home in Hat Yai district, Songkhla province. The highest satisfaction fell on the available resource facilitating for telework, understanding of the use of telework technology and relationships with colleagues and supervisors in decreasing order of significance. affected the employee satisfactory on work from home in Hat Yai district, Songkhla province to 72.7% Demographics include age, education level, average monthly income and length of employment Different results have different results for satisfactory on work from home in Hat Yai district, Songkhla province.

Key Words: Telework, Job Satisfaction, Work from Home

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของปัจจุบัน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ปัจจุบัน เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ส่งผลให้วิถีชีวิตเปลี่ยนแปลงไป โดยมีเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้อย่างตลอดเวลา และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งถือเป็นประโยชน์ต่อองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารกัน จึงเป็นสิ่งที่ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งหากองค์กรใดสามารถนำระบบเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสม ก็จะทำให้องค์กรสามารถ ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถลดต้นทุนเพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันได้ อีกทั้งการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 สามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนผ่านทางละอองของเหลวที่ออกจากการไอ หรือ จาม ซึ่งสามารถป้องกันการแพร่ระบาดได้ด้วยการล้างมือบ่อย ๆ และ ลดการสัมผัสของผู้คน เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค รัฐบาลจึงมีมาตรการในการป้องกันการระบาดของไวรัส ได้แก่ การปิดสถานที่เสี่ยงต่อการติดโรค เพื่อสร้างระยะห่างทางสังคม โดยกระทรวงสาธารณสุขมีคำแนะนำให้ องค์กรต่าง ๆ ปรับวิธีการทำงานจากทำงานในสำนักงาน เป็นการทำงานที่บ้านเพื่อลดการปฏิสัมพันธ์ของผู้คนซึ่งจะช่วยป้องกันการติดเชื้อโรคได้

องค์กรต่าง ๆ ได้ปรับวิธีการทำงาน จากทำงานในสำนักงาน เป็นทำงานที่บ้าน การปรับเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารในการทำงานจึงมีความจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานในองค์กรเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้าน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับใช้เพื่อให้องค์กรต่าง ๆ ปรับเปลี่ยนนโยบายองค์กร และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัด

สงขลา

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้าน
2. ปัจจัยปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้าน
3. ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้าน

ขอบเขตการทำวิจัย

การศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านของคนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตการวิจัยออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ที่มีงานทำที่เคยปฏิบัติงานที่บ้าน ภายในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการทำงาน

ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรในการทำงานทางไกล

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้าน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยนี้ศึกษาในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อให้องค์กรให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้เพื่อส่งเสริมและสนับสนุน หรือถ้าพบปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการในระบบการปฏิบัติงานที่บ้าน องค์กรควรมานำมาปรับปรุงพัฒนาให้การปฏิบัติงานที่บ้านมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กิตติกา สนิทไทย (2561) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่เกิดความรู้สึก และที่มีผลต่อการปฏิบัติงานต่อไปอีกหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ จนสามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ได้ทำอยู่

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Herzberg, Mausner, and Snyderman (1959, อ้างถึงใน ธัญพร ลินพัฒนพงศ์, 2560, น.11) ซึ่งสรุปไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภทที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวคือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) มีลักษณะที่สัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 6 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จแห่งงาน

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทาย หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม

6. โอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและประสบความสำเร็จ

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) มาจากภายนอกตัวบุคคล เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมี

ลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยสำคัญมี 10 ประการ คือ

(1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ประจำ หรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีกับบริษัท

(2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations-Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations – Subordinate) หมายถึง การที่บุคคลต่างระดับสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน

(4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations – Supervisor) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

(5) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการการบริหารงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรนั้น

(6) สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

(7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

(8) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

(9) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินการ ความยุติธรรมในการบริหาร

(10) สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

จิตภา พิทักษ์กรสกุล (2557) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุทำให้ผลงาน และการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพงานลดลง มีการลาออก การขาดงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางวินัย ด้วย ในทางตรงข้ามหาก

องค์การใดมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะเกิดผลบวกต่อ การปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการทำงานอีกด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอันก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านการจัดการ

Ajzen (1985 อ้างถึงในชาลิตี ฐิติโชติพิณชัย, 2559, น. 24) กล่าวว่าไว้ว่าปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดง พฤติกรรมนั้น (Control beliefs) เช่น การรับรู้ถึงความพร้อมของทรัพยากร ทักษะ หรือโอกาสในการ แสดงพฤติกรรมนั้น หรือกล่าวได้ว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมความสะดวก (Facilitating conditions) หมายถึง การเข้าถึงได้ง่ายในด้านเทคโนโลยีและทรัพยากร โครงสร้าง พื้นฐาน พร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีส่งผลต่อการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม กล่าวคือ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานให้ง่ายและพร้อมใช้งาน จะส่งผลการยอมรับเทคโนโลยีเป็นไปได้มากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภัตสร ขำสินธุ์ (2553, อ้างถึงใน ธัญพร สีนพัฒน์พงศ์, 2560, น.21) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในเรื่องการทำงาน และหัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นทำนองเดียวกับ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ของประพาฬรัสมิ์ ลิ้มสุคนธ์ (2553) ที่พบว่า ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ในเรื่องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาของ Ward and Shabha (2001 อ้างถึงในชาติณี ฐิติโชติพันธ์, 2559, น. 24) ได้ศึกษาทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions) เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่ความคิดเห็นของพนักงานต่อทรัพยากรในองค์กรว่ามีความเพียงพอหรือเหมาะสม ต่อการทำงานทางไกลหรือไม่ พบว่าการทำงานทางไกลเป็นระบบการทำงานผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้การทำงานทางไกลประสบความสำเร็จ องค์กรจึงต้องลงทุนในอุปกรณ์เพื่อให้การทำงานทางไกลที่มีประสิทธิภาพ เช่น โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร คอมพิวเตอร์ ระบบต่างๆ รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบการทำงานทางไกล เพื่อให้มีผู้ที่ทำงานทางไกลมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และดีเหมือนกับการทำงานที่สำนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีงานทำที่เคยปฏิบัติงานที่บ้าน ภายในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวกลุ่มอย่างครั้งนี้สามารถคำนวณได้จากสูตรของ W.G. Cochran ในการหากลุ่มตัวอย่างของ โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเทียบสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling) ของกลุ่มประชากรแบ่งชั้นตามพื้นที่แต่ละจังหวัด

โดยขั้นตอนการได้ตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความเป็นในการสุ่ม (Non-Probability Sampling) เป็นการสุ่มแบบไม่คำนึงถึงว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับเลือกมานั้นจะมีความน่าจะเป็นหรือโอกาสที่จะได้รับเลือกมานั้นเป็นเท่าใด เนื่องจากไม่สามารถจะกำหนดขอบเขตของประชากรได้แน่นอน มีเวลาและสิ่งอำนวยความสะดวกจำกัด จึงอาศัยการตัดสินใจตามความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก

โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยพยายามเก็บตัวอย่างเท่าที่จะทำได้ตามที่มืออยู่หรือที่ได้รับความร่วมมือ โดยการคัดกรองถามกลุ่มตัวอย่างชั้นแรกโดยการถามว่าเคยปฏิบัติงานที่บ้านหรือไม่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการประยุกต์จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิดที่ทำการศึกษา โดยแบ่งเป็นปัจจัยต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความก้าวหน้าของงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรในการทำงานทางไกล ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน และด้านความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 2 ข้อ

ซึ่งลักษณะของคำถามแบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึงแบบสอบถามส่วนที่ 4 มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรและเนื้อหาที่ต้องการศึกษา และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้คำแนะนำ และเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน
3. ผู้วิจัยนำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษาได้ค่า IOC (Index of Item objective Congruence: IOC) ซึ่งแต่ละข้อจะต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือเป็นที่ยอมรับได้
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อพิจารณาความถูกต้อง (Validity) และปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

(Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (α -Coefficient) จะต้องได้ค่าดัชนีมากกว่า 0.7 ขึ้นไป

5. จากการทดสอบแบบสอบถามปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการทำงานได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ .962 ส่วนปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรในการทำงานทางไกล ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ .909 และความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ .852

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับ ผู้ที่มีงานทำที่เคยปฏิบัติงานที่บ้าน ภายในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งจะใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 30 วัน โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเวลา 10.00 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น. และรองรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง และการฝากแบบสอบถามไปยังบริษัทต่าง ๆ ที่มีนโยบาย Work Form Home แล้วค่อยติดตามรับคืนแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ให้ครบถ้วนจากคำตอบในแบบสอบถามแต่ละชุด แล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. วิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อประเมินค่าระดับปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการทำงาน ความพร้อมของทรัพยากรในการทำงานทางไกล และความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน ที่แตกต่างกัน
2. วิเคราะห์หาค่าถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านประกอบด้วยปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการทำงาน และปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรในการทำงานทางไกล

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.8 มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.0 โดยมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.0 โดยมีระดับเงินเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.0 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับปัจจัยด้านต่าง ๆ ของการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าของงาน ($\bar{X} = 3.88$) ด้านผลตอบแทน ($\bar{X} = 3.86$) และด้านลักษณะของงาน ($\bar{X} = 3.85$) มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรในการทำงานทางไกลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.74$) ซึ่งมากกว่าทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.65$)

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 3.77$) โดยรวมแล้วความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านของท่านในระยะที่ผ่านมาอยู่ในระดับใด ซึ่งมากกว่าข้อหากองคกรของท่านจะเปลี่ยนระบบการทำงานเป็นระบบทำงานทางไกลท่านเห็นด้วยในระดับใด ($\bar{X} = 3.52$)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยวิธีการการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรในการทำงานทางไกลที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรในการทำงานทางไกลด้านความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 72.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อย โดยสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ดังนี้

ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรในการทำงานทางไกลด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานแสดงให้เห็นว่า อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก อินเทอร์เน็ตและโปรแกรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานทางไกล หรือการสนับสนุนอุปกรณ์จากองค์กรให้แก่พนักงาน นั้นส่งผลมากที่สุดต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากพนักงานต้องทำงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเทคโนโลยีหรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากที่บ้านของตนเองหรือจากสถานที่อื่นที่ตนเองไปทำงาน ซึ่งอาจไม่พร้อมหรือไม่เหมาะสมกับการทำงานทางไกล เพราะเป็นสิ่งพนักงานต้องจัดหาเอง เพื่อความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีทรัพยากรในการใช้งานระบบทำงานทางไกลที่เพียงพอ หากพนักงานไม่มีอุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ หรือองค์กรไม่สนับสนุนอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งานแล้วการทำงานที่บ้านจะไม่สะดวก ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านลดลง และประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้านจะลดลงไปด้วย ในทางกลับกันหากพนักงานมีอุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ หรือองค์กรสนับสนุนอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งานแล้วความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน และประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้านก็จะเพิ่มขึ้นเช่นกัน

ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรในการทำงานทางไกลด้านความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานทางไกล ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีของระบบการทำงานทางไกล และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีของระบบการทำงานทางไกลด้วยตัวเอง นั้นส่งผลมากที่สุดต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากการทำงานที่บ้านมีความจำเป็นต้องใช้งานระบบการทำงานทางไกลผ่านเทคโนโลยีหรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนั้นความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีการทำงานทางไกลจึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน หากพนักงานไม่เข้าใจในเทคโนโลยีการทำงานทางไกล หรือไม่สามารถใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องการทำงานทางไกล เช่น โปรแกรม ZOOM, Microsoft one drives หรือระบบ NAS Storage เป็นต้น จะเป็นอุปสรรคในการทำงานที่บ้านอย่างมาก จึงจะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านนั้นลดลง

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทั้งในเรื่องของ การให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน ความยุติธรรมที่ผู้บังคับบัญชามีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนความสามัคคีในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความสุขและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากหากพนักงานมีปัญหาหรือข้อสงสัยในการทำงานที่บ้านจะมีผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานคอยช่วยเหลือ อธิบาย ให้คำปรึกษา รวมถึงการสนับสนุนและประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรในการทำงานทางไกลด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานระบบทำงานทางไกลนั้นส่งผลมากที่สุดต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านจะสามารถทำได้โดยการที่องค์กรสนับสนุนอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานทางไกลให้แก่พนักงาน รวมไปถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและโปรแกรมต่าง ๆ ด้วย เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งาน ให้พนักงานได้ปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างสะดวก จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติที่บ้านเพิ่มขึ้น

จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรในการทำงานทางไกลด้านความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีส่งผลมากต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากการทำงานที่บ้านมีความจำเป็นต้องใช้งานระบบการทำงานทางไกลผ่านเทคโนโลยีหรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนั้นความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีการทำงานทางไกลจึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน องค์กรควรเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานเพื่อให้เข้าใจในเทคโนโลยีการทำงานทางไกล และสามารถใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานทางไกลได้ เพื่อให้พนักงานสามารถใช้งานระบบทำงานทางไกลได้ด้วยความเข้าใจ จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านเพิ่มขึ้น

จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังนั้นหากพนักงานมีปัญหาหรือข้อสงสัยในการใช้งานระบบทำงานทางไกล ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจะต้องคอยช่วยเหลือ อธิบาย ให้คำปรึกษา รวมถึงการสนับสนุนและประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานในองค์กรสามารถสื่อสาร และประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

ควรใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของกลุ่มตัวอย่างได้มากขึ้นเนื่องจากงานวิจัยนี้ยังขาดข้อมูลในมิติอื่น ๆ ที่ต้องใช้การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวเช่น ข้อจำกัดต่าง ๆ ในการทำงานทางไกล ลักษณะอาชีพที่หลากหลาย

ควรศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมประเด็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างการทำงานที่บ้านและการทำงานที่สำนักงานตามปกติ และเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้านว่าลดลงหรือเพิ่มขึ้นอย่างไร ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน

เอกสารอ้างอิง

- กิตติภา สนิทไทย. (2561). การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการปฏิบัติงานภายในสถานศึกษาอำเภอเนินขาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท. การค้นคว้าอิสระ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- จิตภา พิทักษ์กรสกุล. (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ชาลิตี ฐิติโชติพิณชัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประพาฬศรี ลีมสุคนธ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Books

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research.