

แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
ของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวจุไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.81422
๗๕๖๖
ธ. ๖

แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
ของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวจุไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์

- 3 พ.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548

h 269761

จุไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์. (2548). แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน), สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร. พนิท กุลศิริ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 250 คน ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเพียร์สัน

✱ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-41 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี

ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญของสถิติที่ 0.05 สรุปผลได้ว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอายุการทำงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
2. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
3. เพศ ระดับการศึกษาและอายุการทำงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน
4. อายุและสถานภาพสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน
5. แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินด้านเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
6. แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินด้านผลงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ ✱ ๑๖

MOTIVATION AFFECTING EMPLOYEES' PERFORMANCE SATISFACTION :
A CASE STUDY OF K-TECH CONSTRUCTION PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT

BY

MISSCHURAIRAT SUWANPITAK

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

March 2005

Churairat Suwanpitak. (2005). *Motivation Affecting Employees' Performance Satisfaction : A Case Study of K-Tech Construction Public Company Limited*. Master's Project, M.B.A. (Management) Bangkok : Graduate School Srinakharinwirot University. Project Advisor : Dr. Panid Kulsiri.

The purpose of this research was to study Motivation Affecting Employees' Performance Satisfaction in K-Tech Construction Public Company Limited. Questionnaires were used to collect data of 250 employees who work with K-Tech Construction Public Company Limited. The statistical methods used in data analysis were percentage, mean and standard deviation. Hypotheses testing were conducted by the methods of one way analysis of variance, Least Significant Difference (LSD) and Pearson Correlation.

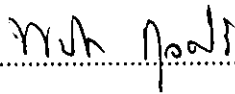
The results of the research indicated that most of the employees were male, single, age ranged between 31 - 41 years old with bachelor degree and had more than 1 - 3 years of working experiences.

The results of hypotheses testing at the statistical significance level of 0.05 can be concluded as follows:

1. The demographic factors i.e. gender, age, marital status and work experience of employee's had no relationships with every aspect of performance satisfaction.
2. Education had relationship with employee's performance satisfaction.
3. Gender, education level and work experience had no relationships of motivation in terms of reward.
4. Age and marital status had relationships with every aspect of motivation in terms of reward.
5. Motivation in terms of monetary compensation, namely, salary had no relationships with every aspect of performance satisfaction.
6. Motivation in terms of non-monetary compensation, namely, production had no relationships with every aspect of performance satisfaction

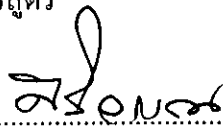
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เคเทค
คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ของ จุไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์ ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



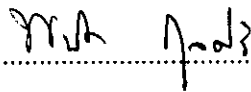
(ดร.พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



(ดร.พนิต กุลศิริ)

ประธาน



(อาจารย์รัฐ สาเรือง)

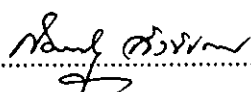
กรรมการสอบสารนิพนธ์



(อาจารย์ปัญญา มีถาวรกุล)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ ๖ เดือน ๖ พ.ศ. ๒๕๔๘

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก อาจารย์ ดร. พนิท กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องในการปรับปรุงสารนิพนธ์นี้ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูงและขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ มิสเตอร์ โนเรีย เดอร์ เคโวเคียน กรรมการผู้จัดการบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้ข้อมูลพนักงานของบริษัทฯ เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและแนะนำในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณ คุณณรงค์ มาณวพัฒน์ รองประธานฝ่ายอำนวยการ บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) คุณปราณี สุวรรณพิทักษ์ มารดา และคุณประกิจ สุวรรณพิทักษ์ น้องชาย รวมทั้งและเพื่อนๆ ทุกท่าน ที่ซึ่งเป็นผู้ริเริ่ม กระตุ้น ให้กำลังใจ ส่งเสริม สนับสนุน และคอยช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการเข้ามาศึกษาหลักสูตรปริญญาโทฉบับนี้

ท้ายสุดนี้ ประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดา มารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนข้าพเจ้าทั้งทางด้านวิชาการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ในการนำไปผสมผสานกับการทำงานและใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน จนทำให้ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จ

จุไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับผลตอบแทน.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	22
ประวัติบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4 (ต่อ)	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
	ความมุ่งหมาย ความสำคัญ สมมติฐาน ขอบเขต การเก็บรวบรวม	
	การวิเคราะห์ การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการศึกษา.....	76
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	81
	การอภิปรายผล.....	88
	ข้อเสนอแนะ.....	92
	บรรณานุกรม.....	93
	ภาคผนวก.....	95
	ประวัติของผู้วิจัย.....	103

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	49
2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงูใจด้านผลตอบแทน ที่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงานรายด้านและรายข้อ.....	52
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงูใจด้านผลตอบแทน ที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงานรายด้านและรายข้อ.....	54
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติ การของพนักงานด้านผลผลิตในงานเป็นรายด้านและรายข้อ.....	56
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติ การของพนักงานด้านการขาดงานเป็นรายด้านและรายข้อ.....	57
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติ การของพนักงานด้านการลาออกเป็นรายด้านและรายข้อ.....	58
7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติการพนักงาน จำแนกตามเพศ.....	59
8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติการพนักงาน จำแนกตามอายุ.....	60
9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติการพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ.....	61
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติการพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้าน ความพึงพอใจในการปฏิบัติการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติการพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน.....	65
13 ผลการเปรียบเทียบแรงงูใจด้านผลตอบแทน จำแนกตามเพศ.....	66
14 ผลการเปรียบเทียบแรงงูใจด้านผลตอบแทน จำแนกตามอายุ.....	67
15 ผลการเปรียบเทียบแรงงูใจด้านผลตอบแทน จำแนกตามสถานภาพ.....	68

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจด้านผลตอบแทน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
17	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติการพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน.....	72
18	ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินและ 'ไม่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติการ.....	73
19	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	75

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2	แสดงแนวคิดของ Herzberg.....	12
3	แสดงขั้นตอนการทำให้เกิดความยุติธรรมในกระบวนการ จัดการค่าตอบแทน.....	19
4	แสดงแผนภาพแสดงสัมพันธภาพระหว่างความพึงพอใจในงาน และการงูงใจในงาน... ..	26
5	แสดงแผนภาพแสดงผู้ที่มีระดับอาชีพสูงจะมีความพึงพอใจสูง.....	28
6	แสดงการสนองต่อความไม่พอใจในงาน.....	33

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการก่อสร้างได้รับผลกระทบโดยตรงจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีหนี้สินเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากจากการกู้ยืมเงินเป็นสกุลเงินต่างประเทศซึ่งเป็นผลมาจากการลดค่าเงินบาทจึงทำให้ผู้ประกอบการขาดสภาพคล่องในการพัฒนาก่อสร้างโครงการที่ดำเนินการอยู่และหยุดการก่อสร้าง ดังนั้นผู้ประกอบการจึงขาดความมั่นใจในอุตสาหกรรมด้านก่อสร้างนี้ แต่ขณะนี้เราจะเห็นว่ารัฐบาลได้พยายามกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศโดยเน้นทางด้านอุตสาหกรรมการก่อสร้างเป็นสำคัญ

สถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบันมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องในปี พ.ศ. 2545 เศรษฐกิจของประเทศไทยมีการขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยจะเห็นได้จากตัวเลขผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศหรือ GDP ของไทยมีอัตราการเติบโตที่ 5% (Property Guide 2003 / 2004, The Nation) ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมากจากปีก่อนๆ รวมทั้งนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจในภาคต่างๆ ของรัฐบาลก็เริ่มส่งผลให้เห็นเป็นรูปธรรม ในส่วนของภาคอสังหาริมทรัพย์นั้นเป็นกลไกสำคัญในการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกันและในมุมมองนี้เองภาครัฐบาลจึงได้แนะนำผลตอบแทนที่น่ายินดีเป็นอย่างมาก โดยคาดว่าตัวเลขของอัตราการเติบโตจะอยู่ในระดับ 6.5% ในปี พ.ศ. 2547 (Property Guide 2003 / 2004, The Nation) นี้ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะนโยบายและความมุ่งมั่นของรัฐบาลที่จะกระตุ้นการเติบโตของภาคอสังหาริมทรัพย์ด้วยการลดดอกเบี้ยให้ต่ำลงรวมไปถึงวิธีการอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นการลงทุนของผู้บริโภคในตลาดอสังหาริมทรัพย์ให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้นเนื่องจากให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าการนำเงินไปฝากไว้กับธนาคาร

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ยังคงเป็นธุรกิจที่ภาครัฐให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนในการฟื้นตัวของธุรกิจมาจนถึงรัฐบาลชุดปัจจุบันเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศยังคงชะลอตัว ประเทศต้องเผชิญกับภาวะการส่งออกที่ลดลงซึ่งเป็นผลมาจากปัญหาเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้าที่สำคัญไม่ว่าจะเป็นสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรปและญี่ปุ่นภาวะปัญหาการส่งออกที่ไม่เป็นไปตามคาดทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องหันมาให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายของภาคเอกชนเพื่อให้เศรษฐกิจดำรงอัตราการขยายตัวโดยที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ยังคงเป็นช่องทางสำคัญทางหนึ่งในการกระตุ้นการใช้จ่ายเพราะเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ใช้ทรัพยากรในประเทศสูงส่งผลต่อ

การจ้างงานและอุตสาหกรรมต่อเนื่องมากซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจโดยรวมเป็นอย่างมาก

ในระหว่างปี พ.ศ. 2545-2546 รัฐบาลได้ออกมาตรการกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์อย่างต่อเนื่อง โดยใช้มาตรการลดหย่อนทางภาษีธุรกิจและภาษีการโอนการดำเนินนโยบายผ่อนปรนทางอัตราดอกเบี้ยของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ขณะที่ภาคสถาบันการเงินหันมาปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้นซึ่งรัฐบาลเห็นความสำคัญของการฟื้นตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่จะมีผลต่อเนื่องกับภาคอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่นวัสดุก่อสร้าง การจ้างงานที่เพิ่มขึ้นและมีส่วนในการขับเคลื่อนให้เศรษฐกิจภายในประเทศเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้จากการตรวจสอบผลประกอบการของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในช่วงปี พ.ศ. 2546 ปรากฏว่าบริษัทอสังหาริมทรัพย์จำนวน 20 บริษัทมีรายได้รวม 53,806.43 ล้านบาท มีกำไรสุทธิถึง 15,587 ล้านบาท และพิจารณาในกลุ่มบริษัทที่มีรายได้รวมเกิน 500 ล้านบาท มีจำนวน 10 บริษัท ซึ่งรวมแล้วเฉพาะกลุ่มนี้ มีรายได้รวมถึง 45,834.21 ล้านบาท มีกำไรสุทธิ 13,751.99 ล้านบาทเป็นอัตราการเพิ่มที่สูงนับตั้งแต่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ.2540 (www.gotomanager.co.th; 21 July 2004)

ปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศขยายตัวอย่างรวดเร็วยังผลให้เกิดการเจริญเติบโตในทุกๆ อุตสาหกรรมภายในประเทศ การแข่งขันในเชิงธุรกิจทุกประเภททวีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้มีการจ้างงานสูงขึ้นทำให้บริษัทต่างๆ จำเป็นต้องปรับตัวในเชิงรับเป็นเชิงรุก บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจก่อสร้างขนาดใหญ่บริษัทหนึ่งที่มีการจ้างงานสูง บริษัทมีพนักงานและคนงานเป็นจำนวนมากและมีอัตราการรับสมัครพนักงานเข้าใหม่และอัตราการลาออกของพนักงานในสัดส่วนที่สูงขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งยังถูกบริษัทคู่แข่งดึงตัวพนักงานที่มีประสบการณ์ มีความรู้ ความสามารถไปอีกโดยมีผลตอบแทนเข้ามาเป็นแรงจูงใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานที่ทำงานในองค์กรนี้มาตั้งแต่เริ่มแรกโดยอาจจะมีความคิดหรือไม่มีความคิดที่จะย้ายหรือเปลี่ยนงานไปทำที่อื่นๆ โดยสาเหตุที่อยู่เป็นเพราะผลตอบแทน ความผูกพันในองค์กร ความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา การถูกวัฒนธรรมองค์กรหล่อหลอมจนเกิดความเคยชินหรือการที่มีอายุมากขึ้นทำให้เกิดความกลัวที่จะเผชิญสิ่งแปลกใหม่ที่ท้าทาย

๔.๑ ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจด้านผลตอบแทนและความพึงพอใจในการ ปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรสและระยะเวลาการทำงาน แรงจูงใจด้านผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) : ๑-๔

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงความพึงพอใจและความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน
2. เพื่อนำผลของงานวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการวางแผน แก้ไข ปรับปรุง พัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดการคล่องตัวในการดำเนินงาน
3. เพื่อนำผลของงานวิจัยนี้มาเสนอผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางให้สอดคล้องกับการกำหนดการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๔.๒ ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้คือพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 193/116-119 อาคารเลคซ์ดาออฟฟิศคอมเพล็กซ์ ชั้น 28 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110 ที่ปฏิบัติงานทั้งในสำนักงานใหญ่และหน่วยงานก่อสร้างรวมเป็นจำนวนพนักงานประจำทั้งสิ้น 568 คน ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2547

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้พนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (Yamane, 1970 : 580 : 581) ในระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 235 คนและสำรองเพื่อ

ป้องกันการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ประมาณ 6% ของแบบสอบถามทั้งหมดรวมเป็น 250 คน โดยมีการคำนวณจากสูตรดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า n = $\frac{568}{1 + 568 (0.05)^2}$
 = 235 คน

สำรวจ 6% = 235×1.06
 = 250 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ

1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

- ☐ เพศชาย
- ☐ เพศหญิง

1.1.2 อายุ

- ☐ 21 – 30 ปี
- ☐ 31 – 40 ปี
- ☐ 41 – 50 ปี
- ☐ 51 ปีขึ้นไป

- 1.1.3 สถานภาพ
 - โสด
 - สมรส
 - หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
- 1.1.4 ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - ปริญญาตรี
 - สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.5 อายุงาน
 - ต่ำกว่า 1 ปี
 - 1 – 3 ปี
 - 4 – 6 ปี
 - 7 ปีขึ้นไป

1.2 แรงจูงใจด้านผลตอบแทน

- 1.2.1 ผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน
- 1.2.2 ผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

- 2.1.1 ผลผลิตในงาน
- 2.1.2 การขาดงาน
- 2.1.3 การลาออก
- 2.1.4 ความรู้สึกรักพอใจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามศัพท์ที่ใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยเพื่อจะได้ทำความเข้าใจตรงกันดังนี้

1. พนักงานหมายถึงพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพศหมายถึงเพศของพนักงานในองค์กร แบ่งเป็นเพศชาย เพศหญิง
3. อายุหมายถึงอายุของพนักงานในองค์กร แบ่งเป็นอายุระหว่าง 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป
4. สถานภาพสมรสหมายถึงสถานภาพตามกฎหมายของพนักงานในองค์กร แบ่งเป็น โสด สมรส และหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
5. ระดับการศึกษาหมายถึงคุณวุฒิทางการศึกษาของพนักงานในองค์กรชั้นสูงสุด แบ่งเป็นต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
6. อายุการทำงานหมายถึงระยะเวลาเริ่มตั้งแต่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานจนถึงปัจจุบัน แบ่งเป็นต่ำกว่า 1 ปี 1-3 ปี 4-6 ปี และ 7 ปีขึ้นไป
7. แรงจูงใจในด้านผลตอบแทนหมายถึงสิ่งที่องค์กรใช้จูงใจพนักงานทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ โดยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนนี้จะแบ่งทำการศึกษาเป็น 2 ด้านคือ
 - 7.1 ผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้านคือเงินเดือนและรางวัล
 - 7.1.1 เงินเดือน หมายถึงผลตอบแทนส่วนใหญ่ได้รับเป็นประจำในการปฏิบัติงานโดยวัดจาก
 1. ความเหมาะสมกับความคาดหวังตามลักษณะงานและตามทักษะของพนักงาน
 2. ความยุติธรรม
 3. ความรับผิดชอบ
 4. ความซับซ้อนของงาน

5. ประสิทธิภาพการทำงาน
6. ความเสมอภาคภายในองค์กร
7. อัตราผลตอบแทน
8. ความเหมาะสมกับการครองชีพ

7.1.2 รางวัล หมายถึงผลตอบแทนจากการดำเนินงาน
ที่ดีเนื่องจากพนักงาน ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีอาทิเช่น โบนัส การแบ่งปันกำไร เป็นต้นโดยวัดจาก

1. ผลกำไรจากการประกอบการ
2. ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย

7.2 ผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้านได้แก่

7.2.1 ตัวงาน หมายถึงงานที่ทำโดยประจำตามหน้าที่ที่
กำหนดใน Job Description โดยวัดจาก

1. ความน่าสนใจในงาน
2. การท้าทายความสามารถ
3. ความมั่นคงในงาน
4. การได้รับการยอมรับจากสังคม

7.2.2 สวัสดิการ หมายถึงการดูแลความเป็นอยู่ ความ
ปลอดภัยของพนักงาน ในการศึกษานี้โดยวัดจาก

ตำแหน่งงาน

เหตุและการประกันสุขภาพสิ้นเชิงถาวรกลุ่ม

1. ความเหมาะสมกับลักษณะงานและ
2. การรักษาพยาบาล
3. การประกันชีวิตและการประกันอุบัติเหตุ
4. กองประกันสังคม
5. กองทุนทดแทน
6. เครื่องแบบพนักงาน
7. การจัดให้มีเงินกู้
8. วันหยุดพักผ่อน
9. วันลาภิก
10. วันลาป่วย
11. ที่จอดรถเป็นต้น

8. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึงพฤติกรรมและทัศนคติที่แสดงให้เห็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงาน โดยแบ่งเป็น

8.1 ผลผลิตในงาน หมายถึงผลของงานที่ออกมาตามระยะเวลาที่กำหนดโดยมีมาตรฐานและปริมาณของงานตามที่กำหนดโดยวัดจาก

1. ความรวดเร็วในการทำงาน
2. ความถูกต้องแม่นยำ

8.2 การขาดงาน หมายถึงการหยุดงานในเวลาทำงานของวันทำงานปกติ อาทิเช่น ลาป่วย ลากิจส่วนตัว ลาหยุดพักผ่อนประจำปี โดยวัดจาก

1. ระยะเวลาการขาดงาน
2. ความถี่ในการขาดงาน
3. สาเหตุของการขาดงาน

8.3 การลาออก หมายถึงการที่พนักงานสิ้นสุดสภาพการเป็นพนักงานในองค์กรนั้นๆ โดยวัดจาก

1. แนวโน้มการหลีกเลี่ยงงาน
2. การขาดงานบ่อยๆ

8.4 ความรู้สึกพึงพอใจ หมายถึงพฤติกรรมและทัศนคติที่แสดงให้เห็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยวัดจาก

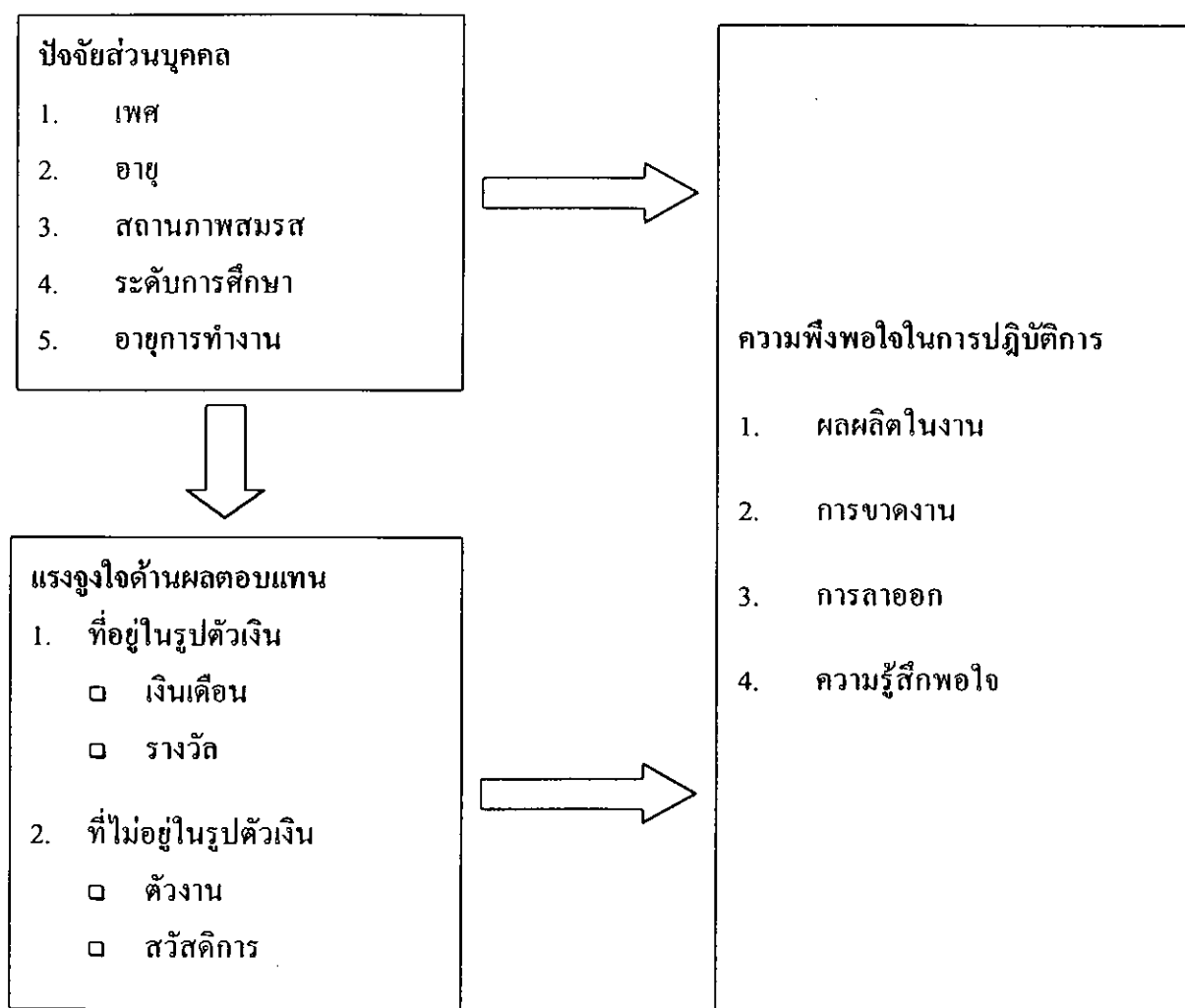
1. ความรู้สึกนึกคิด
2. ความเชื่อ
3. ประสบการณ์
4. อารมณ์
5. ความรู้สึก

**แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
ของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)**

กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ
(Independent Variable)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variable)



สมมติฐานในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติการขององค์การของผู้วิจัยนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อการศึกษาสำหรับการวิจัยครั้งนี้ไว้ดังนี้

1. เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
2. อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
3. สถานภาพสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ
การ
4. ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
5. อายุการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
6. เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน
7. อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน
8. สถานภาพการสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน
9. ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน
10. อายุการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน
11. แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินด้านเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
12. แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินด้านความก้าวหน้าของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยจะนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. ประวัติความเป็นมาของบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

๔ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจหมายถึงความเต็มใจในการปฏิบัติงานโดยมีเงื่อนไขที่สามารถนำความพึงพอใจมาสู่พนักงานโดยการให้สิ่งที่พนักงานต้องการเพื่อโน้มน้าวให้พนักงานเต็มใจทำงานตามหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อองค์กรได้เต็มความสามารถและผลตอบแทนเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดในการที่จะดึงดูด รักษาและจูงใจพนักงานที่มีความสามารถที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรตามที่ได้กำหนดไว้ โดยมีผลตอบแทนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้มีการนำกลุ่มทฤษฎีการจูงใจมา 2 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theories of Motivation)
2. กลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการของการจูงใจ (Process Theories of Motivation) * จ๖

กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theories of Motivation)

เป็นกลุ่มทฤษฎีที่บ่งชี้หรือกำหนดว่าอะไรที่เป็นเหตุทำให้มนุษย์สร้างและรักษาพฤติกรรมนั้นไว้ สาเหตุอาจเนื่องมาจากสภาพภายในตัวบุคคลหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถ้าสาเหตุเกิดจากตัวบุคคลได้แก่ความต้องการต่างๆ ซึ่งความต้องการนั้นๆ จะสร้างแรงขับออกมาและยังบ่งชี้ว่าแรงขับนั้นๆ จะมีการจัดลำดับอย่างไร ดังนั้นจึงเรียกทฤษฎีนี้ว่า “ทฤษฎีแรงขับ” (Drive Theories) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับสภาวะความขาดแคลนในร่างกายมนุษย์ในระยะเวลาหนึ่งทำให้ร่างกายสร้างพฤติกรรมที่มุ่งสู่เป้าหมายที่คนนั้นๆ ตั้งไว้เพื่อตอบสนองแรงขับภายในตนเอง สมัยก่อนเงินจะเป็นสิ่งจูงใจแต่เพียงประการเดียว แต่ในระยะหลังสภาพการทำงานความมั่นคงและการควบคุมบังคับบัญชาแบบประชาธิปไตยนับเป็นสิ่งจูงใจด้วย ต่อมาทฤษฎีกลุ่มนี้ได้ขยายไป

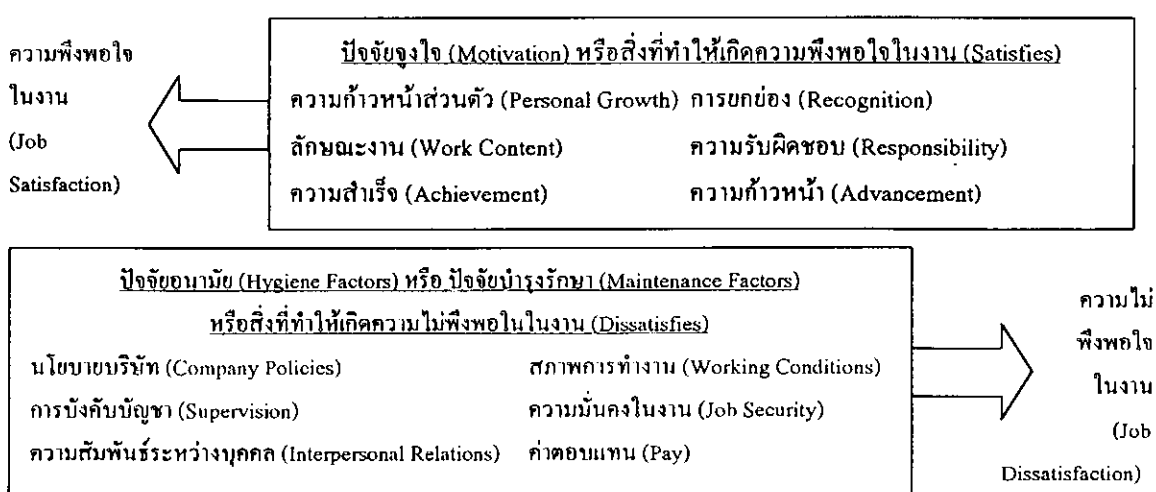
ถึงความต้องการหรือแรงจูงใจระดับสูง กลุ่มนี้เป็นกลุ่มลัทธิสุขนิยม (Hedonism) ซึ่งเป็นปรัชญาโบราณเกี่ยวกับการจูงใจโดยผู้วิจัยขอนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดอริก เฮอส์เบอร์ก (Frederick Herzberg) มาใช้

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดอริก เฮอส์เบอร์ก (Frederick Herzberg), (Frederick Herzberg, Bernard Mausner, and Barbara Block Snyderman. 1959) : กล่าวว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์มี 2 อย่างคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานอย่างแท้จริง ได้แก่ความรับผิดชอบในงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับนับถือ และโอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องมีในองค์กร หากไม่มีจะทำให้ลูกจ้างหรือพนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่เงินเดือน การควบคุมบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมขององค์กรและความมั่นคงในงาน เป็นต้น หากขาดการกำหนดสิ่งเหล่านี้ให้แก่ลูกจ้างหรือคนงานอย่างเหมาะสมอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการละทิ้งงานหรือการเลิกทำงานได้

ตามแนวคิดของ Herzberg จะเห็นได้ว่า “ผลตอบแทน” เป็นสิ่งที่สามารถใช้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของคนได้ หากกำหนดผลตอบแทนไม่เหมาะสมหรือไม่ยุติธรรมจะทำให้พนักงานไม่พอใจและลาออกไปในที่สุด



กลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการของการงูใจ (Process Theories of Motivation)

กลุ่มทฤษฎีนี้จะเน้นกระบวนการให้ความสำคัญกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึนึกคิด ซึ่งจะมีส่วนในการงูใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเป็นอย่างมาก เนื้อหาในการงูใจมักจะมีรากฐานมาจากลัทธิสุขนิยมหรือทฤษฎีกฎแห่งกรรมซึ่งเชื่อว่าบุคคลนั้นพยายามสร้างพฤติกรรมที่ทำให้เขาเกิดความสุขสนุกสนานและได้รับความเจ็บปวดน้อยที่สุดกลุ่มทฤษฎีนี้ได้แก่ทฤษฎีความคาดหวังของวิกเตอร์ วรูม และทฤษฎีความเสมอภาคของ เจ สเตซี อาดามส เป็นต้น

ทฤษฎีความคาดหวังในการงูใจหรือทฤษฎี VIE ของวิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom, 1978) : กล่าวว่าบุคคลจะประพฤติหรือกระทำเมื่อรู้ว่าการกระทำนั้นจะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการแรงงูใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นจากรางวัลที่มีอยู่ รางวัลจะถูกใช้เป็สิ่งงูใจกลุ่มหรือบุคคลนั้นให้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีนี้มีประโยชน์ในการอธิบายพฤติกรรมของคนในการทำงาน ทั้งยังให้แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดค่าตอบแทนการทำงานของพนักงาน โดยค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานที่กำหนดจะต้องมีจำนวนที่เหมาะสมกับความคาดหวังของลูกจ้างหรือพนักงานที่ทำงานในองค์กร ทฤษฎีนี้มีแนวความคิดเกี่ยวกับประชาชน Cognition ซึ่งเป็นเรื่องของความคิดความเชื่อ ซึ่งนักจิตวิทยาเคอร์ท เลวิน (Kurt Levin) และเอ็ดเวิร์ด โทลแมน (Edward Tolman) ได้เสนอไว้และมีความคิดพื้นฐานที่ว่ามนุษย์ยึดเหตุผลทางเศรษฐกิจ (Rational-Economic Man)

ทฤษฎีนี้มีแนวคิดสำคัญ 3 ประการคือ

1. จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็ความชอบ (Valence)
2. ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality)
3. ความคาดหวัง (Expectancy)

สมมติฐานพื้นฐานในทฤษฎี VIE คือการเลือกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะสัมพันธ์อย่างมีกฎเกณฑ์กับสภาพทางจิตวิทยา ซึ่งจะเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกันกับพฤติกรรม

สำหรับแนวความคิด 3 ประการที่กล่าวมาพออธิบายได้ดังนี้

จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็ความชอบ (Valence) – หมายถึงระดับความมากน้อยของความชอบหรือการเห็นในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้จากการกระทำ ดังนั้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ Valence คือ ค่านิยม สิ่งงูใจ ทศนคติ และอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง Valence จะมีค่าเป็นศูนย์เมื่อบุคคลไม่รู้สึกสนใจใค้ต่อผลลัพธ์ที่จะได้และจะมีค่าติดลบเมื่อบุคคลนั้นไม่ยอมรับผลนั้นเลย

ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) – ความเป็นไปได้หรือโอกาสของผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์ในระดับแรกจะทำให้ได้รับผลตอบแทนผลลัพธ์ในระดับต่อไป ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ

ความคาดหวัง (Expectancy) – ความเป็นไปได้ที่การกระทำหรือความพยายามโดยเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์นั้นๆ

ในทัศนะของวรูมระดับการจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับผลคูณของ Valence กับความเป็นเครื่องมือและความคาดหวังและหากบุคคลกระทำการหลายอย่างก็เอาระดับการจูงใจที่หาได้มารวมกันก็จะได้พลังในการจูงใจ

ทฤษฎีความเสมอภาคของ เจ สเตซี อาดามส (J. Stacy Adams. 1975) : มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความไม่สอดคล้องของประชาชน (Cognitive Dissonance Theory) และทฤษฎีแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ทฤษฎีความเสมอภาคนี้กล่าวว่าการทุ่มเทในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องของความเสมอภาค (หรือความไม่เสมอภาค) ซึ่งบุคคลรับรู้ในสถานการณ์ของการทำงานต่างๆ ความเสมอภาคจะมีอยู่ต่อเมื่อบุคคลรับรู้สัดส่วนของผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์การกับสิ่งที่เขาทุ่มเทให้กับองค์การ เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับสัดส่วนของผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์การกับสิ่งที่ผู้อื่นทุ่มเทให้กับองค์การนั้นเท่ากัน

<u>ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์การ</u>	=	<u>ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์การ</u>
สิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์การ		สิ่งที่ผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์การ

และในทางตรงกันข้ามความไม่เสมอภาคอาจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่าสัดส่วนของผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์การกับสิ่งที่ตนทุ่มเทให้กับองค์การกับสัดส่วนของผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์การกับสิ่งที่ผู้อื่นทุ่มเทให้กับองค์การนั้นไม่เท่ากัน

<u>ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์การ</u>	<	<u>ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์การ</u>
สิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์การ		สิ่งที่ผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์การ

หรือ

<u>ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์การ</u>	>	<u>ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์การ</u>
สิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์การ		สิ่งที่ผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์การ

ในการประเมินของบุคคลไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนที่ได้หรือสิ่งที่ทุ่มเทให้กับองค์กรนั้นต่างก็ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ (Perception) ของบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้นการรับรู้ในสัดส่วนของผลตอบแทนที่ได้รับหรือสิ่งที่ทุ่มเทลงไปจึงอาจเหมือนหรือแตกต่างไปจากบุคคลอื่นในสถานการณ์เดียวกันนั้นสำหรับปัจจัยที่พิจารณาว่าเป็นสิ่งที่ทุ่มเทให้กับองค์กรได้แก่อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพทางสังคม ตำแหน่งในองค์กร คุณสมบัตินี้ดี ปริมาณและคุณภาพของการทำงานเป็นต้น ส่วนปัจจัยที่ถือว่าเป็นผลตอบแทนที่ได้รับได้แก่ค่าจ้าง เงินเดือน สถานภาพ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น เมื่อบุคคลรับรู้ว่าสัดส่วนดังกล่าวไม่เสมอภาคเขาก็จะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาคโดยอาจเปลี่ยนแปลงผลตอบแทนที่ได้ แทรกแซงบุคคลอื่นหรือพยายามเปลี่ยนแปลงในบุคคลอื่นหรืออาจถึงขั้นลาทิ้งงานได้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดในเรื่องของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจจะเห็นว่าทฤษฎีต่างๆ ทฤษฎีจะกล่าวถึงผลตอบแทน รางวัล ค่าจ้าง เงินเดือน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น ซึ่งทำให้เห็นว่าผลตอบแทนเป็นส่วนสำคัญที่เป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานนั้นๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขออธิบาย “ผลตอบแทน” เพื่อเป็นส่วนขยายและสนับสนุนรวมทั้งให้เห็นภาพที่ชัดเจนว่า “ผลตอบแทน” หมายถึงอะไร ประกอบด้วยอะไร หลักเกณฑ์สำคัญของค่าตอบแทน ขั้นตอนในการทำให้เกิดความยุติธรรมในกระบวนการจัดการค่าตอบแทน เครื่องมือในการบริหารค่าตอบแทน การสร้างให้เกิดความยุติธรรมภายในองค์กร การประเมินค่างาน การสร้างความยุติธรรมภายนอก มีความสำคัญต่อพนักงานและองค์กรอย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน

ผลตอบแทนเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดในการที่จะดึงดูด รักษา และจูงใจพนักงานที่มีความสามารถที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2547)

ผลตอบแทน (Compensation) ประกอบด้วย 3 ส่วนประกอบคือ

ส่วนที่ 1 เป็นส่วนที่มากที่สุดคือผลตอบแทนหลัก (Base Compensation) ส่วนใหญ่ได้รับเป็นประจำ – เงินเดือน ค่าจ้างรายสัปดาห์

ส่วนที่ 2 ผลตอบแทนจากผลการทำงานที่ดี เนื่องจากพนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้ดีเรียกว่าแรงจูงใจ (Incentives) – โบนัส การแบ่งปันกำไร

ส่วนที่ 3 ผลประโยชน์อื่นๆ (Benefits) บางครั้งเรียกว่าผลตอบแทนทางอ้อม (Indirect Compensation) – การประกันสุขภาพ วันหยุด ผลตอบแทนการว่างงาน ส่วนผลตอบแทนอื่นๆ เรียกว่าผลประโยชน์พิเศษซึ่งจะมีให้เฉพาะผู้บริหารระดับสูงเช่น รถยนต์ประจำตำแหน่งพร้อมคนขับ ที่จอดรถพิเศษ สมาชิกสโมสร

หลักเกณฑ์สำคัญของค่าตอบแทน

1. ความยุติธรรมภายในและภายนอก (Internal VS External Equity)

ความยุติธรรมในสายตาคงงานมี 2 รูปแบบ

1. เมื่อเปรียบเทียบกับโครงสร้างการจ่ายเงินของบริษัท
2. เมื่อเปรียบเทียบกับโครงสร้างการจ่ายเงินของบริษัทอื่นๆ ที่จ่ายให้กับพนักงานที่ทำงานในหน้าที่เดียวกัน

สำหรับภายในและภายนอกมีรูปแบบ 2 ชนิด

1. พนักงานเปรียบเทียบว่าสิ่งที่ทุ่มเทให้กับบริษัทนั้นได้รับผลตอบแทนคุ้มค่าหรือไม่ และยังเปรียบเทียบว่าผลตอบแทนที่ได้ที่พนักงานคนอื่นๆ ที่ทำงานลักษณะคล้ายคลึงกันได้รับเท่ากันหรือไม่ ถ้าได้รับเท่ากันก็จะพอใจถือว่าบริษัทให้ความยุติธรรม
2. การจ่ายผลตอบแทนที่ยุติธรรมจะถูกกำหนดไว้ที่จุดซึ่งปริมาณของแรงงานที่มีอยู่ในตลาดแรงงานเท่ากับปริมาณความต้องการของแรงงานในท้องตลาด โดยพนักงานจะคิดว่าการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมนั้นจะมาจากกรณีที่บริษัทจ่ายในอัตราที่พนักงานคิดว่าเหมาะสมกับลักษณะของงานที่ทำ

2. การจ่ายค่าตอบแทนคงที่หรือแปรได้ (Fixed VS Variable Pay)

การจ่ายค่าตอบแทนแบบคงที่ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของเงินเดือน ค่าตอบแทนแบบนี้จะทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคง ไม่ต้องรับผิดชอบอะไรนอกจากหน้าที่ของตนเอง ส่วนค่าตอบแทนแบบแปรได้ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของโบนัส เงินปันผล ค่าตอบแทนแบบนี้จะทำให้พนักงานกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้บริษัทมีกำไรสูงสุด

3. การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานหรือในฐานะสมาชิกขององค์การ (Traditional Price Rate Plan VS Sales Commission)

การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจะอยู่ในรูปของค่าจ้างต่อชิ้น (Traditional Price Rate Plan) เป็นการจ่ายตามจำนวนชิ้นงานที่ผลิตได้ และค่านายหน้าจากการขาย (Sales Commission) รูปแบบอื่นๆ ที่มีการจ่ายโดยยึดถือผลงานเช่น การให้รางวัลพนักงานดีเด่นสร้างชื่อเสียงให้บริษัท พนักงานที่ไม่เคยลา-ขาดงาน หรือพนักงานที่ให้คำแนะนำในการประหยัดค่าใช้จ่าย

ให้บริษัท ในฐานะสมาชิกขององค์กร พนักงานจะได้รับผลตอบแทนจำนวนเท่าๆ กันให้กับพนักงานทุกคนที่อยู่ในตำแหน่งเดียวกัน ตราบเท่าที่ผลงานของพนักงานทุกคนอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยการให้ความสำคัญของผลงานหรือในฐานะสมาชิกของพนักงานขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรและความเชื่อของผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ก่อตั้งบริษัท

4. การจ่ายค่าตอบแทนตามงานหรือตามตัวบุคคล (Job VS Individual Pay)

ในสมัยก่อนระบบการจ่ายค่าตอบแทนตามงานนั้นจะตีค่าตามความสำคัญของตัวงานและจะกำหนดผลตอบแทนตามความสำคัญของตัวงาน แต่ในปัจจุบันจะใช้การจ่ายค่าตอบแทนตามตัวบุคคลมากขึ้นโดยจะจ่ายตามความรู้ (Knowledge - Based) หรือตามทักษะ (Skill - Based) ความสามารถของแต่ละบุคคล

5. การจ่ายค่าตอบแทนหลายระบบหรือระบบเดียว (Elitism VS Egalitarianism)

การจ่ายค่าตอบแทนหลายระบบจะเป็นการจ่ายผลตอบแทนที่แตกต่างกันไปตามตำแหน่งงานหรือลำดับชั้นงานอาทิเช่นคนเงินเดือนสูงก็จะได้ค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าคนเงินเดือนต่ำกว่า ส่วนการจ่ายค่าตอบแทนระบบเดียวจะเป็นการจ่ายผลตอบแทนที่ทุกอย่างจะอยู่ภายใต้โครงสร้างเดียวกันหมดไม่ว่าคนเงินเดือนสูงหรือต่ำก็จะมีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลเท่าๆ กัน

6. การจ่ายค่าตอบแทนต่ำกว่าหรือสูงกว่าค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน (Below - Market VS Above-Market Compensation)

การจ่ายค่าตอบแทนต่ำกว่าหรือสูงกว่าค่าตอบแทนในตลาดแรงงานมีความสำคัญคือ

1 ผลตอบแทนของพนักงานจะมีผลกระทบโดยตรงต่อความสามารถในการดึงดูดพนักงานจากบริษัทอื่นๆ เข้าร่วมทำงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ของพนักงานนั้นจะมีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่พนักงานได้รับหากพนักงานไม่พอใจในรายได้ของตนนั้นบริษัทก็จะประสบปัญหาพนักงานลาออกเป็นประจำ

2 ทางเลือกดังกล่าวมีผลต่อองค์ประกอบของต้นทุน การเลือกจ่ายค่าตอบแทนสูงกว่าอัตราตลาดแรงงาน จะทำให้บริษัทสามารถจ้างพนักงานที่มีความสามารถสูงๆ เข้าร่วมทำงานและลดอัตราการลาออกของพนักงานด้วย

7. การจ่ายผลตอบแทนในรูปตัวเงินหรือในรูปแบบอื่นๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Monetary VS Nonmonetary)

การจ่ายผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินมักจะหมายถึงสิ่งที่ยับยั้งไม่ได้เช่น งานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ การได้รับการยอมรับจากสังคม การมีหน้าที่การงานที่มั่นคง ในขณะที่

ที่ผลตอบแทนในรูปตัวเงินก็คือ เงินเดือน ค่าตอบแทนอื่นๆ ในรูปของเงิน หรือสามารถเปลี่ยนเป็นเงินได้ เช่น หุ้น หรือเงินบำนาญในอนาคต

ดังนั้นการจ่ายเงินผลตอบแทนยังคงมีความสำคัญมาก หากแต่ว่า Nonmonetary Rewards ก็จะเข้ามามีส่วนอย่างมากในการให้กำลังใจต่อพนักงานที่จะปฏิบัติหน้าที่ การงานต่อไป จึงควรจะต้องกำหนดสัดส่วนของค่าตอบแทนในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินให้เหมาะสม

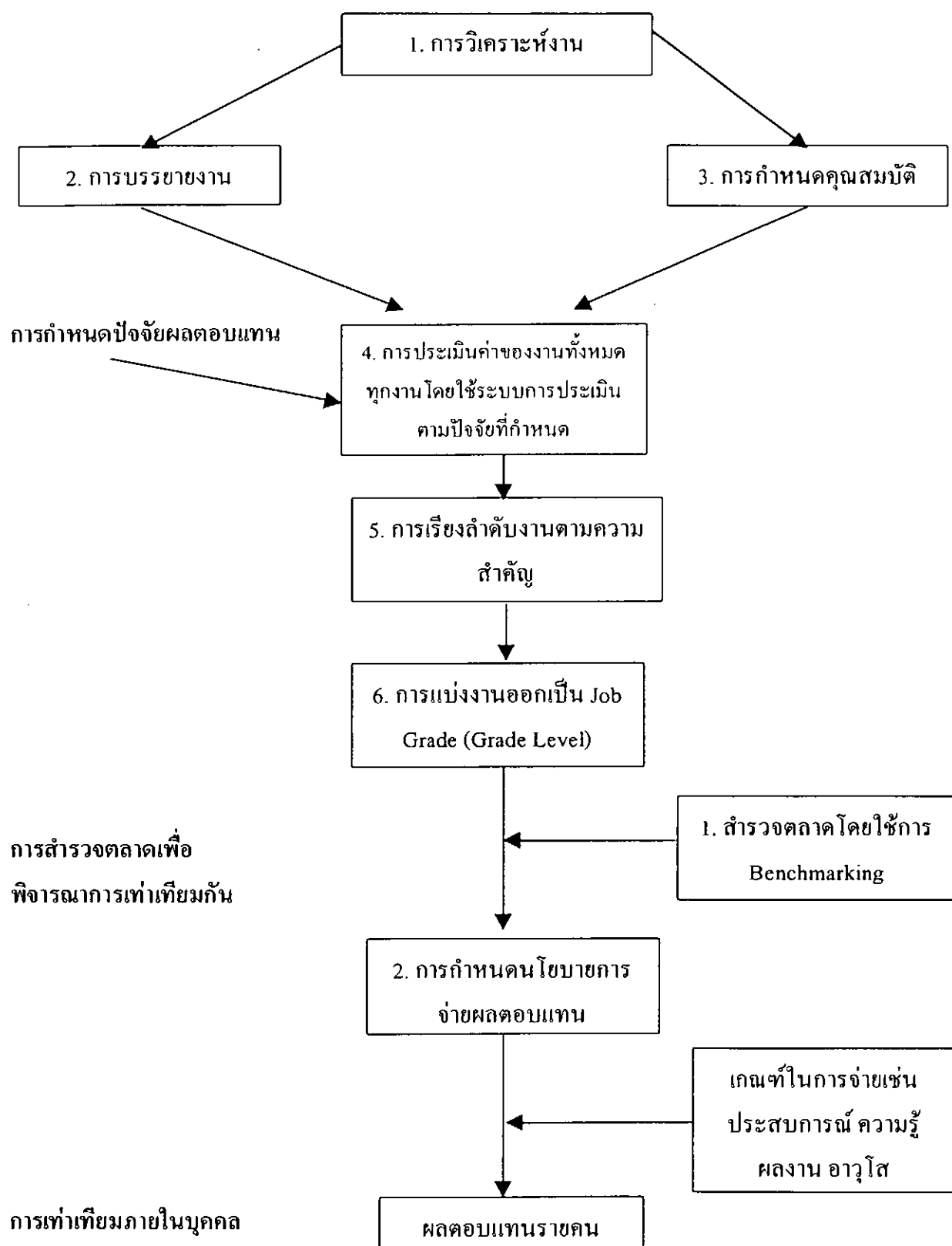
8. การจ่ายค่าตอบแทนแบบเปิดเผยหรือปกปิด (Open VS Secret Pay)

องค์กรจะมีความแตกต่างกันในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนพนักงาน ในองค์กรบางแห่งจะใช้นโยบายปกปิดค่าตอบแทน เงินเดือนให้เป็นความลับเปิดเผยไม่ได้หากผู้ใดขัดขึ้นก็จะถือว่าผู้นั้นทำผิดกฎบริษัท ในขณะที่บางองค์กรถือว่าเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทนเป็นเรื่องโปร่งใส สามารถเปิดเผยข้อมูลสู่สังคมภายนอกด้วย แต่องค์กรบางแห่งก็นำทั้งสองแบบมาผสมผสานกันโดยมีการเปิดเผยข้อมูลในเรื่องช่วงเงินเดือนเท่านั้น

9. การรวมอำนาจหรือการกระจายอำนาจ (Centralization VS Decentralization)

การรวมอำนาจจะเป็นระบบการรวมอำนาจจะอยู่ที่ศูนย์กลาง การตัดสินใจและรับผิดชอบในการเลือกวิธีการจ่ายผลตอบแทนมักจะมาจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานใหญ่ ในระบบการกระจายอำนาจการตัดสินใจจะกระจายไปสู่ผู้จัดการของแต่ละฝ่ายแต่ละแผนกเป็นผู้ตัดสินใจ

ขั้นตอนในการทำให้เกิดความยุติธรรมในกระบวนการจัดการค่าตอบแทน



เครื่องมือในการบริหารค่าตอบแทน (Compensation Tools)

หลายๆ องค์การมีการนำวิธีการต่างๆ มากมายในการกำหนดผลตอบแทนให้แก่พนักงาน เพื่อที่จะค้ำหนาระบบการจ่ายผลตอบแทนที่คุ้มค่าและสามารถดึงดูด (Attract) รักษา (Retain) และจูงใจ (Motivate) ให้พนักงานเข้าร่วมงานกับองค์การโดยที่องค์การจะต้องสามารถควบคุมต้นทุนแรงงานได้ด้วย วิธีการใหญ่ๆ ที่พอจะสรุปได้มีด้วยกัน 2 ประการ

1 การจ่ายค่าตอบแทนตามงาน (Job – Based Approach) เป็นการจ่ายผลตอบแทนแบบดั้งเดิมคือกำหนดให้งานแต่ละงานมีหน้าที่ต่างกันไป และพนักงานที่เข้ามารับหน้าที่นั้นๆ จะได้รับค่าตอบแทนตามงานที่ทำปกติแล้วงานที่สำคัญกว่างานอื่นๆ มักจะจ่ายผลตอบแทนที่สูงกว่างานที่สำคัญรองๆ ลงไป

2 การจ่ายค่าตอบแทนตามทักษะ (Skill – Based Approach) เป็นวิธีการที่ค่อนข้างซับซ้อนโดยจะพิจารณาผลตอบแทนให้แก่พนักงานตามความสามารถและทักษะในการทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้จะไม่ยึดติดเฉพาะตำแหน่งงานเพียงอย่างเดียว

การสร้างให้เกิดความยุติธรรมภายในองค์กร : การประเมินค่างาน (Achieving Internal Equity : Job Evaluation)

การประเมินค่าของงาน (Job Evaluation) ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ทำการวิเคราะห์งาน (Comdex Job Analysis)

การเก็บรวบรวมข้อมูลถึงลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ โดยหาข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์พนักงาน หรือใช้แบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 เขียนใบพรรณนางาน (Write Job Description)

ลักษณะงานจะถูกเขียนขึ้นมาโดยจะอธิบายถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละงาน

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดคุณสมบัติสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ (Determine Job Specifications)

Job Specifications ส่วนใหญ่จะประกอบด้วยคุณสมบัติของพนักงานซึ่งจะถูกตั้งตามลักษณะของงาน ได้แก่ ประสบการณ์และจำนวนปีที่เคยทำงานมา ความรู้ การศึกษา การฝึกอบรมพิเศษ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินค่าของงานโดยใช้ระบบที่กำหนดไว้ (Rate Worth of all Job Using Predetermined System)

ลักษณะของงานและคุณสมบัติของงานจะถูกนำไปใช้เป็นปัจจัยในการกำหนดหรือประเมินค่าของงานแต่ละงาน วิธีการประเมินที่ได้รับความนิยมจากองค์การต่างๆ มากที่สุดคือ

Point Factor System เป็นการใช้ปัจจัยค่าตอบแทน (Compensable Factors) โดยปัจจัยที่มีค่ามักจะถูกนำมาประเมินค่าคือ ระดับความรู้ ถ้ายังมีความรู้สูงเงินเดือนหรือผลตอบแทนก็จะสูงตามไปด้วย องค์การส่วนใหญ่จะใช้ Compensable Factors ที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางคือระบบ Point Factor System 2 ระบบ ได้แก่

Hay Guide Chart Profit Method – จะใช้ Compensable Factor 3 ชนิดในการประเมินค่าของงานได้แก่

- 1 ความรู้ (Know How)
- 2 การแก้ปัญหา (Problem – Solving)
- 3 ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Accountability)

MAM – จะแบ่ง Compensable Factors ออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ

- 1 ทักษะ (Skill)
- 2 ความพยายาม (Effort)
- 3 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions)

ทั้ง 2 ระบบ แต่ละ Compensable Factors จะถูกกำหนดค่าคะแนนไว้ ยิ่งปัจจัยใดมีความสำคัญมากก็จะถูกกำหนดค่าสูงๆ หากปัจจัยใดมีความสำคัญน้อยตัวเลขที่ถูกกำหนดก็จะต่ำ

ขั้นตอนที่ 5 สร้างลำดับของงาน (Create a Job Hierarchy)

ลำดับชั้นของงาน Job Hierarchy คือรายชื่อของงานแต่ละงานที่ถูกจัดเรียงลำดับไว้ตามการประเมินค่าของงานจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 6 การแบ่งแยกงานตามลำดับชั้นคะแนน (Classify Job by Grade Level)

งานที่มีลักษณะใกล้เคียงกันจะถูกจัดให้อยู่ในเกรดเดียวกัน ซึ่งจะมีความสำคัญของงานที่ใกล้เคียงกันและการจ่ายผลตอบแทนก็จะอยู่ในช่วงที่ใกล้เคียงกัน

Job Evaluation ถูกจัดทำขึ้นเป็นการภายในเท่านั้น ทั้งนี้ไม่ได้คำนึงถึงอัตราค่าจ้างในตลาดแรงงานหรือประเมินจากตัวงานเพียงอย่างเดียวและไม่ได้ประเมินตัวพนักงานที่จะเข้ามาทำงานแต่อย่างใด

การสร้างคุณธรรมภายนอก : สำรวจตลาด (Achieving External Equity : Market Surveys)

หัวข้อเรื่องที่ใช้ในการสำรวจตลาดคือการจ่ายผลตอบแทนแก่พนักงาน วัตถุประสงค์ของการทำการสำรวจคือการกำหนดช่วงฐานเงินเดือน (Pay Range) สำหรับงานในแต่ละลำดับชั้น การใช้การสำรวจตลาดเพื่อจะเชื่อมโยงผลจากการประเมินงาน (Job Evaluation Result) ให้เข้ากับระดับเงินเดือนหรือค่าจ้างในตลาด โดยจะเกี่ยวข้องกับขั้นตอน 2 ขั้นตอน

การกำหนดมาตรฐาน (Benchmarking)

องค์การส่วนใหญ่จะกำหนดมาตรฐานหรืองานหลัก (Key Jobs) ซึ่งเป็นงานที่คล้ายคลึงกันหรือสามารถเปรียบเทียบกับองค์การอื่นๆ และตรวจสอบเงินเดือนเพื่อเทียบเคียงและกำหนดอัตราจ้างให้ใกล้เคียงกับอัตราตลาดส่วนใหญ่

การกำหนดนโยบายเงินเดือน (Establishing a Pay Policy)

เนื่องจากค่าจ้าง เงินเดือนในตลาดแรงงานมีความแตกต่างกันอย่างมาก องค์การจะต้องตัดสินใจวางนโยบายค่าจ้างขององค์การ โดยการกำหนดตำแหน่งของตัวเองไว้ที่ไหนในตลาด

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

ในสภาวะการณปัจจุบันจะเห็นได้ว่าคนส่วนใหญ่ใช้เวลาอยู่ที่ทำงานมากกว่าที่บ้าน โดยไม่ว่าคนคนนั้นจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือถูกภาวะการปฏิบัติงานบังคับดั่งนั้น จึงสามารถกล่าวได้ว่างานเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิต ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) จึงเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) เพราะฉะนั้นความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลกับความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคล (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. 2542)

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงานจะเห็นว่าเรื่องความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง โดย ทัศนคติองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้คิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ความคิด ความเข้าใจนี้เป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่างๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้นเช่นผู้บังคับบัญชามีความคิดหรือความเชื่อได้ว่าผู้บังคับบัญชามี

ลักษณะความเป็นผู้ใหญ่ สามารถปกครองตนเองได้ ดังนั้นเขาจึงให้ความเป็นอิสระในการทำงาน หรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำการวินิจฉัยสั่งการ

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนที่เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขารู้และเข้าใจอยู่ก่อนแล้วองค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้เป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้นๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นอารมณ์จึงเป็นส่วนประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกซึ่งจะเป็นตัวว่า “ความคิด” อีกต่อหนึ่งถ้าบุคคลมีภาวะความรู้สึกที่ดีแสดงว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกในด้านบวก (Positive) อันเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับอาทิ ชอบ ถูกใจ สนุก หรือมีความรู้สึกที่ไม่ดี มีความรู้สึกในด้านลบ (Negative) แสดงความรู้สึกปฏิเสธต่อสิ่งนั้นอาทิเกลียด โกรธก็ได้

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมหมายถึงแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ อาทิบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมหรือการแสดงออกใดๆ ที่เป็นการสนับสนุนหรือส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันเป็นพฤติกรรมแบบเข้าหาหรือแสวงหา (Seek Contact) ตรงกันข้ามหากมี ทัศนคติต่อสิ่งนั้นๆ ไม่ดีก็จะเกิดพฤติกรรมในการถอยหนีหรือหลีกเลี่ยง (Avoiding Contact)

ทัศนคติในการทำงานและความพึงพอใจในงาน

ทัศนคติคือการสะท้อนความรู้สึกของบุคคลว่าพอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ เช่นงาน บุคคล วัตถุหรือเหตุการณ์ ทัศนคติเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเช่น ท่าทีที่แสดงออกของผู้บังคับบัญชาว่าเป็นหรือไม่เป็นกันเองต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผู้ที่ชอบใช้อำนาจในการบังคับบัญชาหรือไม่ การที่บุคคลแสดงท่าทีอย่างใดนั้นเขาอาจไม่รู้ตัวทั้งนี้เพราะเกิดความเคยชิน ทัศนคติจึงมีลักษณะเป็นระดับความรู้สึกทางจิตวิทยาที่เรามีต่อสิ่งต่างๆ และจะเห็นได้จากปฏิกิริยาโต้ตอบว่าชอบหรือไม่ชอบ (กรองแก้ว อยู่สุข. 2535) ระดับความรู้สึกดังกล่าวอาจแบ่งได้เป็น 3 ระดับดังนี้ (Danial Keth & Ezro Stotland. 1957)

1. ระดับความชอบ (Affective) เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่เกิดขึ้น โดยไม่สามารถจะบอกเหตุผลได้ ถึงแม้จะมีข้อมูลบางประการก็ไม่สนใจที่จะนำมาประกอบการพิจารณาซึ่งอาจเกิดจากคติบางประการก็ได้

2. ระดับที่ได้มีการพิจารณาแล้ว (Cognitive) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นโดยใช้ความรู้ ปัญญา ประสบการณ์ ฯลฯ มาประกอบการพิจารณาและสามารถให้เหตุผลได้ว่าทำไมจึงมีความรู้สึกเช่นนั้น

3. ระดับปฏิบัติการ (Action) เป็นระดับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบถึงขั้นที่แสดงออกหรือมีการกระทำตอบโต้

คนจะพอใจหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทัศนคติของคนคือถ้าคนคนนั้นรู้สึกว่าการที่ทำไม่ทำท่าย ซ้ำซาก น่าเบื่อจะทำให้ขาดความกระตือรือร้นและทำให้เสร็จไปวันๆ ก็จะได้ผลผลิตต่ำ แต่ถ้าทางฝ่ายบริหารสามารถเปลี่ยนทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานได้ทำให้รู้สึกว่าการเป็นส่วนสำคัญและเป็นที่ยอมรับขององค์กรและมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นหรือตัดสินใจในเรื่องที่เหมาะสมหรือเกี่ยวข้องกับเขา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีความเป็นกลุ่มและผูกพันกัน ทำให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงานยังส่งผลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้น

ทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ง่ายเพราะความมั่นคงของทัศนคติน้อยและสำหรับในองค์กร ทัศนคติของพนักงานเป็นเรื่องสำคัญเพราะมีผลกระทบต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่งเช่นการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานที่มีทัศนคติต่างกันมาก อาจทำให้แต่ละบุคคลเกิดความคับข้องใจ (Frustration) และความเครียด (Tension) ขึ้นได้อันจะเป็นตัวกระตุ้นให้มีพฤติกรรมต่างๆ ที่ไม่เหมาะสมและเป็นสาเหตุของความไม่ร่วมมือในการทำงานก็เป็นได้

ประเภทของทัศนคติในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน

ซึ่งบุคคลอาจจะมีทัศนคติต่องานที่ทำในด้านบวกหรือลบก็ได้ โดยได้มีการจัดแบ่งทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานออกได้ 3 ประเภทคือ

1. ความพอใจในงาน (Job Satisfaction)

หมายถึงทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานถ้าได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการตามสมควรเช่น สภาพการทำงานมั่นคง ปลอดภัย ได้รับค่าตอบแทน

แทนเพียงพอต่อการยังชีพ สวัสดิการ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กร ดังนั้นเมื่อกล่าวถึง ทัศนคติส่วนใหญ่จะนึกถึงความพอใจ / ไม่พอใจในงานซึ่งมีความหมายกว้างยากจะวัดได้ วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะทำให้ฝ่ายบริหารทราบถึงทัศนคติของพนักงานคือการถามพนักงานโดยตรงว่าพอใจหรือไม่พอใจในงานที่กำลังทำอยู่หรือออกแบบสอบถามอย่างง่าย ๆ ให้พนักงานตอบโดยให้จัดลำดับสิ่งทีพอใจหรือให้ความสำคัญมากน้อยเช่น ลักษณะงานที่ทำ ค่าจ้าง สวัสดิการ สภาพการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อม หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน นโยบายการจัดการหรือการบริหาร ในองค์การเป็นต้นและจากคำตอบนี้ผู้บริหารมีข้อมูลเพียงพอที่จะสามารถวัดความพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานของพนักงานได้

การศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของคนงานหญิงใน อุตสาหกรรมทอผ้าในประเทศไทยเมื่อ พ.ศ. 2532 พบว่าคนงานหญิงมีความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน การดูแลของหัวหน้าและตัวงานที่ทำเรียงตามลำดับ ส่วนประกอบของงานที่ทำให้คนงานไม่พอใจมากที่สุดคือ ค่าตอบแทน รองลงไปคือสวัสดิการ โดยมีคนงานหญิงจำนวนประมาณ 20% ของจำนวนคนงานที่สอบถามทั้งหมด 135 คน จาก 27 โรงงานที่แสดงความไม่พอใจในรายได้ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน และปัจจัยที่คนงานหญิงเหล่านั้นให้ความสำคัญว่ามีอิทธิพลต่อการงูใจในการทำงานได้แก่เงินเดือน งานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน การดูแลของหัวหน้าและสวัสดิการ ตามลำดับ ส่วนนายจ้างให้ความสำคัญว่าเงินเดือนและงานที่ทำเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสำคัญต่อการงูใจในการทำงานของคนงาน ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติของคนงานหญิง (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2532)

2. ความต้องการเข้ามามีส่วนร่วม (Job Involvement)

เมื่อทัศนคติของพนักงานพอใจอยู่ในระดับหนึ่งแล้ว ฝ่ายบริหารควรตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นต่อไปเช่น การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล วิธีการปกครองบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพและยุติธรรม สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความพอใจจนกระทั่งเกิดความกระตือรือร้นในอันที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ นักพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าถ้าพนักงานให้ความสำคัญและเต็มใจเข้ามามีส่วนร่วมมากจะทำให้ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น จำนวนคนที่ลาออกและมาทำงานสายก็จะลดลงด้วย

3. ความผูกพันกับองค์การ (Organizational Commitment)

ถ้าองค์การทำให้พนักงานที่ทำงานได้สำเร็จเป็นที่ยกย่องนับถือเติบโตในหน้าที่การงานและตัวองค์การเองก็เจริญเติบโตซึ่งทำให้พนักงานมีหน้ามีตาพนักงานก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การถึงขนาดมีความจงรักภักดี (Loyalty) และเกิดความผูกพันต้องการเห็นองค์การ

บรรลุปเป้าหมายและแม้เมื่อองค์การกำลังอยู่ในฐานะวิกฤติอันเนื่องจากปัจจัยต่างๆ เช่นเศรษฐกิจตกต่ำ วิกฤติเศรษฐกิจฟองสบู่ เป็นต้น พนักงานก็จะพยายามช่วยกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามแต่ละหน้าที่ที่จะสามารถช่วยได้โดยไม่คิดจะลาออกไปหางานใหม่

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าทัศนคติทั้งสามประเภทมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เพราะถ้าบุคคลมีความพอใจในงานบุคคลนั้นก็จะมีความกระตือรือร้นในการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมและเต็มใจที่จะทำงานให้ดีที่สุดและมีจิตใจผูกพันและอยากที่จะเห็นความก้าวหน้าขององค์การ ในสมัยก่อนจะวัดทัศนคติของบุคคลในองค์การด้วยความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) แต่เพียงอย่างเดียวแต่ในปัจจุบันเราได้หันมาเอาใจใส่ในเรื่องความต้องการเข้ามามีส่วนร่วม (Job Involvement) และความผูกพันของบุคคลต่อองค์การ (Organizational Commitment) มากขึ้นกว่าเดิมและการที่ฝ่ายบริหารได้ทราบถึงทัศนคติเหล่านี้จะทำให้เป็นประโยชน์ในการคาดคะเนพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลในองค์การเช่น ความสามารถในการผลิต การขาดงาน การมาทำงานสาย การลาออกของพนักงาน ความรู้สึกพอใจอีกด้วย

ความพึงพอใจในงานและการจงใจในงาน

ความพึงพอใจในงานและการจงใจในงานเป็นความคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันแต่ไม่ใช่นิยามความคิดเดียวกัน ความพึงพอใจหมายถึงสถานะของความพอใจในขณะที่การจงใจหมายถึงการใช้ความพยายามมุ่งสู่เป้าหมายอธิบายโดยแผนภาพดังนี้

แผนภาพแสดงสัมพันธ์ภาพระหว่างความพึงพอใจในงานและการจงใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)	สูง	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ และอยู่อย่างสบายๆ (Contented, Relaxed Worker) ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดีและทำงานหนัก (Well-Satisfied, Hard Worker)	ต่ำ
	ต่ำ	ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใด ๆ (Disgruntled, Uninvolved Worker) ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจแต่ทำงานหนัก (Dissatisfied, Hard Working Worker)	
		การจงใจในงาน (Job Motivation)	

ที่มา: Andrew J. Dubrin. 1984 : 142

จากภาพจะได้บุคคล 4 ประเภท

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจและอยู่อย่างสบายๆ (Contented, Relaxed Worker) เป็นพวกที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานในบรรยากาศสบายๆ ไม่มีแรงกดดันใดๆ ถ้าหากต้องทำงานหนักก็จะไม่มีความพึงพอใจในงาน

2. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใดๆ (Disgruntled, Uninvolved Worker) เป็นพวกที่มีความเครียดและไม่ชอบทำงานจะทำงานหนักเพียงเพื่อไม่ให้ถูกไล่ออกหรือถูกลงโทษว่ากล่าวตักเตือน โดยมีปัจจัยทางเศรษฐกิจเป็นตัวบังคับให้ต้องทำงาน

3. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจแต่ทำงานหนัก (Dissatisfied, Hard Working Worker) พวกนี้มีเป็นจำนวนมากที่ทำงานอย่างเป็นอาชีพเอาจริงเอาจังแม้จะไม่พอใจเกี่ยวกับงานและสภาพแวดล้อมของงานโดยทั่วไปก็ตาม แรงจูงใจในการทำงานคือการทำงานอย่างเป็นอาชีพซึ่งต้องไม่ทำลายชื่อเสียงโดยผลงานที่ด้อยค่า แม้โดยรวมแล้วจะไม่มีความพึงพอใจก็ตาม

4. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดีและทำงานหนัก (Well-Satisfied, Hard Worker) โดยทั่วไปจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบรรลุตำแหน่งสูงสุดหรือการต้องการประจักษ์ตนของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นั่นเอง

ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน

เดวิสและนิวสตรอม. (Keith Davis & John W. Newstrom) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัวซึ่งตัวแปรนั้นๆ จะช่วยให้การบริหารสามารถทำนายว่ากลุ่มใดจะมีทำให้เกิดปัญหาทางพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจ ตัวแปรเหล่านี้เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งก็เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ อายุ ระดับอาชีพ ระดับการศึกษา เพศ ขนาดขององค์กร เป็นต้น

อายุ

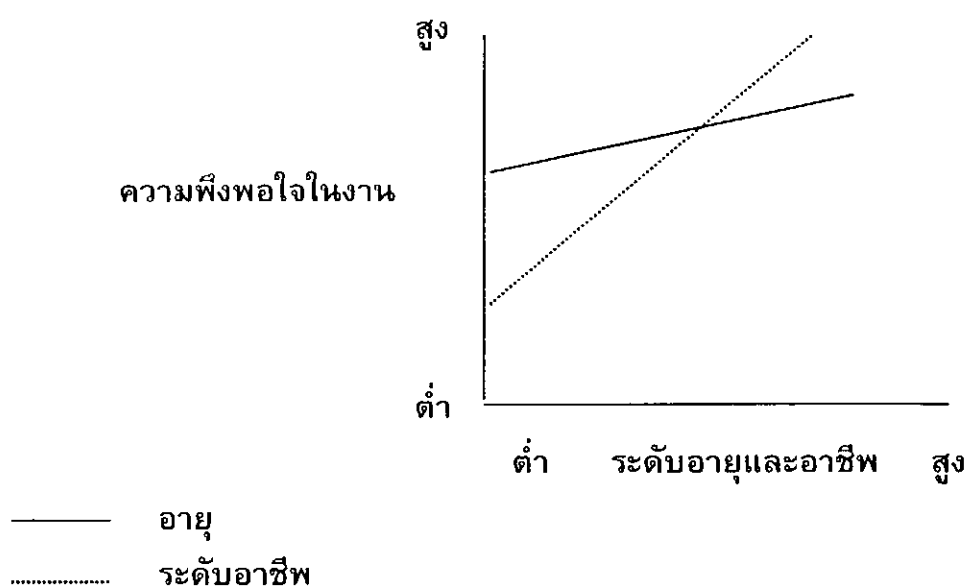
เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานมากขึ้นซึ่งมีเหตุผลหลายประการประกอบอีกเช่น ความคาดหวังระดับต่ำ การปรับตัวกับสภาวะการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะมีประสบการณ์มากขึ้นนั่นเองอย่างไรก็ตามบุคคลในวัยกลางคนอาจจะหันไปหาความไม่แน่ใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนอยู่ทั้งนี้เพราะสถานภาพ (Status) เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสถานภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีค่าสำคัญส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อย

กว่าทั้งนี้เพราะมีความคาดหวังมากมีการปรับตัวน้อยและอื่นๆ โดยแนวโน้มนี้สามารถปรับใช้ได้กับทั้งนักบริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ระดับอาชีพ

บุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมีคามพึงพอใจในงานของตนและส่วนใหญ่จะได้ค่าจ้างดีและมีสภาพการทำงานที่ดีด้วยเป็นงานที่มีเกียรติและต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

แผนภาพแสดงผู้ที่มีระดับอาชีพสูงจะมีความพึงพอใจสูง



ที่มา : Keith Davis & John W. Newstrom

ดังนั้นผลจึงปรากฏว่าผู้บริหารและนักวิชาการต่างๆ โดยทั่วไปจะมีความพอใจในงานมากกว่าคนงานที่ใช้ความชำนาญและคนงานที่ใช้ความชำนาญก็มีแนวโน้มความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานที่ใช้กึ่งแรงงานกึ่งความชำนาญรวมถึงคนที่ไม่มีความชำนาญ เส้นเฉียงมากๆ ที่ปรากฏในแผนภาพแสดงว่าอาชีพนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมากกว่าอายุ

ดังนั้นบุคคลที่ทำงานในลักษณะอาชีพจะมีความพึงพอใจมากกว่าคนงานที่ไม่มีความชำนาญใดๆ และจากการวิจัยยังพบว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานระดับสูงจะมีระดับความพึงพอใจสูงสุดบุคคลเหล่านี้จะมีเกียรติและเห็นว่างานของตนนั้นมีความสำคัญงานในระดับสูงๆ มักเป็นที่พึงพอใจด้วยเหตุผลหลายประการโดยพื้นฐานที่สุด บุคคลที่ทำงานในระดับสูงมักไม่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ตรงกันข้ามยังจะแสวงหาสิ่งที่สูงไปกว่าเงินทองคืออำนาจและความเป็นตัวของ

ตัวเองซึ่งจะหาได้จากงานในระดับสูงคนที่ทำงานระดับสูงส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูงซึ่งจะตั้งระดับความพึงพอใจไว้สูง

ระดับการศึกษา

บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะไ้ทำงานในระดับสูงและจะคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย ส่วนใหญ่จะประสบความสำเร็จในงานตามที่คาดหวัง

เพศ

ชาลส์ เอ็น. วีเวอร์ (Charles N. Weaver) ความแตกต่างเรื่องเพศในเรื่องความพึงพอใจในงานว่า โดยทั่วไปจะไม่ปรากฏความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพึงพอใจเพราะผู้ชายและผู้หญิงต่างก็ได้รับผลกระทบไม่ต่างกันจากตัวแปรต่างๆ ของความพึงพอใจ อาทิ ค่าจ้าง เงินเดือน เกียรติยศในการทำงานหรือการควบคุมบังคับบัญชาที่ได้รับ นั่นคือผู้หญิงที่มีเงินเดือนสูง ทำงานที่มีเกียรติจะมีความพึงพอใจในงานสูงมากเหมือนกับผู้ชายที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ทำนองเดียวกัน

ขนาดขององค์กร

หมายถึงขนาดของหน่วยปฏิบัติงานเมื่อองค์กรขยายขนาดขึ้นจะปรากฏการยืนยันว่าความพึงพอใจมีแนวโน้มลดลงพอสมควรเว้นเสียแต่จะมีการป้องกันบางประการโดยการใช้กระบวนการในเชิงสนับสนุนเช่น การติดต่อสื่อสาร การประสานงานและการมีส่วนร่วมเป็นต้น กระบวนการต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นการแสดงให้เห็นว่าฝ่ายบริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะมนุษย์ เหตุที่ความพึงพอใจของบุคคลค่อยๆ ลดลงเมื่อองค์กรขยายขนาดขึ้นก็เพราะว่าอำนาจในการตัดสินใจนั้นค่อยๆ ห่างออกไปผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนนั้นไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบถึงงานได้สภาพแวดล้อมการทำงานนั้นก็ทำให้ความใกล้ชิดระหว่างบุคคล มิตรภาพและการทำงานเป็นกลุ่มขนาดเล็กค่อยๆ หายไปในขณะที่สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคคล

เหตุของความพึงพอใจในงาน

ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่มากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมาก ย่อมจะมีความตั้งใจมาก หากได้รับการตอบสนองน้อย ความตั้งใจก็ย่อมลดน้อยลงไป สิ่งเหล่านี้คือปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่นั่นเอง

วอน ฮัลเลอร์ บี กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer. 1967) : ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) – ความมั่นคงทางกายภาพ รวมตลอดถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) – การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงาน

3. บริษัทหรือสถานที่ทำงานและการจัดการ (Company & Management) - ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ เป็นต้น

4. ค่าจ้าง (Wages) สำหรับค่าจ้างหรือรางวัลนั้นต้องเป็นรางวัลที่เสมอภาคสำหรับการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกันโดยประกาศให้ทราบทั่วไปและเป็นรางวัลที่สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานด้วย สำหรับประเด็นนี้ทั้งทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) และทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ก็สามารถนำมาใช้ได้ นอกจากนั้นตัวแบบการปฏิบัติงาน-รางวัล-ความพึงพอใจ (The Performance-Reward-Satisfaction Model) อธิบายเชิงทำนายว่าหากรางวัลจะเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานแล้ว ต้องประกอบไปด้วย 2 สภาพการณ์คือ

1. รางวัลที่มีลักษณะจูงใจภายใน (Intrinsic Rewards) คือตัวจูงใจภายในจะเป็นรางวัลที่บุคคลได้รับโดยความรู้สึกของตัวเองในขณะที่กำลังทำงานอยู่เช่น เกิดความสำเร็จ ได้รับการยอมรับ มีความก้าวหน้า

2. รางวัลที่เป็นตัวจูงใจภายนอก (Extrinsic Rewards) ซึ่งบุคคลจะได้รับโดยแยกออกจากการปฏิบัติงานและมักได้รับเมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุดแล้วเช่น ค่าจ้าง โบนัส อันเป็นรางวัลที่มีได้ทำให้เกิดความพึงพอใจโดยตรงในขณะที่ปฏิบัติงานจะต้องเชื่อมสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานที่ดีและบุคคลยังต้องรับรู้ด้วยว่ารางวัลที่เป็นตัวจูงใจภายนอกนั้นมีความเสมอภาคกันด้วย

5. ลักษณะของงานที่ทำหรือความสนใจในลักษณะงาน (Intrinsic Aspects of the Job) - ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ทำงานสำหรับเขาในเนื้องานมีความน่าสนใจในตัวของมันเอง แต่เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเนื้องานซึ่งมีความน่าสนใจสำหรับบุคคลจึงแตกต่างกันออกไป แต่มีลักษณะงานบางประการ อาทิ งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่ไม่จำเจน่าเบื่อ มีการพบปะผู้คน มักจะเป็นงานที่หลากหลาย คนชอบแต่ละคนก็มีความสนใจเหมือนกันก็มีความสนใจงานที่ต้องคิดและแก้ปัญหาananการ

6. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) - มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) - ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในการทำงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) - มีความสำคัญมากการปฏิบัติงานจะสำเร็จลุล่วงไปได้ก็เพราะมีกระบวนการ วิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการประเมินผลงาน อาจกล่าวได้ว่าภาระหน้าที่ทางการบริหารที่กล่าวมาจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากไม่มีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) - แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานซึ่งต้องมีความเหมาะสมกับการทำงานนั้นๆ

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) - เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน

การขาดงาน (Absenteeism)

แสดงถึงผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจน้อยมีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยขึ้นอย่างไรก็ตาม ลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเน้นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย จึงจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นได้ถึงความไม่พอใจของบุคคลนั้นๆ

การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงานการทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์การจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานลดลง (ศิริวรรณและคณะ. 2541)

การลาออกจากงาน (Turnover)

บุคคลที่ไม่ชอบงานมีแนวโน้มจะขาดงาน (Absenteeism) บ่อยๆ และอาจหนักจนถึงขั้นลาออกจากงาน (Turnover) เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจในงานและการลาออกของสมาชิกในองค์การนับเป็นการสูญเสียแก่องค์การเพราะองค์การต้องทรัพยากรบุคคลที่มีค่า มีความรู้ ความ

สามารถ ความชำนาญในงานนั้นๆ ไป และยังต้องสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้ามาแทนโดยต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในกระบวนการนั้น นับเป็นการสูญเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์การ

การสูญเสียพนักงานขององค์การเนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงานด้วยเหตุผลต่างๆ การเปลี่ยนพนักงานที่บ่อยครั้งหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การ (ศิริวรรณและคณะ. 2541)

การเป็นขโมย

ผู้ปฏิบัติงานบางคนขโมยเพราะคับข้องใจ หงุดหงิดใจ เป็นผลของปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจึงเกิดพฤติกรรมที่ไม่ปกติ โดยผู้ขโมยให้เหตุผลอธิบายแก่ตัวเองว่านั่นเป็นการแก้แค้นต่อผู้บังคับบัญชา ที่ไม่ให้การปฏิบัติดูแลตามสมควร ผู้ศึกษา Davis & Newstrom พบว่า มูลค่าของสิ่งของที่ขโมยนั้นอยู่ในระดับสูงมาก

ผลผลิต

ผลผลิตหรือการปฏิบัติงานจะผันแปรไปตามระดับความพึงพอใจในงาน ผู้มีความพึงพอใจในงานน้อยผลผลิตหรือการปฏิบัติงานก็จะน้อยลงตรงกันข้ามกับผู้มีความพึงพอใจในงานมากผลผลิตหรือการปฏิบัติงานก็จะมากตามไปด้วย

การเพิ่มผลผลิตเป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพภายในองค์การหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์การโดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) ด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุดตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตซึ่งต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness & Efficiency) ที่ซึ่ง (ศิริวรรณและคณะ. 2541)

ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมาย (Achievement of Goals)

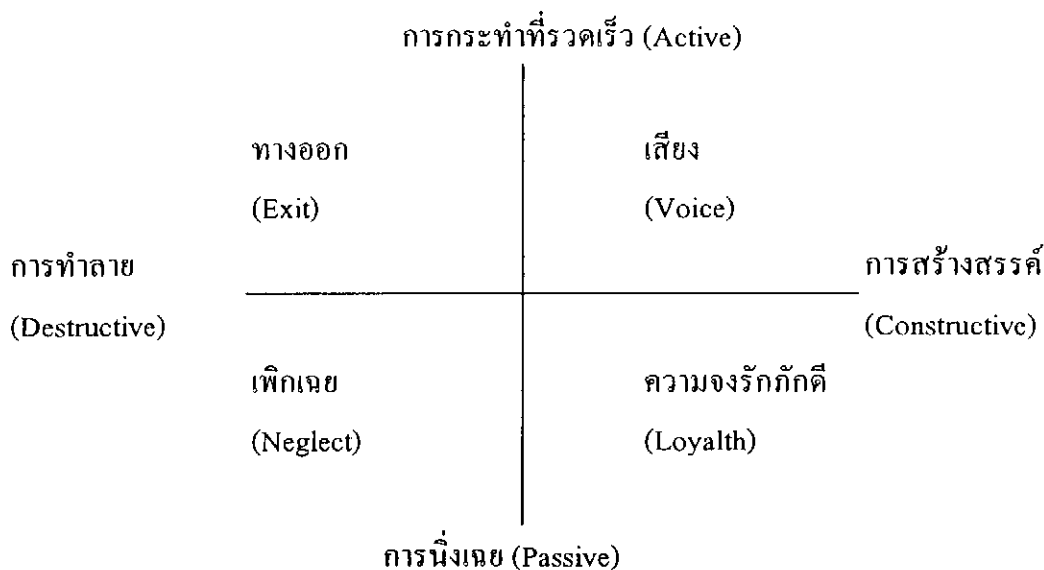
ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนต่ำสุด

การเพิ่มผลผลิตเท่ากับอัตราส่วนระหว่างผลผลิตและปัจจัยนำเข้าภายในช่วงระยะเวลาใดระยะเวลาหนึ่งและคุณภาพที่กำหนด

$$\text{การเพิ่มผลผลิต} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}}$$

วิธีที่พนักงานสามารถแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจ

พนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานสามารถแสดงออกถึงความไม่พอใจได้หลายวิธีเช่น เข้าร่วมกลุ่มเพื่อนที่ไม่พอใจด้วยการขโมยสิ่งของ ขาดความรับผิดชอบในงาน ดังรูป 5.1 แสดงการโต้ตอบ 4 รูปแบบโดย



รูป 5.1 แสดงการสนองต่อความไม่พอใจในงาน

แกนแนอนด้านซ้ายแทนการทำลาย ด้านขวาแทนการสร้างสรรค์

แกนตั้งด้านบนแทนการกระทำที่กระตือรือร้นรวดเร็ว ด้านล่างแทนการนิ่งเฉย

การแสดงออกของพนักงานซึ่งไม่พอใจจะแสดงออกสี่รูปแบบคือ

1. ทางออก เป็นความไม่พอใจที่แสดงออกโดยการกระทำที่รวดเร็วโดยการทำลาย (ลาออก) หรือการมองหาคำแหน่งใหม่
2. เสียง เป็นความไม่พอใจที่แสดงออกโดยการกระทำที่รวดเร็วในทางสร้างสรรค์ โดยการแนะนำให้มีการปรับปรุงสภาพต่างๆ ให้ดีขึ้นรวมทั้งการพูดเกี่ยวกับองค์การเมื่อเผชิญหน้ากับวิกฤตการณ์ภายนอกในด้านดีเพราะมีความไว้วางใจในองค์การเกี่ยวกับการบริหารที่ถูกต้อง
3. ความจงรักภักดี เป็นความไม่พอใจที่แสดงออกโดยการกระทำที่รวดเร็วโดยการกระทำที่นิ่งเฉยในทางสร้างสรรค์คือรอคอยสภาพที่ปรับปรุงให้ดีขึ้นรวมทั้งการพูดเกี่ยวกับองค์การเมื่อเผชิญหน้ากับวิกฤตการณ์ภายนอกในด้านดีเพราะมีความไว้วางใจในองค์การเกี่ยวกับการบริหารที่ถูกต้อง

4. การเพิกเฉย เป็นความไม่พอใจที่แสดงออกโดยการกระทำที่รวดเร็วโดยการกระทำที่นิ่งเฉยในทางทำลายคืออยู่เฉยๆ รอให้สถานการณ์เลวร้ายยิ่งขึ้นโดยการหยุดงานอย่างต่อเนื่อง ลดความพยายามในการทำงานและทำงานผิดพลาดมากขึ้น

พฤติกรรมทางออกและเพิกเฉยจะทำให้เกิดสถานะที่หลากหลายขึ้นอาทิ กระทบต่อผลผลิต ทำให้เกิดการหยุดงานและการออกจากงาน ในโมเดลมีการแสดงออกถึงความไม่พอใจอีก 2 รูปแบบคือเสียงและความจงรักภักดี เป็นพฤติกรรมสร้างสรรค์ซึ่งเป็นการยอมรับให้พนักงานแสดงออกถึงสถานการณ์ที่ไม่ดีหรือเป็นการทำให้สภาพการทำงานไม่ดีขึ้นกลับมามีชีวิตชีวาขึ้นมาอีกครั้ง

เสียงและความจงรักภักดีจะช่วยให้เราเข้าใจสถานการณ์เช่นพนักงานบางคนเข้าไปในสภาพแรงงานที่มีการรวมกลุ่มของคนที่ไม่พอใจในงานน้อย สมาชิกสภาพแรงงานจะแสดงความไม่พอใจโดยใช้วิธีการพูดถึงความทุกข์หรือติดต่อแบบเป็นทางการเพื่อให้มีการเจรจาตกลงไกลของกลุ่มเหล่านี้เรียกว่ากลุ่มเสียง ซึ่งเข้าเป็นสมาชิกสภาพแรงงานเพียงเพื่อเรียกร้องในสิ่งที่ต้องการกับบริษัทแล้วจะกลับเข้าทำงาน โดยมักมีความคิดว่าสิ่งที่ทำไปนั้นเป็นการปรับปรุงสถานการณ์ให้ดีขึ้น

ประวัติความเป็นมาของบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่ 193/116-119 ชั้นที่ 28 อาคารชุดเลครัชดา ออฟฟิศคอมเพล็กซ์ ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110 บริษัทก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2540 โดยใช้ชื่อเดิมว่า บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด และได้เข้าตลาดหลักทรัพย์เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2547 โดยเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีทุนจดทะเบียน 225 ล้านบาท (ชำระเต็ม)

บริษัทฯ จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับเหมางานก่อสร้างงานอาคารสูง ห้างสรรพสินค้า โรงงานอุตสาหกรรม โรงแรมชั้นนำ โรงงานไฟฟ้าสถานีย่อยทั่วทุกภูมิภาค บ้านจัดสรร รวมทั้งรับออกแบบทางวิศวกรรมโยธาด้วย เนื่องจากบริษัทฯ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยประกอบกับมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์อันยาวนาน จึงเป็นส่วนผสมที่ทำให้บริษัทฯ เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วทั้งที่บริษัทฯ ก่อตั้งขึ้นในช่วงภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ อีกทั้งบริษัทฯ ยังสามารถผ่านช่วงวิกฤตมาได้เป็นอย่างดี

ปรัชญาและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารของเค-เทค อยู่บนพื้นฐานที่เชื่อมั่นว่าประเทศไทยจะสามารถผ่านพ้นวิกฤตเศรษฐกิจนี้ และบรรลุซึ่งเป้าหมายที่จะพัฒนาเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของประชากรไทย โดยมีระบบสาธารณูปโภคที่ดีขึ้น อาทิ โรงเรียน โรงพยาบาล ถนน

ประปา และไฟฟ้า ซึ่งจะช่วยเป็นรากฐานในการพัฒนาอุตสาหกรรมให้ทันสมัยขึ้น มีศักยภาพสามารถส่งออกสินค้าและดึงดูดให้นักลงทุนลงทุนและเพิ่มฐานการลงทุนต่อไป

จากการที่ในช่วงปี 2533 ถึงกลางปี 2540 เศรษฐกิจของไทยได้มีการเติบโตต่อเนื่องมาโดยตลอด และดึงดูดให้มีการลงทุนในโครงการพัฒนาและก่อสร้างขนาดใหญ่ๆ มากมาย แต่ทว่า การพัฒนาของระบบสาธารณูปโภคมิได้เป็นไปอย่างพอเพียง หรือทันทีที่จะสามารถรองรับโครงการต่าง ๆ นี้ด้วยเหตุนี้ทางบริษัทนั้น โดยงานโครงการระบบสาธารณูปโภคจะเกิดขึ้นมากมายอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้มีการพัฒนาโครงการใหม่ๆ รวมทั้งการก่อสร้างต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในบริเวณที่ได้ถูกกำหนดให้เป็นศูนย์ซ่อมบำรุงและสถานีของระบบขนส่งมวลชนต่างๆ บริเวณเหล่านี้จะกลายเป็นศูนย์กลางการค้าซึ่งจะประกอบไปด้วย โรงแรม สำนักงาน ที่อยู่อาศัย โรงพยาบาล ร้านค้าและแหล่งบันเทิง นอกจากนี้ภาคอุตสาหกรรมก็จะเติบโตเพื่อที่จะให้บริการ การลงทุนเพื่อการส่งออก

บริษัทเห็นพื้นฐานที่มั่นคงสำหรับการเติบโตของอุตสาหกรรมก่อสร้าง จากสภาวะตลาดและเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยการเข้าไปปูพื้นฐานในโครงการสาธารณูปโภคของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และภาคอุตสาหกรรมที่เลือกสรรแล้ว

บริษัทพร้อมที่จะรับงานโครงการก่อสร้างทุกประเภท โดยบริษัทเองหรือในลักษณะร่วมค้า โดยร่วมมือกับบริษัทที่มีผลงานผ่านการพิสูจน์ และได้รับความเชื่อถือมาแล้ว

บริษัทพร้อมที่จะเข้าร่วมประมูลงานกับบริษัทที่สรรแล้วด้านประสิทธิภาพ ความสามารถเป็นที่ไว้วางใจและสามารถปรับตัวรับเงื่อนไขสถานการณ์ของงานประเภทต่าง ๆ ได้

ด้วยชื่อเสียงของ Mr. Bob Kevorkian และทีมงานบริหารในวงการอุตสาหกรรมก่อสร้างในเมืองไทย เค-เทค ได้ร่วมกับพันธมิตรเชิงรุกเข้าร่วมประมูลในลักษณะของกิจการร่วมค้า กับบริษัทหลัก ๆ ทั้งระดับนานาชาติและท้องถิ่นในโครงการเฉพาะหลายโครงการ

บริษัทได้รวบรวมและจะไม่หยุดยั้งที่จะสรรหา ผู้ร่วมงานมืออาชีพ ผู้มีประสบการณ์หลากหลายที่มีผลงานโครงการต่าง ๆ ที่ผ่านมาแล้ว ด้วยประวัติดีเด่นด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้

กลยุทธ์ของบริษัทคือ การจัดตั้งกิจการร่วมค้าและร่วมลงทุนระยะยาวในบริษัทต่าง ๆ ที่มีผลิตภัณฑ์และระบบเทคโนโลยีที่ดี บริษัทรับงานประเภทรับเหมารวมเปิดเสรีทั้งจดทะเบียนในประเทศไทยหรือกับคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนร่วมกับบริษัทอื่นที่มีความสามารถและประสบการณ์เพื่อออกแบบและก่อสร้างโครงการทุกประเภท

นับตั้งแต่เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2540 เป็นต้นมา บริษัทได้สร้างชื่อเสียงอย่างรวดเร็วในด้านการส่งมอบงานแล้วเสร็จตรงเวลาภายในงบประมาณของลูกค้า ด้วยผลงานและคุณภาพที่ไว้วางใจได้

กลยุทธ์อีกข้อหนึ่งของบริษัทคือ การมุ่งที่จะเป็นบริษัทที่สามารถไว้วางใจได้ ใส่ใจ และทุ่มเทให้กับคุณภาพของงานแม้ว่างานเหล่านั้นจะมีความยาก ท้าทายและต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าเก่าหรือใหม่ บนรากฐานของการให้ความเชื่อถือได้และการเป็นหุ้นส่วนกัน

ปรัชญาของบริษัทคือ ชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัทจะมาจากการอุทิศของพนักงานทุกคนทุกระดับของบริษัทฯ

ทีมบริหารของบริษัทในอดีตเคยรับผิดชอบการก่อสร้างโครงการต่าง ๆ ที่ประสบความสำเร็จมากกว่า 8 ปี อาทิเช่น โรงแรมเชอราตัน แกรนด์ สุขุมวิท, โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์, โรงแรมโบฟอร์ตสุขุมวิท, คิว เฮาส์, อาคารสินธร, อาคารไทยวา 2, โรงงานรีดเหล็ก, งานอุโมงค์ สถานีไฟฟ้าย่อย อาคารและโรงงานอุตสาหกรรม เชื้อน และ โครงการบำบัดน้ำเสีย

เริ่มจากวันก่อตั้งบริษัท เค-เทค ได้รับงานหลายโครงการมูลค่ารวมกันกว่า 2,000 ล้านบาท และได้ขึ้นประมูลงาน ต่าง ๆ 5-8 โครงการในแต่ละเดือน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าลูกค้าได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของ บริษัทฯ

นอกจากนี้ยังมีอีกหลายโครงการและหลายความร่วมมือที่กำลังพัฒนาสำหรับเป้าหมายในระยะยาว อาทิ โครงการสาธารณูปโภคพื้นฐาน ถนน รถไฟ โรงไฟฟ้า โครงการสิ่งแวดล้อม โครงการบำบัดน้ำเสียและอื่น ๆ อันที่จริง การพัฒนาทั้งโครงการเหล่านี้อยู่ในขั้นก้าวหน้าเป็นอย่างมาก

บริษัทประกอบด้วยทีมงานมืออาชีพที่กระตือรือร้นมุ่งมั่นและกำลังคนที่แน่วแน่และสัตย์ซื่อที่จะสร้างชื่อเสียงให้บริษัทคณะบริหารและพนักงานของบริษัทเป็นหน่วยงานที่มีการประสานงานกันอย่างเข้มแข็ง ซึ่งผลงานต่าง ๆ เป็นที่รู้จักกันดีทั้งในประเทศและต่างประเทศ

บริษัทมุ่งมั่นที่จะรับงานโยธาและอาคารทุกชนิดและทุกประเภทและมีความยินดีที่จะร่วมประมูลงาน และจะปฏิบัติตามข้อผูกพันอย่างตรงต่อเวลา เพื่อมาตรฐานคุณภาพสูงสุด

บริษัทด้วยการสนับสนุนจากผู้ถือหุ้นที่มั่นคง เชื่อมั่นว่าจะสามารถสร้างชื่อเสียงได้ทั้งในด้านความน่าเชื่อถือคุณธรรมและด้านผลงานคุณภาพ ด้วยการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของลูกค้าหุ้นส่วน ผู้รับเหมาช่วง ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง บริษัทจะประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายเป็นกลไก สำคัญที่อุทิศให้กับความเจริญเติบโตของประเทศไทย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 568 คน โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน (ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด 568 คน โดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Taro Yamane. 1970 : 580 - 581) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 235 คน และสำรองเพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ประมาณ 6% ของแบบสอบถามเป็นจำนวน 15 คน ดังนั้นรวมการแจกแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 250 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) มีการคำนวณจากสูตรดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned}
 N &= \text{ขนาดของประชากร} \\
 e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง} \\
 \text{แทนค่า } n &= \frac{568}{1 + 568 (0.05)^2} \\
 &= 235 \text{ คน} \\
 \text{สำรอง } 6\% &= 235 \times 1.06 = 250 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาและทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าและสร้างขึ้นเองโดย รวมทั้งได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและศึกษาจากการให้คำนิยามโดยได้แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ข้อ 1 เพศ

เพศชายหรือเพศหญิง

ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 2 อายุ

กำหนดช่วงอายุดังนี้

21 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 ขึ้นไป

ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 3 สถานภาพการสมรส

โสด สมรส และหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 4 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้

ต่ำกว่า 1 ปี

1 – 3 ปี

4 – 6 ปี

7 ปีขึ้นไป

ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามได้ออกแบบมาเพื่อวัดแรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงานทั้งที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่อยู่ในรูปตัวเงินโดยประกอบด้วยคำถามจำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามได้ออกแบบมาเพื่อวัดผลผลิตในงานที่ออกมาตามระยะเวลาที่กำหนด โดยมีมาตรฐานและปริมาณงานตามที่กำหนดทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมโดยรวมในการทำงานด้วยโดยประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามได้ออกแบบมาเพื่อวัดความพึงพอใจของพนักงานที่แสดงออกในรูปการขาดงานในเวลาทำงานปกติของพนักงานโดยประกอบด้วยคำถามจำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามได้ออกแบบมาเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานในการที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่โดยประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 3 4 และ 5 นั้นเป็นคำถามปลายปิดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดเป็น 5 ระดับ เป็นคำถามแบบให้เลือกรับได้คำตอบเดียวในการวัดความพึงพอใจแบบ Likert Scale ซึ่งคำถามที่ผู้ตอบจะต้องตอบนั้นมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้อของคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้ามเรียกว่า Bipolar Adjective โดยมีการให้คะแนนตามลำดับดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มาก
คะแนน 3	หมายถึง	ปานกลาง

คะแนน 2	หมายถึง	น้อย
คะแนน 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

จากนั้นผู้วิจัยจึงนำผลรวมของคะแนนทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาแปลความหมายในการวิจัย ซึ่งการจัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับเช่นเดียวกับระดับคะแนนการประเมินผลในแบบสอบถาม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2542 : 110) ตัวอย่างการคำนวณ

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{3} \\
 &= 1.66
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ตามลำดับคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33	หมายถึง	ระดับน้อย

3. วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. ศึกษาแนวความคิดโดยการค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม เป็นฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมเพื่อความเข้าใจและชัดเจนตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยมากที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จทั้งฉบับเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบ แนะนำและปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย ชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย พร้อมทั้งนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงานบริษัทเค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงเพื่อให้แบบสอบถามได้มาตรฐาน จากนั้นทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach Alpha Coefficient (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2546) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{k \frac{\text{covariance}}{\text{variance}}}{1 + (k-1) \frac{\text{covariance}}{\text{variance}}}$$

เมื่อ α	คือค่าความเชื่อมั่น
k	คือจำนวนคำถาม
covariance	คือค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
variance	คือความเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

✓ 5.6
4.

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. จัดเตรียมแบบสอบถามจำนวน 250 ชุด
2. ส่งแบบสอบถามให้พนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายใน 2 อาทิตย์
3. รวบรวมแบบสอบถามที่ส่งคืนทั้งหมดไปทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินงานดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป รวมทั้งสถิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significance) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

3.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.1.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 การวิเคราะห์สมมติฐาน

3.2.1 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า t-Test

3.2.2 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Anova (One Way Analysis of Variance)

3.2.3 หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติหาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยได้ข้อมูลดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Description Statistics) ใช้ในการอธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (ซัสสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ, 2538 : 45)

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

เมื่อ นั้น สอบถามทั้งหมด	เมื่อ	%	แทน	ค่าร้อยละ
		f	แทน	ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อ
		n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมดหรือจำนวนผู้ตอบแบบ

1.2 ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรี
สะอาด. 2541 : 56)

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

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

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) ใช้เพื่อ
แสดงการกระจายของข้อมูล (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 87)

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

เมื่อ	S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่า
สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach Alpha Coefficient (กัลยา วานิชย์บัญชา.
2546) โดยหาค่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

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

เมื่อ	α	คือค่าความเชื่อมั่น
	k	คือจำนวนค่าถาม
	covariance	คือค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างค่าถามต่างๆ
	variance	คือความเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของค่าถาม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า t-Test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามตัวแปร เพศ อายุในกรณีที่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มแบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2543 : 136)

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

เมื่อ	t	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
ที่ 1	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
ที่ 2	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	n_1	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มตามตัวแปร ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 226-268)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_B แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
(Mean Square Between Groups)

MS_W แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
(Mean Square Within Groups)

กำหนดให้ค่าความอิสระ (Degree of Freedom) ระหว่างกลุ่ม
(Between) = $k-1$ ภายในกลุ่ม (Within) = $n - k$ รวมทั้งสิ้น = $n - 1$

$$MS_B = \frac{SS_B}{k-1}$$

$$MS_W = \frac{SS_W}{n-1}$$

SS_B แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SS_W แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

k แทน จำนวนกลุ่ม

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$(k-1)$ แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปร
ระหว่างกลุ่ม

$(n-1)$ แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

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

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$$r = n - k$$

เมื่อ กลุ่มที่ i และ j	LSD	แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร
	MSE	แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ ความแปรปรวน
	k	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน ค่าความเชื่อมั่น

3.3 ทดสอบความสัมพันธ์ Pearson Correlation

สถิติที่ใช้หาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของ
ตัวแปร โดยใช้สถิติค่าสหพันธ์อย่างง่ายของ Pearson โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (สุณี รักษาเกียรติศักดิ์,
2539 : 117)

$$r = \sqrt{\frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	N	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีความหมายดังนี้ (วิรัช วรรณรัตน์, 2535 : 238)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์	
0.90 – ขึ้นไป	หมายถึง	สัมพันธ์สูงมาก
0.70 – 0.89	หมายถึง	สัมพันธ์สูง
0.30 – 0.69	หมายถึง	สัมพันธ์ปานกลาง
ต่ำกว่า 0.30	หมายถึง	สัมพันธ์ต่ำ
0.00	หมายถึง	ไม่สัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	=	จำนวนพนักงานของบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)
$\bar{x}$	=	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	=	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
F-Ratio	=	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
F-Prob., p	=	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามตามลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติการของพนักงาน

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ
การ

สมมติฐานที่ 2 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ
การ

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพการสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ในการ ปฏิบัติการ

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน
การปฏิบัติการ

สมมติฐานที่ 5 อายุการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน
การปฏิบัติการ

สมมติฐานที่ 6 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน

สมมติฐานที่ 7 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน

สมมติฐานที่ 8 สถานภาพการสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้าน
ผลตอบแทน

สมมติฐานที่ 9 ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผล
ตอบแทน

สมมติฐานที่ 10 อายุการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผล
ตอบแทน

สมมติฐานที่ 11 แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินด้านเงินเดือนของ
พนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ

สมมติฐานที่ 12 แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินด้านตัวงานของ
พนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)
ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา
และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	149	59.6
หญิง	101	40.4
รวม	250	100
2. อายุ		
21 – 30 ปี	100	40.0
31 – 40 ปี	132	52.8
41 - 50 ปี	17	6.8
51 ปีขึ้นไป	1	0.4
รวม	250	100
3. สถานภาพสมรส		
โสด	146	58.4
สมรส	94	37.6
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	10	4.0
รวม	250	100
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	116	46.4
ปริญญาตรี	119	47.6
สูงกว่าปริญญาตรี	15	6.0
รวม	250	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	77	30.8
1 – 3 ปี	105	42.0
4 – 6 ปี	31	12.4
7 ปีขึ้นไป	37	14.8
รวม	250	100

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คนมีลักษณะดังนี้

เพศ : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 149 คนคิดเป็นร้อยละ 59.6 และเพศหญิง 101 คนคิดเป็นร้อยละ 40.4

อายุ : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 132 คน หรือร้อยละ 52.8 รองลงมาได้แก่พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 100, 17 และ 1 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 40.0, 6.8 และ 0.4 ตามลำดับ

สถานภาพ : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโสด มีจำนวน 146 คนคิดเป็นร้อยละ 58.4 รองลงมาได้แก่พนักงานที่สมรสแล้ว และพนักงานที่เป็นหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีจำนวน 94 คนและ 10 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 4.0 และ 37.6 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 119 คนคิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาได้แก่สำเร็จการศึกษาด้านปริญญาตรี และสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 116 คนและ 15 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 46.4 และ 6.0 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1-3 ปี มีจำนวน 105 คนคิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาได้แก่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปีลงไป พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปี

ขึ้นไป และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 4-6 ปี มีจำนวน 77, 36 และ 31 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 30.8, 14.4 และ 12.4 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานทางด้านผลผลิตในงาน การขาดงาน และการออกจากงาน

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงานรายด้านและรายข้อ

แรงจูงใจ		ระดับแรงจูงใจ (N = 250)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน				
1.	ระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนขององค์กร	3.19	0.77	ปานกลาง
2.	เป็นไปอย่างยุติธรรม			
3.	ระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น	3.16	0.77	ปานกลาง
4.	ระบบการประเมินผลการทำงานในองค์กรนี้เป็นไปอย่างยุติธรรม	3.00	0.79	ปานกลาง
5.	ระบบการจ่ายผลตอบแทนตามความรู้และทักษะความสามารถเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.12	0.85	ปานกลาง
6.	คนที่มีประสบการณ์มากได้รับผลตอบแทนสูง	3.32	0.91	ปานกลาง
7.	คนที่มีวุฒิการศึกษาสูงได้รับผลตอบแทนสูง	3.34	0.85	ปานกลาง
8.	พนักงานในตำแหน่งเดียวกันได้รับผลตอบแทนที่เท่ากัน	2.72	0.93	ปานกลาง
9.	การประเมินผลงานที่ทางบริษัทกำหนดไว้มีความเหมาะสม	3.20	0.77	ปานกลาง
10.	บริษัทนำระยะเวลาการทำงานของพนักงานมาเป็นส่วนประกอบในการปรับเงินเดือน	3.31	0.89	ปานกลาง
11.	ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับเงินเดือน	3.48	0.98	ปานกลาง
12.	ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ	3.12	0.86	ปานกลาง

ตาราง 2 (ต่อ)

แรงจูงใจ	ระดับแรงจูงใจ (N = 250)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
13. ในการปรับเงินเดือนในแต่ละครั้งตรงตาม ที่คาดหวัง	2.68	0.82	ปานกลาง
รวม	3.13	0.59	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับเงินเดือนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 รองลงมาได้แก่คนที่มีวุฒิการศึกษาสูงได้รับผลตอบแทนสูง คนที่มีประสบการณ์มากได้รับผลตอบแทนสูง บริษัทนำระยะเวลาการทำงานของพนักงานมาเป็นส่วนประกอบในการปรับเงินเดือน การประเมินผลงานที่ทางบริษัทกำหนดไว้มีความเหมาะสม ระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรม ระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรม ระบบการจ่ายผลตอบแทนตามความรู้และทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ ระบบการประเมินผลการทำงานในองค์กรนี้เป็นไปอย่างยุติธรรม พนักงานในตำแหน่งเดียวกันได้รับผลตอบแทนที่เท่ากัน และในการปรับเงินเดือนในแต่ละครั้งตรงตามที่คาดหวัง ซึ่งแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34, 3.32, 3.31, 3.20, 3.19, 3.16, 3.12, 3.12, 3.00, 2.72, 2.68 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงานรายด้านและรายข้อ

แรงงใจ	ระดับแรงงใจ (N = 250)		
	X	S.D.	ระดับ
ด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน			
1. พนักงานเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าๆ กัน หมดทุกคน ทุกตำแหน่ง	3.51	0.91	ปานกลาง
2. บริษัทพิจารณาผลตอบแทนพิเศษสำหรับ พนักงานที่ไม่เคยลา-ขาดงาน	2.91	1.04	ปานกลาง
3. สภาพการทำงานในองค์กรนี้เปิดให้มีส่วน ร่วมและเปิดรับแนวความคิด	2.97	0.97	ปานกลาง
4. มีความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	3.25	0.99	ปานกลาง
5. มีความมั่นคงในการทำงาน	3.43	0.90	ปานกลาง
6. มีโอกาสก้าวหน้าในงาน	3.10	0.95	ปานกลาง
7. การมอบหมายงานตรงตามสายงาน	3.39	0.95	ปานกลาง
8. มีการจัดอบรมพนักงานในแต่ละสายงาน	2.39	1.09	ปานกลาง
9. จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน	3.43	1.16	ปานกลาง
10. มีการคัดเลือกพนักงานดีเด่นประจำปี	2.39	1.07	ปานกลาง
11. มีการประกันสุขภาพให้พนักงานนอกเหนือ จากประกันสังคม	3.76	1.09	ปานกลาง
12. สวัสดิการขององค์กรเหมาะสมดีแล้วเมื่อ เทียบกับองค์กรอื่น	3.30	0.92	ปานกลาง
13. องค์กรมีการวัดความรู้ความสามารถเฉพาะ บุคคลมากกว่าความสัมพันธ์ส่วนตัว	3.06	2.14	ปานกลาง
14. มีเงินกู้ยืมฉุกเฉินสำหรับพนักงานโดยไม่เสีย ดอกเบี้ย โดยพนักงานสามารถกู้ได้ตามสัดส่วน ของระยะเวลาการทำงาน	2.36	1.31	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

แรงจูงใจ	ระดับแรงจูงใจ (N = 250)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
15. มีเครื่องแบบพนักงาน	2.39	1.39	ปานกลาง
รวม	3.04	0.63	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การประกันสุขภาพให้พนักงานนอกเหนือจากประกันสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมาคือ พนักงานเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าๆ กันหมดทุกคนทุกตำแหน่ง มีความมั่นคงในการทำงานจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน การมอบหมายงานตรงตามสายงาน สวัสดิการขององค์กรเหมาะสมดีแล้วเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น มีความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มีโอกาสก้าวหน้าในงาน องค์กรมีการวัดความรู้ความสามารถเฉพาะบุคคลมากกว่าความสัมพัทธ์ส่วนตัว สภาพการทำงานในองค์กรนี้เปิดให้มีส่วนร่วมและเปิดรับแนวความคิด บริษัทพิจารณาผลตอบแทนพิเศษสำหรับพนักงานที่ไม่เคยลา-ขาดงาน มีการจัดอบรมพนักงานในแต่ละสายงาน มีการคัดเลือกพนักงานดีเด่นประจำปี มีเครื่องแบบพนักงาน และมีเงินกู้ยืมฉุกเฉินสำหรับพนักงานโดยไม่เสียดอกเบี้ยโดยพนักงานสามารถกู้ได้ตามสัดส่วนของระยะเวลาการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงานที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51, 3.43, 3.43, 3.39, 3.30, 3.25, 3.10, 3.06, 2.97, 2.91, 2.39, 2.39, 2.39 และ 2.36 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน
ด้านผลผลิตในงานเป็นรายด้านและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 250)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านผลผลิตในงาน			
1. สิ่งที่ทุ่มเทให้กับองค์กรมากกว่าเมื่อเทียบกับสิ่งที่ได้รับจากองค์กร	3.66	0.82	ปานกลาง
2. อุปกรณ์การทำงานมีส่วนทำให้ผลผลิตในงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง	3.88	0.97	มาก
3. บรรยากาศการทำงานมีส่วนทำให้ผลผลิตในงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง	3.85	0.95	มาก
4. ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้ผลผลิตในงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง	4.01	0.91	มาก
5. อารมณ์ ความรู้สึกส่วนบุคคลมีส่วนทำให้ผลผลิตในงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง	3.61	1.04	ปานกลาง
รวม	3.80	0.69	มาก

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานด้านผลผลิตในงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติการด้านผลผลิตในงานในระดับมากได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้ผลผลิตในงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง อุปกรณ์การทำงานมีส่วนทำให้ผลผลิตในงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง บรรยากาศการทำงานมีส่วนทำให้ผลผลิตในงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง และความพึงพอใจที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ สิ่งที่ทุ่มเทให้กับองค์กรมากกว่าเมื่อเทียบกับสิ่งที่ได้รับจากองค์กร และอารมณ์ ความรู้สึกส่วนบุคคลมีส่วนทำให้ผลผลิตในงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.88, 3.85, 3.66 และ 3.61 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน
ด้านการขาดงานเป็นรายด้านและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติการ		ระดับความพึงพอใจ (N = 250)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการขาดงาน				
1.	การมาสายเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น	3.23	1.12	ปานกลาง
2.	การขาดงาน	3.21	1.11	ปานกลาง
รวม		3.21	0.84	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน
ด้านการขาดงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดย
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ
งานของพนักงานด้านการขาดงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การมาสายเมื่อเทียบกับบุคคลอื่นมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.23 รองลงมาคือการขาดงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานด้านการลาออกเป็นรายด้านและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 250)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการลาออก			
1. ตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไป	3.73	0.81	มาก
2. หากมีโอกาสผลตอบแทนที่ดีกว่ากับองค์กรอื่น	3.49	1.12	ปานกลาง
3. หากมีโอกาสด้านการทำงานที่ดีกว่ากับองค์กรอื่น	3.65	1.06	ปานกลาง
รวม	3.63	0.67	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานด้านการลาออกพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานด้านการลาออกในระดับมากคือ ตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้าน หากมีโอกาสด้านการทำงานที่ดีกว่ากับองค์กรอื่น และหากมีโอกาสผลตอบแทนที่ดีกว่ากับองค์กรอื่น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และ 3.49 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในงานวิจัยนี้มี 12 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานทั้งสองกลุ่มเพศไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานทั้งสองกลุ่มเพศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 7 ความพึงพอใจในการปฏิบัติการพนักงาน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการ	เพศ						t	p
ปฏิบัติการ	ชาย (n = 149)			หญิง (n = 100)				
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ด้านผลผลิต	3.82	0.746	มาก	3.76	0.612	มาก	0.741	0.459
2. ด้านการขาดงาน	3.27	0.850	ปานกลาง	3.13	0.827	ปานกลาง	1.357	0.176
3. ด้านการลาออกจากงาน	3.60	0.693	ปานกลาง	3.65	0.645	ปานกลาง	-0.604	0.547
รวม	3.570	0.493	ปานกลาง	3.516	0.491	ปานกลาง	0.838	0.403

จากตารางที่ 7 พบว่าค่า Probability (p) เท่ากับ 0.403 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติการของพนักงานทั้งสองกลุ่มเพศไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าด้านผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.459, 0.176 และ 0.547 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติการในแต่ละด้านของพนักงานทั้งสองกลุ่มเพศไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติการพนักงาน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติการ	อายุ						t	P
	อายุ 21-30 ปี (n = 99)			อายุ 31 ปีขึ้นไป (n = 150)				
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ด้านผลผลิต	3.894	0.617	มาก	3.741	0.7380	มาก	1.712	0.088
2. ด้านการขาดงาน	3.333	0.755	ปานกลาง	3.143	0.898	ปานกลาง	1.737	0.084
3. ด้านการลาออกจากงาน	3.575	0.584	ปานกลาง	3.657	0.726	ปานกลาง	-0.982	0.327
รวม	3.601	0.472	ปานกลาง	3.514	0.503	ปานกลาง	1.370	0.172

จากตารางที่ 8 พบว่าค่า Probability (p) เท่ากับ 0.172 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติการของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.088, 0.084 และ 0.327 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติการแต่ละด้านของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานตามสถานภาพสมรส
ทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานตามสถานภาพสมรส
อย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน
ทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้
ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า .05
และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ย
อย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธี
ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน

ตาราง 9 ความพึงพอใจในการปฏิบัติการพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจในการปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob
1. ด้านผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2	0.298	0.149	0.307	0.736
	ภายในกลุ่ม	246	119.660	0.486		
	รวม	248	119.959			
2. ด้านการขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.695	0.347	0.481	0.619
	ภายในกลุ่ม	246	177.627	0.722		
	รวม	248	178.321			
3. ด้านการลาออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.211	1.106	2.465	0.087
	ภายในกลุ่ม	246	110.360	0.449		
	รวม	248	112.571			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.526	0.263	1.086	0.339
	ภายในกลุ่ม	246	59.610	0.242		
	รวม	248	60.136			

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติการโดยรวมของ
พนักงานจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One
Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าโดยรวมมีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.339 ซึ่ง

มากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติการของพนักงานตามสถานภาพสมรสทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากงานมีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.736, 0.619 และ 0.087 ตามลำดับซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติการในแต่ละด้านของพนักงานตามสถานภาพสมรสทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานตามระดับการศึกษาทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานตามระดับการศึกษาอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน

ตาราง 10 ความพึงพอใจในการปฏิบัติการพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob
1. ด้านผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2	3.688	1.844	3.902	0.210
	ภายในกลุ่ม	246	116.270	0.473		
	รวม	248	119.959			
2. ด้านการขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.209	0.405	0.144	0.866
	ภายในกลุ่ม	246	178.1	0.724		
	รวม	248	178.321			
3. ด้านการลาออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.300	1.150	2.565	0.018
	ภายในกลุ่ม	246	110.271	0.448		
	รวม	248	112.570			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.571	0.786	3.300	0.039
	ภายในกลุ่ม	246	58.565	0.238		
	รวม	248	60.136			

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติการโดยรวมของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าโดยรวมมีค่า F-Prob. เท่า

กับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติการของพนักงานตามระดับการศึกษาทุกกลุ่มแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากงานมีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.210, 0.866 และ 0.018 ตามลำดับซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติการในแต่ละด้านของพนักงานตามระดับการศึกษาทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าคะแนนเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับสถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี 3.553	ปริญญาตรี 3.505	สูงกว่าปริญญาตรี 3.848
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.553	-	0.048 (0.096)	-0.295 (0.678)
ปริญญาตรี	3.505		-	-0.343 (0.869)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.848			-

จากตาราง 11 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติการแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากกว่าทั้ง 2 กลุ่มเท่ากับ 0.295 และ 0.343 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 5 อายุการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 12 ความพึงพอใจในการปฏิบัติการพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติการ	อายุการทำงาน						t	P
	อายุ ต่ำกว่า 4 ปี (n = 182)			อายุ 4 ปีขึ้นไป (n = 68)				
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ด้านผลผลิต	3.779	0.692	มาก	3.703	0.694	มาก	0.563	0.574
2. ด้านการขาดงาน	3.135	0.857	ปานกลาง	3.435	0.715	ปานกลาง	-1.840	0.067
3. ด้านการลาออกจากงาน	3.615	0.655	ปานกลาง	0.623	0.562	ปานกลาง	-0.068	0.945
รวม	3.594	0.582	ปานกลาง	3.621	0.482	ปานกลาง	-0.284	0.632

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานในด้านความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติการในภาพรวม โดยการจำแนกตามเพศโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่าค่า Probability (p) เท่ากับ 0.632 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติการของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.574, 0.067 และ 0.945 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้านในการปฏิบัติการของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจด้านผลตอบแทน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานทั้งสองกลุ่มเพศไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานทั้งสองกลุ่มเพศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 13 แรงงูใจด้านผลตอบแทน จำแนกตามเพศ

แรงงูใจ ด้านผลตอบแทน	เพศ						t	p
	ชาย (n = 149)			หญิง (n = 101)				
	— X	S.D.	ระดับ	— X	S.D.	ระดับ		
1. ที่อู่ในรูปตัวเงิน	3.092	0.633	ปานกลาง	3.198	0.525	ปานกลาง	-1.436	0.152
2. ที่ม่อู่ในรูปตัวเงิน	2.976	0.682	ปานกลาง	3.141	0.548	ปานกลาง	-2.112	0.036
รวม	3.034	0.604	ปานกลาง	3.169	0.504	ปานกลาง	-1.854	0.650

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบแรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานในภาพรวม โดยการจำแนกตามเพศโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่าค่า Probability (p) เท่ากับ 0.650 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนโดยรวมของพนักงานทั้งสองกลุ่มเพศไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน 0.152 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนโดยรวมของพนักงานทั้งสองกลุ่มเพศไม่แตกต่างกันและด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงานทั้งสองกลุ่มเพศแตกต่างกันโดยเพศหญิงมีแรงงูใจสูงกว่าเพศชาย

สมมติฐานที่ 7 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงใจด้านผลตอบแทน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของแรงงใจด้านผลตอบแทนของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของแรงงใจด้านผลตอบแทนของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 14 แรงงใจด้านผลตอบแทน จำแนกตามอายุ

แรงจูงใจ ด้านผลตอบแทน	อายุ						t	P
	อายุ 21-30 ปี (n = 100)			อายุ 31 ปีขึ้นไป (n = 150)				
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ที่อยู่ในรูปตัวเงิน	3.293	0.570	ปานกลาง	3.029	0.596	ปานกลาง	3.523	0.001
2. ที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน	3.245	0.577	ปานกลาง	2.908	0.638	ปานกลาง	4.249	0.000
รวม	3.269	0.532	ปานกลาง	2.968	0.562	ปานกลาง	4.228	0.000

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบแรงงใจด้านผลตอบแทนโดยรวมของพนักงานในภาพรวม โดยการจำแนกตามอายุโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่าค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของแรงงใจด้านผลตอบแทนโดยรวมของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน และด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของแรงงใจด้านผลตอบแทนโดยรวมของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุแตกต่างกันโดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีแรงงใจสูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 8 สถานภาพสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจด้านผลตอบแทน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานตามสถานภาพสมรสอย่างน้อยสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานตามสถานภาพสมรสอย่างน้อยสองกลุ่มแตกต่างกัน

ถ้าสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน

ตาราง 15 แรงงูใจด้านผลตอบแทน จำแนกตามสถานภาพสมรส

แรงงูใจด้านผลตอบแทน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	F-Prob
1. ที่อยู่ในรูปตัวเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.081	2.040	6.028	0.163
	ภายในกลุ่ม	247	83.606	0.338		
	รวม	249	87.687			
2. ที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.571	0.786	3.300	0.248
	ภายในกลุ่ม	247	58.565	0.238		
	รวม	249	60.136			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.816	2.408	7.843	1.075
	ภายในกลุ่ม	247	75.843	0.307		
	รวม	249	80.659			

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแรงงูใจด้านผลตอบแทนจำแนกตามสถานภาพโดยใช้สถิติการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าโดยรวมมีค่า F-Prob. เท่ากับ 1.075 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานตามสถานภาพสมรสอย่างน้อยสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้าน

พบว่าด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินและด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.163 และ 0.248 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงานตามสถานภาพสมรสอย่างน้อยสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 9 ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจด้านผลตอบแทน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานตามระดับการศึกษาน้อยสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานตามระดับการศึกษาน้อยสองกลุ่มแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน

ตาราง 16 แรงงูใจด้านผลตอบแทน จำแนกตามระดับการศึกษา

แรงงูใจด้านผลตอบแทน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob
1. ที่อยู่ในรูปแบบตัวเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.362	0.181	0.512	0.600
	ภายในกลุ่ม	247	87.325	0.354		
	รวม	249	87.687			
2. ที่ไม่อยู่ในรูปแบบตัวเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.695	0.347	0.481	0.619
	ภายในกลุ่ม	247	177.627	0.722		
	รวม	249	178.321			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.702	0.351	1.084	0.340
	ภายในกลุ่ม	247	79.958	0.324		
	รวม	249	80.659			

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแรงงูใจด้านผลตอบแทนจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าโดยรวมมีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.340 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนโดยรวมของพนักงานตามระดับการศึกษาน้อยสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาราย

ด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน และด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินมีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.600 และ 0.619 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจด้านผลตอบแทนโดยรวมของพนักงานตามระดับการศึกษาทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 10 อายุการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจด้านผลตอบแทน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 17 แรงงูใจด้านผลตอบแทน จำแนกตามอายุการทำงาน

แรงงูใจ ด้านผดตอบแทน	อายุการทำงาน						t	P
	อายุไม่เกิน 4 ปี (n = 182)			อายุ 4 ปีขึ้นไป (n = 68)				
	— X	S.D.	ระดับ	— X	S.D.	ระดับ		
1. อยู่ในรูปตัวเงิน	3.144	0.586	ปานกลาง	2.916	0.568	ปานกลาง	2.007	0.046
2. ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน	3.031	0.613	ปานกลาง	2.929	0.550	ปานกลาง	0.868	0.386
รวม	3.087	0.551	ปานกลาง	2.922	0.508	ปานกลาง	1.556	0.121

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบแรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานในภาพรวมโดยการจำแนกตามอายุการทำงานโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่าค่า Probability (p) เท่ากับ 0.121 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนโดยรวมของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และขอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนโดยรวมของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุการทำงานแตกต่างกัน และด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.386 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าค่าเฉลี่ยของแรงงูใจด้านผลตอบแทนโดยรวมของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 11 และ 12 แรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ

H_0 : แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน

H_1 : แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการแตกต่างกัน

และ

H_0 : แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน

H_1 : แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการแตกต่างกัน

ตาราง 18 แรงจูงใจด้านผลตอบแทนทั้งที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ

แรงจูงใจด้านผลตอบแทน	ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ	
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)
1. ด้านที่อยู่ในรูปตัวเงิน	0.142	0.025
2. ด้านที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน	0.199	0.002
รวม	0.186	0.003

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านผลตอบแทนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าแรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.186 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 18.60 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาสมมติฐานที่ 11 พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.025 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธ

สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.142 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 14.20 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสมมติฐานที่ 12 พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.199 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 19.90 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1	เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ การ	ยอมรับ สมมติฐาน
2	อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ การ	ยอมรับ สมมติฐาน
3	สถานภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติการ	ยอมรับ สมมติฐาน
4	ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การปฏิบัติการ	ไม่ยอมรับ สมมติฐาน
5	อายุการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การปฏิบัติการ	ยอมรับ สมมติฐาน
6	เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจด้านผลตอบแทน	ยอมรับสมมติฐาน
7	อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจด้านผลตอบแทน	ไม่ยอมรับ สมมติฐาน
8	สถานภาพสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจด้านผล ตอบแทน	ยอมรับ สมมติฐาน
9	ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจด้านผล ตอบแทน	ยอมรับ สมมติฐาน
10	อายุการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจด้านผล ตอบแทน	ยอมรับ สมมติฐาน
11	แรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึง พอใจในการปฏิบัติการ	ไม่ยอมรับ สมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา แรงงูใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน กลุ่มบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง วางแผนในด้านแรงงูใจต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานเพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ แรงงูใจด้านผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและระยะเวลาการทำงาน แรงงูใจด้านผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงความพึงพอใจและความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน
2. เพื่อนำผลของงานวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการวางแผน แก้ไข ปรับปรุง พัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดการคล่องตัวในการดำเนินงาน
3. เพื่อนำผลของงานวิจัยนี้มาเสนอผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางให้สอดคล้องกับการกำหนดการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
2. อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ

3. สถานภาพการสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ
การ
4. ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
5. อายุการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
6. เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูงใจด้านผลตอบแทน
7. อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูงใจด้านผลตอบแทน
8. สถานภาพการสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูงใจด้านผลตอบแทน
9. ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูงใจด้านผลตอบแทน
10. อายุการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูงใจด้านผลตอบแทน
11. แรงงูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินด้านเงินเดือนของพนักงานมีความ
สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
12. แรงงูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินด้านความก้าวหน้าของพนักงานมีความ
สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เค-เทค
คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 568 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ
พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 568 คน (ข้อมูล ณ
เดือนมิถุนายน 2547) โดยวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (Yamene. 1970 : 580 : 581) ใน

ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 235 คนและสำรองเพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ประมาณ 6% ของแบบสอบถามทั้งหมดรวมเป็น 250 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาแรงงูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามได้ออกแบบมาเพื่อวัดแรงงูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงานทั้งที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่อยู่ในรูปตัวเงิน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามได้ออกแบบมาเพื่อวัดผลผลิตในงานที่ออกมาตามระยะเวลาที่กำหนด โดยมีมาตรฐานและปริมาณงานตามที่กำหนดทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมโดยรวมในการทำงานด้วย

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามได้ออกแบบมาเพื่อวัดความพึงพอใจของพนักงานที่แสดงออกในรูปการขาดงานในเวลาทำงานปกติของพนักงาน

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามได้ออกแบบมาเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานในการที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 3 4 และ 5 นั้นเป็นคำถามปลายปิดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดเป็น 5 ระดับ เป็นคำถามแบบให้เลือกรับได้คำตอบเดียวในการวัดความพึงพอใจแบบ Likert Scale ซึ่งคำถามที่ผู้ตอบจะต้องตอบนั้นมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้อของคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้ามเรียกว่า Bipolar Adjective โดยมีการให้คะแนนตามลำดับดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 250 ชุดโดยนำไปแจกให้พนักงานของบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ทั้งที่สำนักงานใหญ่และหน่วยงานก่อสร้าง
2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาพร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science for Windows) เข้าช่วยในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษาดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. แบบสอบถามในส่วนที่ 2 3 4 และ 5 เป็นการวัดความพึงพอใจของพนักงาน วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินงานดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป รวมทั้งสถิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significance) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

3.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.1.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 การวิเคราะห์สมมติฐาน

3.2.1 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า t -Test

3.2.2 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Anova (One Way Analysis of Variance)

3.2.3 หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติหาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson

ซึ่งคำถามที่ผู้ตอบจะต้องตอบนั้นมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้อของคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำกับอยู่ในลักษณะตรงกันข้ามเรียกว่า Bipolar Adjective โดยมีการให้คะแนนตามลำดับดังนี้

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

จากนั้นผู้วิจัยจึงนำผลรวมของคะแนนทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาแปลความหมายในการวิจัย ซึ่งการจัดระดับความพึงพอใจออกเป็น

3 ระดับเช่นเดียวกับระดับคะแนนการประเมินผลในแบบสอบถาม จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ ตามลำดับคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33	หมายถึง	ระดับน้อย

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 149 คนคิดเป็นร้อยละ 59.6 ของพนักงานทั้งหมดและเพศหญิง 101 คนคิดเป็นร้อยละ 40.4 ของพนักงานทั้งหมด โดยมีพนักงานที่มีอายุมากที่สุดคือ 31-41 ปี มีจำนวน 132 คนคิดเป็นร้อยละ 52.8 ของพนักงานทั้งหมด รองลงมาอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 100 คนคิดเป็นร้อยละ 40.0 ของพนักงานทั้งหมด ที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 6.8 ของพนักงานทั้งหมดและมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.4 ของพนักงานทั้งหมด สำหรับสถานภาพของพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 146 คนคิดเป็นร้อยละ 58.4 ของพนักงานทั้งหมด รองลงมา มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 37.6 ของพนักงานทั้งหมด และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 4.0 ของพนักงานทั้งหมด ส่วนในเรื่องระดับการศึกษาพนักงานของบริษัทมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 119 คนคิดเป็นร้อยละ 47.6 ของพนักงานทั้งหมด พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 116 คนคิดเป็นร้อยละ 46.4 ของพนักงานทั้งหมด และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 6.0 ของพนักงานทั้งหมด และสุดท้ายระยะเวลาในการปฏิบัติงานพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1-3 ปี มีจำนวน 105 คนคิดเป็นร้อยละ 42.0 ของพนักงานทั้งหมด พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปีลงไป มีจำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 30.8 ของพนักงานทั้งหมด พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีจำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 14.4 ของพนักงานทั้งหมด และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 4-6 ปี มีจำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 12.4 ของพนักงานทั้งหมด

2. แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติการของพนักงาน

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

เมื่อพิจารณารายข้อจะได้ผลดังนี้

2.2 ระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนขององค์การเป็นไปอย่างยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

2.3 ระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนขององค์การเป็นไปอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับองค์การอื่นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

2.4 ระบบการประเมินผลการทำงานในองค์การนี้เป็นไปอย่างยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

2.5 ระบบการจ่ายผลตอบแทนตามความรู้และทักษะความสามารถเป็นไปอย่างยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

2.6 คนที่มีประสบการณ์มากได้รับผลตอบแทนสูงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

2.7 คนที่มีวุฒิการศึกษาสูงได้รับผลตอบแทนสูงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

2.8 พนักงานในตำแหน่งเดียวกันได้รับผลตอบแทนที่เท่ากันอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72

2.9 การประเมินผลงานที่ทางบริษัทกำหนดไว้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

2.10 บริษัทนำระยะเวลาการทำงานของพนักงานมาเป็นส่วนประกอบในการปรับเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

2.11 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

2.12 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

2.13 ในการปรับเงินเดือนในแต่ละครั้งตรงตามที่คาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68

3. แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงาน

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงานที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

เมื่อพิจารณารายข้อจะได้ผลดังนี้

3.2 พนักงานเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าๆ กันหมดทุกคน ทุกตำแหน่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

3.3 บริษัทพิจารณาผลตอบแทนพิเศษสำหรับพนักงานที่ไม่เคยลา-ขาดงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

3.4 สภาพการทำงานในองค์กรนี้เปิดให้มีส่วนร่วมและเปิดรับแนวความคิดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97

3.5 มีความปลอดภัยในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

3.6 มีความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

3.7 มีโอกาสก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

3.8 การมอบหมายงานตรงตามสายงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

3.9 มีการจัดอบรมพนักงานในแต่ละสาขางานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39

3.10 จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

3.11 มีการคัดเลือกพนักงานดีเด่นประจำปีอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39

3.12 มีการประกันสุขภาพให้พนักงานนอกเหนือจากประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

3.13 สวัสดิการขององค์กรเหมาะสมดีแล้วเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

3.14 องค์กรมีการวัดความรู้ความสามารถเฉพาะบุคคลมากกว่าความสัมพัทธ์ส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06

3.15 มีเงินกู้ยืมฉุกเฉินสำหรับพนักงานโดยไม่เสียดอกเบี้ย โดยพนักงานสามารถกู้ได้ตามสัดส่วนของระยะเวลาการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36

3.16 มีรูปแบบพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานด้านผลผลิตในงาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานด้านผลผลิตในงานซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

เมื่อพิจารณารายข้อจะได้ผลดังนี้

4.2 สิ่งที่ทุ่มเทให้กับองค์กรมากกว่าเมื่อเทียบกับสิ่งที่ได้รับจากองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

4.3 อุปกรณ์การทำงานมีส่วนทำให้ผลผลิตในงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

4.4 บรรยากาศการทำงานมีส่วนทำให้ผลผลิตในงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

4.5 ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้ผลผลิตในงานเพิ่มขึ้น หรือลดลงอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

4.6 อารมณ์ ความรู้สึกส่วนบุคคลมีส่วนทำให้ผลผลิตในงานเพิ่มขึ้น หรือลดลงอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานด้านการขาดงาน

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติการของ พนักงานด้านการขาดงานซึ่งอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

เมื่อพิจารณารายข้อจะได้ผลดังนี้

5.2 การมาสายเมื่อเทียบกับบุคคลอื่นอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

5.3 การขาดงานอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานด้านการลาออก

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติการของ พนักงานด้านการลาออกซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

เมื่อพิจารณารายข้อจะได้ผลดังนี้

6.2 ตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไปอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.73

6.3 หากมีโอกาสผลตอบแทนที่ดีกว่ากับองค์กรอื่นอยู่ในระดับปาน กลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

6.4 หากมีโอกาสด้านการงานที่ดีกว่ากับองค์กรอื่นอยู่ในระดับปานกลาง โคซมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

7. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

7.1 สมมติฐานที่ 1 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่า ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานทั้งสองกลุ่มเพศไม่แตกต่างกัน

7.2 สมมติฐานที่ 2 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่า ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

7.3 สมมติฐานที่ 3 สถานภาพการสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานตามสถานภาพสมรสทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน

7.4 สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานตามระดับการศึกษาทุกกลุ่มแตกต่างกัน

7.5 สมมติฐานที่ 5 อายุการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุการทำงานไม่แตกต่างกัน

7.6 สมมติฐานที่ 6 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจด้านผลตอบแทน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์แรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานทั้งสองกลุ่มเพศไม่แตกต่างกัน

7.7 สมมติฐานที่ 7 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจด้านผลตอบแทน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์แรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุแตกต่างกัน

7.8 สมมติฐานที่ 8 สถานภาพการสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจด้านผลตอบแทน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์แรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานตามสถานภาพสมรสทุกกลุ่มแตกต่างกัน

7.9 สมมติฐานที่ 9 ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจด้านผลตอบแทน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์แรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานตามระดับการศึกษาทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน

7.10 สมมติฐานที่ 10 อายุการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจด้านผลตอบแทน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์แรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานทั้งสองกลุ่มอายุการทำงานไม่แตกต่างกัน

7.11 สมมติฐานที่ 11 แรงงูใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินด้านเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.142 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 14.20 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

7.12 สมมติฐานที่ 12 แรงงูใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินด้านตัวงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.199 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 19.90 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแรงงูใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและอายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน โดยจากผลการวิจัยพบว่า

1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับเพศของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับอายุของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรสของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับอายุการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 แรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับเพศของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.7 แรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับอายุของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.8 แรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรสของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.9 แรงงูใจด้านผลตอบแทนของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.10 แรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับอายุการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัยดังกล่าวสามารถนำมาอภิปรายได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กันได้ดังนี้

ในด้าน เพศ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน โดยในด้านผลผลิตทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมาก อาจเนื่องมาจากปัจจุบันทั้งผู้ชายและผู้หญิงนั้นต่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเท่าๆ กันและสถานภาพสมรสนั้นส่วนพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นโสดดังนั้นจึงสามารถทำงานได้เต็มความสามารถโดยไม่ต้องกังวลในเรื่องครอบครัวมากนัก เพราะฉะนั้นผลผลิตที่ออกมาจึงมีระดับสูง

ในด้าน อายุ สถานภาพสมรส และอายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีในองค์กรนั้นเข้ามาปฏิบัติงานโดยมี อายุ สถานภาพสมรส และอายุการทำงานที่หลากหลายแตกต่างกัน แต่พนักงานทั้งหมดจะต้องปฏิบัติงานภายใต้กฎเกณฑ์และระเบียบข้อบังคับขององค์กรที่เหมือนกัน มีสิทธิตามหน้าที่และการทำงานโดยไม่คำนึงถึงลักษณะประชากรศาสตร์ที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการ

ส่วน ระดับการศึกษา ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ กล่าวคือพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติการโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติการโดยรวม

และทางด้านแรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงานกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กันได้ดังนี้

ในด้าน เพศ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับแรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงาน โดยในด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินนั้นจะมีความแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากสาเหตุโครงสร้างขององค์กรเพราะลักษณะขององค์กรเป็นผู้รับเหมาก่อสร้าง องค์กรจะให้

ความสำคัญกับวิศวกรและสถาปัตย์มากกว่าพนักงานทั่วไป ดังนั้นพนักงานที่เป็นวิศวกรและสถาปัตย์จะมีผลตอบแทนที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินมากกว่าพนักงานทั่วไป เช่น สวัสดิการค่าเบี้ยกันดาร ค่าอาหาร เป็นต้นซึ่งจะเป็นส่วนต่างที่พนักงานทั่วไปไม่มี ในด้านอายุและสถานภาพสมรสของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงานทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากสาเหตุที่พนักงานที่มีอายุน้อยทั้งยังเป็นโสดนั้นมีความคล่องตัวในการเปลี่ยนงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากและอาจนับรวมไปถึงพนักงานที่มีสถานภาพแต่งงาน หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ เพราะพนักงานประเภทหลังนี้จะมีภาระหน้าที่เลี้ยงดูครอบครัวจึงมีความรู้สึกเสี่ยงที่จะต้องเปลี่ยนงาน และจะเห็นได้

ในด้าน ระดับการศึกษาและอายุการทำงาน ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน กล่าวคือพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันและอายุการทำงานไม่เท่ากัน มีผลต่อแรงจูงใจด้านผลตอบแทนไม่แตกต่างกัน เหตุผลที่สนับสนุนการวิจัยครั้งนี้พิจารณาได้จากผลการวิจัยฉบับนี้พบว่าพนักงานในระดับอายุ 21 - 31 ปีจะไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผลตอบแทนเนื่องจากเพราะอายุประมานนี้นั้นยังเป็นผู้ที่แสวงหาสิ่งแปลกใหม่ในการทำงาน ส่วนใหญ่ยังไม่สามารถค้นพบตัวเองได้ว่าต้องการอะไร ต้องการงานที่ทำทนายอยู่

2. แรงจูงใจด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ จากผลวิจัยพบว่าแรงจูงใจด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติการ เหตุผลที่สนับสนุนการวิจัยครั้งนี้พิจารณาได้จากกลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจที่บ่งชี้หรือกำหนดว่าอะไรเป็นเหตุทำให้มนุษย์สร้างและรักษาพฤติกรรมนั้นไว้ สาเหตุอาจเนื่องมาจากสภาพภายในตัวบุคคลหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน กลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจนี้เป็นกลุ่มลัทธิสุขนิยม (Hedonism) ซึ่งทางผู้วิจัยขอนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดอริก เฮอร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg) มาใช้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยจะพบว่าอายุการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน ดังนั้นทางองค์การสมควรที่จะพิจารณาผลเสียที่จะเกิดขึ้นตามมาเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ที่อยู่ในช่วงอายุประมาณ 21 - 31 ปีนั้นเป็นผู้ที่มีอัตราการเข้า-ออกของงานสูง ทางองค์การจึงต้องพยายามหาแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกลุ่มนี้มีความจงรักภักดีกับองค์การอาจจะโดยการมอบหมายงานที่ท้าทายและไม่จำเจและรวมไปถึงค่าตอบแทนที่ดึงดูดให้พนักงานอยู่กับองค์การ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรแบ่งผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินและผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินให้ชัดเจนกว่านี้เนื่องจากประเด็นสำคัญของการทำวิจัยเป็นด้านผลตอบแทนเพื่อจะได้เห็นความแตกต่างได้อย่างชัดเจนในเวลาที่แปรผลแล้ว
2. แบบสอบถามที่ใช้ในครั้งนี้อย่างพนักงานและอายุการทำงานของพนักงานควรจะใช้ช่วงระยะเวลาที่แคบกว่านี้เนื่องจากเวลาเข้ากระบวนการแปรผลนั้นทางโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS นั้นจะไม่สามารถอ่านค่าได้เพราะบางช่วงเวลามีพนักงานน้อยมากจนโปรแกรมไม่สามารถอ่านได้ทำให้ต้องรวมกลุ่มให้เหลือเพียงสองกลุ่มใหญ่ๆ เท่านั้นส่งผลให้ค่าที่ได้ไม่ละเอียดพอและเกิดความคลาดเคลื่อนได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ประภาพัฒน์ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ การเปลี่ยนแปลง การวัด และพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช จำกัด

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ชาญชัย วงศิริงสิมา. (2520). *หลักการจัดการองค์การและการจัดการ PS 450*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

www.gotomanager.co.th; 12 July 2004

L.L. Thurstone, (1928). Attitudes Can Be Measured, *American Journal of Sociology* 33, 531

L.L. Thurstone, (1946). "Comment," *American Journal of Sociology* 52, 39

Gordon Allport, (1935). Attitudes" in C. Murchison (Ed.) *Handbook of Social Psychology* Worcester, Mass: Clark University Press.

G. Murphy, L.B. Murphy and T.M. Newcome, (1937). *Experimental Social Psychology* New York: Harper.

D. Kretch and R.S. Crutchfield, (1948). *Theory and Problems in Social Psychology* New York: McGraw-Hill

D. Katz and E. Scotland, (1959). "A Preliminary Statement to a Theory of Attitude Structure and Change" in S. Koch (Ed.) *Psychology: A Study of a Science*, Vol. 3 New York: Mc Graw-Hill, 482

D. Katz, (1960). "The Functional Approach to the Study of Attitude", *Public Quarterly*

Milton Rokeach, Beliefs, (1970). *Attitude and Values* San Francisco: Jossey-Bass Inc. Publisher.

Frederick Herzberg's, ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two – Factor Theory)

Serbert G. Hicks & C. Ray Gullet

Robert Tannenbaum & Warren H. Schmidt, (1958). *How to Choose a Leadership Pattern*,
Harvard Business Review, Mar – Apr

Douglas Mc Gregor, (1975). *The Human Side of Enterprise in Herbert G. Hicks and C. Ray
Fullett, Organizations : Theory and Behavior* New York : Mc Graw – Hill, Inc.,

Keith Davis, (1972). *Human Behavior at Work : Human Relations and Organizational Behavior*
New York : Mc Graw – Hill, Inc.

Robert G. Wall & Huge Hawkins, (1964). *Requisites of Effective Leadership, in Koontz and
O'Donnell, Management : A Book of Reading* San Francisco : Mc Graw – Hill, Inc.,

ภาคผนวก

ภาคผนวก
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

ภาคผนวก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

แบบสอบถาม

แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการ
ของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลผลิตในงาน
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการขาดงาน
- ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการลาออกจากงาน

ผู้วิจัยขอความกรุณาในการกรอกข้อมูลให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามทัศนคติของท่าน ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด จะมีประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้และผู้วิจัยขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับและนำมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติในภาพรวมเท่านั้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ท่านคิดว่าถูกต้อง

1. เพศ

☐ ชาย
☐ หญิง
2. อายุ

☐ 21 – 30 ปี
☐ 41 – 50 ปี

☐ 31 – 40 ปี
☐ 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส

☐ โสด
☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

☐ สมรส

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี☐ สูงกว่าปริญญาตรี☐ ปริญญาตรี

5. อายุงาน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี☐ 4 – 6 ปี☐ 1 - 3 ปี☐ มากกว่า 7 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน

ในส่วนที่ 2 แบบสอบถามได้ออกแบบมาเพื่อวัดแรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงาน
ที่องค์กรมีต่อพนักงานในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา

กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าองค์กรของท่าน
ให้ผลตอบแทนในลักษณะดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร

แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน

แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
แรงจูงใจในด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน					
1. ระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรม					
2. ระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น					
3. ระบบการประเมินผลการทำงานในองค์กรนี้เป็นไปอย่างยุติธรรม					
4. ระบบการจ่ายผลตอบแทนตามความรู้และทักษะความสามารถเป็นไปอย่างยุติธรรม					
5. คนที่มีประสบการณ์มากได้รับผลตอบแทนสูง					
6. คนที่มีวุฒิการศึกษาสูงได้รับผลตอบแทนสูง					
7. พนักงานในตำแหน่งเดียวกันได้รับผลตอบแทนที่เท่ากัน					
8. การประเมินผลงานที่ทางบริษัทกำหนดไว้มีความเหมาะสม					
9. บริษัทนำระยะเวลาการทำงานของพนักงานมาเป็นส่วนประกอบในการปรับเงินเดือน					
10. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับเงินเดือน					

แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน (ต่อ)

แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
แรงจูงใจในด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน					
11. ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ					
12. ในการปรับเงินเดือนในแต่ละครั้งตรงตามที่คาดหวัง					

แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน

แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
แรงจูงใจในด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน					
1. พนักงานเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าๆ กันหมดทุกคน ทุกตำแหน่ง					
2. บริษัทพิจารณาผลตอบแทนพิเศษสำหรับพนักงานที่ไม่เคยลา-ขาดงาน					
3. สภาพการทำงานในองค์กรนี้เปิดให้มีส่วนร่วมและเปิดรับแนวความคิด					
4. มีความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน					
5. มีความมั่นคงในการทำงาน					
6. มีโอกาสก้าวหน้าในงาน					
7. การมอบหมายงานตรงตามสายงาน					
8. มีการจัดอบรมพนักงานในแต่ละสายงาน					
9. จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน					
10. มีการคัดเลือกพนักงานดีเด่นประจำปี					
11. มีการประกันสุขภาพให้พนักงานนอกเหนือจากประกันสังคม					

แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน (ต่อ)

แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
แรงจูงใจในด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน					
12. สวัสดิการขององค์กรเหมาะสมดีแล้วเมื่อเทียบกับ องค์กรอื่น					
13. องค์กรมีการวัดความรู้ความสามารถเฉพาะบุคคล มากกว่าความสัมพันธ์ส่วนตัว					
14. มีเงินกู้ยืมฉุกเฉินสำหรับพนักงานโดยไม่เสียดอกเบี้ย โดยพนักงานสามารถกู้ได้ตามสัดส่วนของ ระยะเวลาการทำงาน					
15. มีเครื่องแบบพนักงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลผลิตในงาน

ในส่วนที่ 3 แบบสอบถามได้ออกแบบมาเพื่อวัดผลผลิตในงานของพนักงานที่มีต่อการ
การในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน – ผลผลิตในงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลผลิตในงาน					
1. สิ่งที่ทุ่มเทให้กับองค์กรมากกว่าเมื่อเทียบกับสิ่งที่ ได้รับจากองค์กร					
2. อุปกรณ์การทำงานมีส่วนทำให้ผลผลิตในงานเพิ่ม ขึ้นหรือลดลง					
3. บรรยากาศการทำงานมีส่วนทำให้ผลผลิตในงาน เพิ่มขึ้นหรือลดลง					
4. ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้ผลผลิต ในงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง					
5. อารมณ์ ความรู้สึกส่วนบุคคลมีส่วนทำให้ผลผลิต ในงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการขาดงาน

ในส่วนที่ 4 แบบสอบถามได้ออกแบบมาเพื่อวัดพฤติกรรมในด้านการขาดงานที่แสดงถึงความพึงพอใจมากหรือน้อยในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กรในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน – การขาดงาน

พึงพอใจในการปฏิบัติการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านมาสายน้อยกว่าเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น					
2. เห็นด้วยในระยะเวลาการทำงานที่ทางองค์กรตั้งไว้					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการลาออก

ในส่วนที่ 5 แบบสอบถามได้ออกแบบมาเพื่อวัดแนวโน้มความพึงพอใจมากหรือน้อยในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กรในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาในด้านการลาออก

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน – การลาออกจากงาน

แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไป					
2. จะย้ายองค์กรหากมีโอกาสทางด้านผลตอบแทนที่ดีกว่ากับองค์กรอื่น					
3. จะย้ายองค์กรหากมีโอกาสด้านการทำงานที่ดีกว่ากับองค์กรอื่น					



3 ธันวาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ประธานกรรมการผู้จัดการ บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “แรงงูใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานในสำนักงานใหญ่และหน่วยงานก่อสร้างของ บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแรงงูใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนธันวาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2640669-77 ต่อ 209



3 ธันวาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ประธานกรรมการผู้จัดการ บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “แรงงูใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานในสำนักงานใหญ่และหน่วยงานก่อสร้างของ บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามแรงงูใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงาน บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนธันวาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2640669-77 ต่อ 209

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อ สกุล	นางสาวจุไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2511
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	120/242 หมู่บ้านชั้นยกานต์ ซอยวัชรพล ถนนรามอินทรา แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เลขานุการ บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) เลขที่ 193/116-119 ชั้น 28 อาคารเลครัชดา ออฟฟิศ คอมเพล็กซ์ ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2548	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ