

ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2556

ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2556

อิสริย์ โรจนสุทธิ์ (2556). ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.พนิต กุลศิริ.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานประจำของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร รวมจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด / แยกกันอยู่ เป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และมีระยะเวลาการทำงาน ระหว่าง 6 - 10 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านเงินเดือน ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจด้านรางวัล และด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน อยู่ในระดับปานกลางและความคาดหวังในผลตอบแทน ด้านเงินเดือน ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ ด้านรางวัลและด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านเงินเดือน ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านรางวัล ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านรางวัล และความคาดหวังในผลตอบแทนด้านเงินเดือน

EQUITY, EXPECTATION IN COMPENSATION AND JOB SATISFACTION OF PRIVATE
FIRMS' EMPLOYEES IN BANGKOK METROPOLIS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
March 2013

Issaree Rojjanasut (2013). *Equity, Expectation in Compensation and Job Satisfaction of Private Firms' Employees in Bangkok Metropolis*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Advisor: Dr. Panid Kulsiri.

The purpose of this research was to study job satisfaction of private firms' employees in Bangkok Metropolis. The samples are 400 employees from private companies located in Bangkok. A questionnaire is the tool for collecting data. The statistics employed in data analysis are frequencies, percentages, averages, and standard variation. The hypothesis was tested through the methods of, t-test, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis.

The research found that most respondents were female between the ages of 31 – 40, and their marital status was "single" and "separation". Those respondents, with work experience between 6-10 years, hold a Bachelor's degree and the work position of "Operational Level Employee."

In the respondents' view, the equity of compensation in terms of salary, special remuneration / monetary rewards, and other non-monetary compensation is rated at "neutral level". The expectation on the equity of compensation in terms of salary, special remuneration or monetary incentives / monetary rewards, and other non-monetary compensation is rated at "high level".

The results of hypotheses testing at the statistical significance level of 0.05 can be concluded that the employee's job satisfaction has relationship with gender, age, work position, level the expectation in terms of non-monetary compensation, rewards, and salary. The equity in terms of salary and rewards.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ของ อิศรีย์ โรจนสุทธิ์ ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชา
การจัดการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

คณะกรรมการสอบ

.....
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

ประธาน

.....
(อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ผศ.ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สามารถสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเช่นนี้ หากมิได้รับความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการดูแลแก้ไขข้อบกพร่อง ให้ความรู้ ความคิดเห็น คำแนะนำ และแนวทางในการทำงานที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จสิ้นเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงความกรุณาและความเมตตาที่มีให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา และกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ดร.มณู สีนะวงศ์ และอาจารย์ผศ.ดร.กาญจน์ระวี อนันตอัศรกุล ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์และให้ความอนุเคราะห์อย่างสูง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัยและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และสั่งสอนประสบการณ์ต่างๆ อันนำมา ซึ่งความรู้และความเข้าใจรวมถึง เจ้าหน้าที่ประจำภาคบริหารธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ประจำห้องบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนร่วมในความสำเร็จทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ ให้เป็นไปได้อย่างดี

ขอขอบคุณพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครทุกท่านสำหรับการสนับสนุนข้อมูล และคำแนะนำต่างๆเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ เพื่อนๆ XMBA สาขาการจัดการที่เป็นกำลังใจซึ่งกันและกันอยู่เสมอมา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำที่มีให้เป็นอย่างยิ่ง ท้ายที่สุดคุณงามความดีและคุณประโยชน์ใดๆ ก็ตามอันเกิดจากสารนิพนธ์เล่มนี้ และผลพวงของความสำเร็จในการศึกษาในระดับปริญญาโท ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุญคุณของบิดามารดา และครอบครัวผู้สนับสนุนและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยโดยตลอดเสมอมาจนประสบความสำเร็จลุล่วงได้ในวันนี้

อิสริย์ โรจนสุทธิ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานของการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	9
แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	30
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	64

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	82
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	82
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
อภิปรายผล.....	88
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	91
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	92
บรรณานุกรม.....	93
ภาคผนวก.....	98
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	99
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	105

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาการทำงาน.....	53
2 ระดับความเสมอภาคในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านเงินเดือน.....	55
3 ระดับความเสมอภาคในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ....	56
4 ระดับความเสมอภาคในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านรางวัล.....	57
5 ระดับความเสมอภาคในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน	58
6 ระดับความคาดหวังในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านเงินเดือน.....	59
7 ระดับความคาดหวังในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ.....	60
8 ระดับความคาดหวังในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านรางวัล.....	61
9 ระดับความคาดหวังในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน.....	62
10 ระดับค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร.....	63
11 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน โดยจำแนกตามเพศ.....	65
12 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test.....	66
13 ผลการทดสอบความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	67
14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Dunnett's T3.....	68
15 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน โดยจำแนก สถานภาพสมรส.....	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test	71
17 ผลการทดสอบความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	72
18 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	73
19 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้ Levene's test	75
20 ผลการทดสอบความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	75
21 ความสัมพันธ์ระหว่างความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนกับความ พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ	77
22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1-6	80
23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 7 ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอย เชิงพหุคูณ	81

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	7
2 ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	25
3 ตัวแบบการจูงใจของ Porter และ Lawler.....	28



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยทรัพยากรที่เป็นที่ยอมรับกัน ซึ่งคนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญเพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกขั้นตอนของการบริหาร ถ้าได้คนดี มีความขยันขันแข็ง มีความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพสูง แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแต่ความเบื่อหน่าย ขาดความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นขาดขวัญในการทำงานหรือขวัญเสียจึงเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องส่งเสริมและบำรุงขวัญของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีขวัญดีอยู่เสมอ (ศจี อนันต นพคุณ. 2543: ออนไลน์)

องค์กรประกอบขึ้นด้วยกลุ่มต่างๆ ในแต่ละกลุ่มประกอบขึ้นด้วยคน การจัดตั้งองค์การให้เป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องมีทรัพยากรในการบริหารงาน และทรัพยากรที่เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของการบริหารองค์การประกอบด้วยคน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ (material) และการจัดการ (management) ทรัพยากรบุคคลนั้นว่าสำคัญยิ่งสำหรับองค์การทุกประเภท เนื่องจากเป็นผู้ที่ใช้ เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์การ เมื่อบุคลากรในหน่วยงานมีความสำคัญเช่นนี้แล้ว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารหน่วยงานนั้นๆ จะต้องธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพสูงสุด ตราบนานเทานาน ขวัญเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อองค์การต่างๆ เพราะการที่จะให้บุคคลมีความสนใจที่จะทำงานในองค์การนั้น องค์การที่เกี่ยวข้องจะต้องมีวิธีการเพื่อให้ได้คนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ และการที่ให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงานมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานมีความรับผิดชอบ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากหรือไม่ขึ้นอยู่กับขวัญและกำลังใจตลอดจนปัจจัยต่างๆ ซึ่งนำไปสู่ขวัญและกำลังใจในการบริหารงาน ดังนั้นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องพยายามสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ความสามารถเต็มที่และสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้ และหากผู้บริหารใช้การเสริมขวัญได้อย่างเหมาะสมถูกต้องวิธีนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย กล่าวคือจะช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน เพิ่มความสนใจ เต็มใจในการทำงานให้ผลงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีทั้งตัวผู้ปฏิบัติเองและผู้บริหารในองค์การนั้น ตรงกันข้ามหากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการเสริมขวัญผลที่ได้รับคือ ความสนใจในการทำงานจะลดลง คนขาดงานและออกจากงานมากขึ้น (นภดล เชนะโยธิน. 2540: 135)

ด้วยเหตุนี้ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงทวีความสำคัญขึ้นควบคู่ไปกับบทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์ที่ถูกท้าทายให้กลายเป็นคู่คิดทางธุรกิจและผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นดังปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จในการเพิ่มผล

การดำเนินงานขององค์กรให้สูงขึ้น ซึ่งก็มีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างกัน ดังกล่าว แม้ว่างานวิจัยเหล่านั้นจะใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรที่หลากหลายแตกต่างกัน (Huselid, 1995: 645-667; Becker and Gerchart, 1996: 791-793; Delaney and Huselid, 1996: 953-964; Youndt, Snell, Dean and Lepak, 1996: 848-858; Rogg, Schmidt, Shull and Schmitt, 2001: 437-444; Ahmad and Schroeder, 2003: 34; Liu, Combs, Ketchen Jr. and Ireland, 2007: 510-511)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาตัวแปรด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ใช้ในการศึกษา พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีความครอบคลุมงานด้านการคัดเลือก การฝึกอบรม และค่าตอบแทน ซึ่งแม้ว่าค่าตอบแทนจะเป็นหนึ่งในองค์ประกอบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ถูกนำมาใช้ศึกษา แต่ตัวแปรด้านค่าตอบแทนที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพียงค่าตอบแทนเฉพาะกรณี (Contingent Pay) หรือค่าตอบแทนที่ให้ตามผลงานหรือความสามารถเท่านั้น ซึ่งเป็นการสะท้อนมุมมองอันจำกัดในการตระหนักถึงความสำคัญของระบบค่าตอบแทนทั้งๆ ที่ค่าตอบแทนเป็นประเด็นที่มีความสำคัญซึ่งต้องได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบในทุกระดับ (Wallace and Fay, 1988: 20-21) เพราะนอกจากค่าตอบแทนจะมีบทบาทสำคัญในเชิงแลกเปลี่ยนระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างแล้ว (Dulebohn and Werling, 2007: 191) ค่าตอบแทนยังเป็นกลไกที่ทรงประสิทธิภาพสูงสุดในยุคแห่งปัญญา เมื่อนำไปบูรณาการร่วมกับแนวปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์อื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการนำไปเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานเพื่อช่วยผลักดันให้องค์การบรรลุผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือการใช้ระบบค่าตอบแทนเป็นเครื่องมือนำในการดึงดูด รักษา และจูงใจพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้คงอยู่ และแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร โดยในการศึกษาประเด็นสำคัญของงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจไทยในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นการศึกษาซ้ำพบว่าในปี พ.ศ. 2542 ประเด็นด้านค่าตอบแทนมีความสำคัญเป็นอันดับ 4 และในปี พ.ศ. 2544 การบริหารค่าตอบแทน และสวัสดิการเพื่อรักษาพนักงานไว้กับองค์กรก็เป็นประเด็นที่มีความสำคัญเป็นอันดับ 4 เช่นเดียวกัน โดยค่าตอบแทนจะมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้นเมื่อองค์กรอยู่ในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ปกติ (Busaya Virakul, 2002: 50-51)

ประเด็นสำคัญด้านค่าตอบแทนในยุคปัจจุบันจึงอยู่ที่ความสามารถขององค์กรในการออกแบบ บริหาร และบูรณาการระบบค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ อย่างไรก็ตามหากการศึกษาโดยเชื่อมโยงระบบค่าตอบแทนเข้ากับผลการดำเนินงานขององค์กร หรือผลลัพธ์ในระดับองค์กรแล้วอาจต้องเผชิญกับปัญหาด้านความชัดเจนของผลการศึกษาดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในเบื้องต้น ดังนั้น การศึกษาจากผลลัพธ์ในระดับบุคคลซึ่งอยู่ในกลุ่มพฤติกรรมองค์กรก็อาจช่วยสะท้อนภาพในระดับองค์กรได้ในอีกทางหนึ่งแม้จะยังมีข้อโต้แย้งว่าการศึกษาผลลัพธ์ในระดับบุคคล เช่น ผลการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในงานจะเป็นการศึกษาในมุมมองดั้งเดิมที่ไม่ได้คำนึงถึงกลยุทธ์ขององค์กรก็ตาม (Colakoglu, Lepak and Hong, 2006: 210)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ทำวิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน

กรุงเทพมหานคร ซึ่งคาดหวังว่าผลการวิจัยนี้จะเป็ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการนำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและการบริหารงานด้านผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเสมอภาค เพื่อให้พนักงานในองค์กรพึงพอใจสูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเสมอภาคในผลตอบแทนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในผลตอบแทนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลของการวิจัยนี้มาเสนอต่อผู้บริหารองค์กร ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวางแผนกลยุทธ์ของการปรับปรุงโครงสร้างด้านผลตอบแทนให้แก่พนักงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในวางแผนปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ผลการศึกษาทำให้องค์กรต่าง ๆ ตระหนักถึงความสำคัญของระบบค่าตอบแทนที่ต้องคำนึงถึงความเสมอภาคและความคาดหวังกับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน
4. ใช้เป็นประโยชน์ต่อนักวิจัย นักวิชาการ สามารถนำข้อมูลเพื่อการอ้างอิงและการศึกษาเพื่อขยายองค์ความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยพนักงานประจำของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้มาจากการ

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณ ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้มีค่าคลาดเคลื่อนได้ 5% (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 74) ได้ขนาดตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง เพิ่มสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ อีก 15 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งไม่รวมกับแบบสอบถามที่เป็นการ try out จำนวน 30 ตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน เพื่อเลือกเขตใดเขตหนึ่งเป็นตัวแทนแต่ละกลุ่มเขตการปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 50 เขต (อ้างอิงจาก: <http://th.wikipedia.org>) ซึ่งจะได้จำนวนเขตออกมาจำนวน 5 เขต ได้แก่

1. เขตบางรัก
2. เขตสาทร
3. เขตปทุมไท
4. เขตจตุจักร
5. เขตคลองตัน

ขั้นตอนที่ 2 เลือกตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ระบุไว้ข้างต้น ด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทเอกชนที่ทำงานอยู่ในแต่ละเขต จนกว่าจะได้แบบสอบถามครบตามกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดขนาดตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขต โดยกำหนดโควตาของแต่ละเขตทั้ง 5 เขต เป็นสัดส่วนเท่า ๆ กัน เขตละ 80 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 21 - 30 ปี

1.2.2 31 - 40 ปี

1.2.3 41 - 50 ปี

1.2.4 51 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด / แยกกันอยู่

1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ระดับตำแหน่งงาน

1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ

1.5.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน

1.6 ระยะเวลาการทำงาน

1.6.1 1 - 5 ปี

1.6.2 6 - 10 ปี

1.6.3 11 - 15 ปี

1.6.4 16 ปี ขึ้นไป

2. ด้านผลตอบแทน

2.1 ความเสมอภาค

2.2 ความคาดหวัง

3. ตัวแปรตาม (Dependent)

3.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ตำแหน่งงาน หมายถึง ประเภทของตำแหน่งงานของพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

1.1 ระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในแต่ละหน่วยงานหรือฝ่ายงานของบริษัท

1.2 ระดับหัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย ที่ดูแลรับผิดชอบงานในระดับฝ่ายงาน

2. ผลตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน ทั้งที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ประกอบด้วย

2.1 ผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1.1 เงินเดือน หมายถึง ค่าจ้างหรือเงินเดือน หรือเงินตอบแทนจากการทำงาน

2.1.2 ค่าตอบแทนพิเศษ/เงินจูงใจ หมายถึง ค่าตอบแทนพิเศษ หรือเงินจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3 รางวัล หมายถึง ผลตอบแทนจากการผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้จากบริษัท เช่น โบนัส การแบ่งปันผลกำไร

2.2 ผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานทั้งที่ไม่ใช่ตัวเงิน ในด้าน การให้บริการรักษาพยาบาลในยามเจ็บป่วย วันลาพักร้อน รถประจำตำแหน่ง อุปกรณ์รับประทานอาหารกลางวัน สมาชิกสปอร์ตคลับ แบบฟอร์มพนักงาน และ โน้ตบุ๊ก

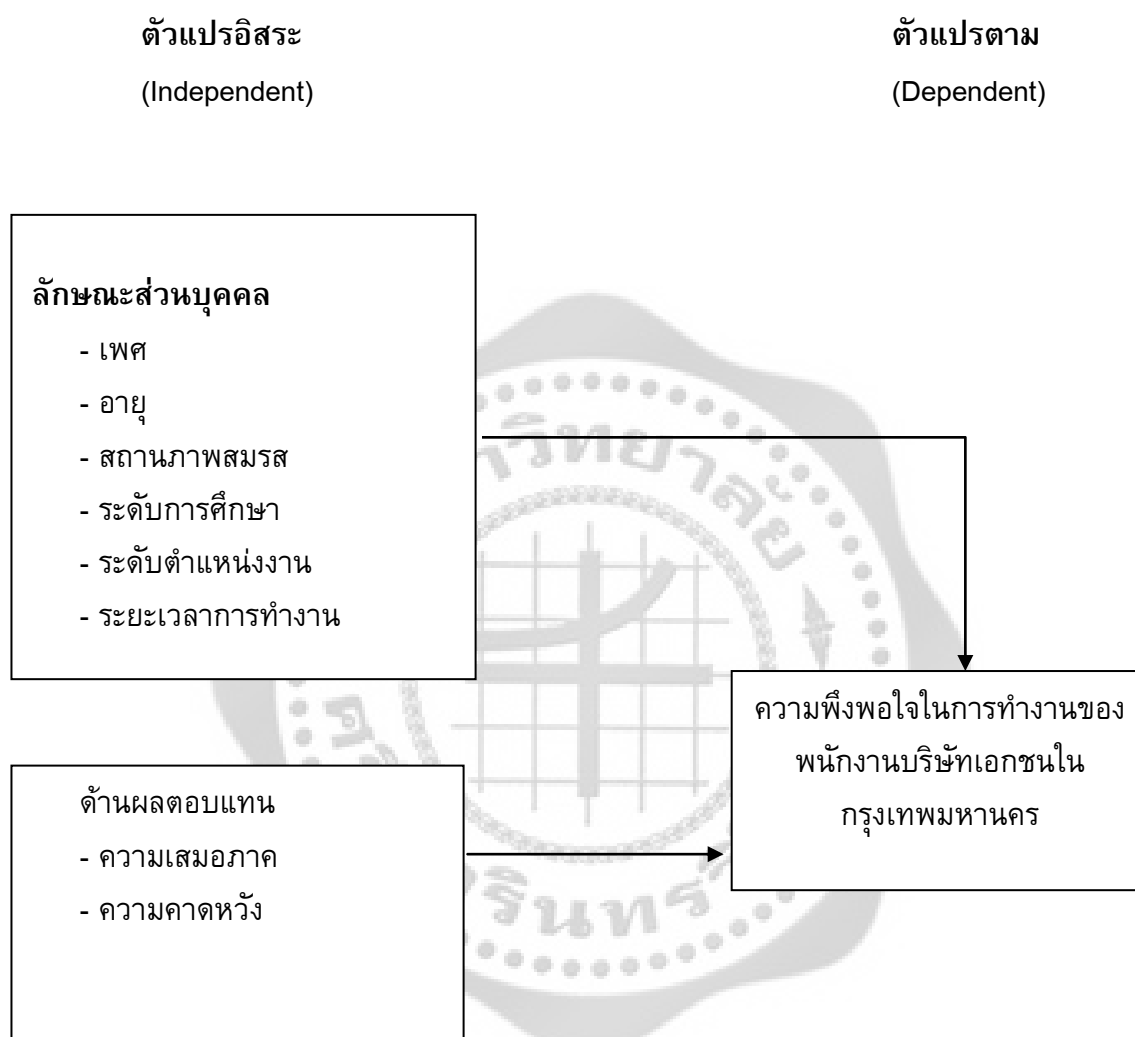
3. ความเสมอภาค หมายถึง การรับรู้ของพนักงานด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินและที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินที่ได้รับจากบริษัทมีความเท่าเทียมกันเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่อยู่ในระดับตำแหน่งงานเดียวกัน โดยวัดจากการมีนโยบายจ่ายผลตอบแทนที่ยุติธรรมและชัดเจน

4. ความคาดหวัง หมายถึง การที่พนักงานคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วจะได้รับผลตอบแทนอะไรจากบริษัท เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าเชิงบวก โดยวัดจากความคาดหวังในผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน

5. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกในแง่บวกของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่องาน โดยวัดจากความสุขและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
2. อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
3. สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
4. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
5. ระดับตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
6. ระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
7. ความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการวิจัยเรื่อง “ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.3 แนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์
 - 3.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
 - 3.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเสมอภาค
 - 3.6 ทฤษฎี ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

เกื้อ วงศ์บุญสิน (2545: 1-2) ประชากรศาสตร์ (Demography) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับขนาด โครงสร้าง การกระจายตัว ตลอดจนสาเหตุและผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงประชากรอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงขนาด โครงสร้าง และการกระจายตัวของประชากรดังกล่าวแล้ว ส่วนประกอบของการเปลี่ยนแปลงประชากรที่สำคัญคือ การเกิด การตาย และการย้ายถิ่นของประชากร

การศึกษาว่าด้วยประชากรนั้นนับว่ามีความสำคัญ เนื่องจากประชากรมักมีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ซับซ้อน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในบางลักษณะนั้นอาจเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน นอกจากนี้การตัดสินใจต่างๆ ของบุคคลล้วนแต่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางประชากรโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การตัดสินใจว่าจะแต่งงานหรือเป็นโสด การกำหนดจำนวนบุตรที่ปรารถนา การดูแลตัวเองทั้งในแง่ของการระมัดระวัง ป้องกันและรักษาโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการเกิดเจ็บป่วยและการตายเป็นต้น ในทางกลับกัน การเปลี่ยนแปลงทางประชากรก็สามารถส่งผลกระทบมากมายต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทั้งในทางสังคมวัฒนธรรม การเมืองและเศรษฐกิจ การแบ่งส่วนตลาดตามตัวด้านประชากรศาสตร์ (Demography) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็น

ลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538: 41)

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548: 10) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนแปลงมีน้อยลง ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษาทั่วไปในเรื่องความสามารถเกี่ยวงานกับการแก้ปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชายและ เพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกลและความหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) จะพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานและมีอัตราลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบเห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ มีความพึงพอใจในงานสูง

2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน

ผลตอบแทนเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดในการที่จะดึงดูด รักษา และจูงใจพนักงานที่มีความสามารถที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2547)

ผลตอบแทนโดยรวม (Total Compensation) ประกอบด้วย 3 ส่วนประกอบคือ

ส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นส่วนที่มากที่สุดคือ ผลตอบแทนหลัก (Base Compensation) ส่วนใหญ่ได้รับเป็นประจำ ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน (ทุกสัปดาห์, ทุกเดือน) หรือค่าจ้างแรงงานต่อชั่วโมง

ส่วนที่ 2 ผลตอบแทนจากผลการปฏิบัติงานที่ดี ให้เป็นผลตอบแทนต่อพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีที่เรียกว่า สิ่งจูงใจ (Incentives) มีได้หลายรูปแบบรวมทั้งโบนัส และการแบ่งปันกำไร

ส่วนสุดท้ายคือ ผลประโยชน์อื่นๆ (Benefits) บางครั้งถูกเรียกว่า ผลตอบแทนทางอ้อม (Indirect Compensation) ผลประโยชน์อื่น ๆ จะประกอบไปด้วยหลายๆ ส่วน เช่น การประกันสุขภาพ วันหยุด ผลตอบแทนการว่างงาน ผลตอบแทนอื่นๆ เรียกว่า ผลประโยชน์พิเศษ ซึ่งจะมีให้เฉพาะพนักงานที่มีสถานะพิเศษในองค์กรส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้บริหารระดับสูง เช่น รถยนต์ประจำตำแหน่ง ที่จอดรถพิเศษ สมาชิกสโมสร เป็นต้น

2.1 หลักเกณฑ์สำคัญที่ผู้บริหารต้องพิจารณาในการออกแบบระบบค่าตอบแทน

1. ความยุติธรรมภายในและภายนอก (Internal VS External Equity)

การจ่ายผลตอบแทนที่ยุติธรรมในสายตาต่อพนักงานมี 2 รูปแบบ คือ

1. ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับโครงสร้างการจ่ายเงินของบริษัท
2. ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับโครงสร้างการจ่ายเงินของบริษัทอื่นๆ ที่จ่ายให้กับพนักงานที่ทำงานในหน้าที่เดียวกัน

สำหรับ Internal & External Equity มีรูปแบบ 2 ชนิด คือ

1. Distributive Justice Model

พนักงานจะเปรียบเทียบอยู่ตลอดเวลาว่า สิ่งที่เขาได้ทุ่มเทให้กับบริษัทนั้นส่งผลตอบแทนกลับมาอย่างคุ้มค่าหรือไม่ บางครั้งผลตอบแทนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เงินก็อาจจะมีส่วนสำคัญในการช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าคุณได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอต่อการทุ่มเทให้กับงาน นอกจากเปรียบเทียบผลได้กับการทุ่มเทแล้ว พนักงานยังเปรียบเทียบผลได้นี้กับผลได้ที่พนักงานคนอื่นๆ ที่ทำงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ถ้าผลได้เปรียบเทียบเท่ากัน พนักงานคนนั้นก็อาจจะพอใจ ถือว่าได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมจากบริษัท

2. The Labor Market Model

การจ่ายผลตอบแทนที่ยุติธรรมจะถูกกำหนดไว้ที่จุดซึ่งปริมาณของแรงงานที่มีอยู่ในตลาดแรงงานเท่ากับปริมาณความต้องการของแรงงานในท้องตลาด โดยพนักงานจะคิดว่าการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมนั้นจะมาจากการที่บริษัทจ่ายในอัตราที่พนักงานคิดว่าเหมาะสมกับลักษณะของงานที่ทำ

2. การจ่ายค่าตอบแทนคงที่หรือแปรได้ (Fixed VS Variable Pay)

การจ่ายค่าตอบแทนแบบคงที่ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของเงินเดือน ค่าตอบแทนแบบนี้จะทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคง ไม่ต้องรับผิดชอบอะไรนอกจากหน้าที่ของตนเอง ส่วนค่าตอบแทนแบบแปรได้ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของโบนัส เงินปันผล ค่าตอบแทนแบบนี้จะทำให้พนักงานกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้บริษัทมีกำไรสูงสุด

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

การจ่ายผลตอบแทนตามผลงานจะอยู่ในรูปของค่าจ้างต่อชิ้น (Traditional Price Rate Plan) เป็นการจ่ายตามจำนวนชิ้นงานที่ผลิตได้ และค่านายหน้าจากการขาย (Sales Commission) รูปแบบอื่นๆ ที่มีการจ่ายโดยยึดถือผลงาน เช่น การให้รางวัลพนักงานดีเด่น สร้างชื่อเสียงให้บริษัท พนักงานที่ไม่เคยลา ขาดงาน หรือพนักงานที่ให้คำแนะนำในการประหยัดค่าใช้จ่ายให้บริษัท ในฐานะสมาชิกขององค์กร พนักงานจะได้รับผลตอบแทนจำนวนเท่าๆกันให้กับพนักงานทุกคนที่อยู่ในตำแหน่งเดียวกันตราบเท่าที่ผลงานของพนักงานทุกคนอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยการให้ความสำคัญของผลงานหรือในฐานะสมาชิกของพนักงานขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรและความเชื่อของผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ก่อตั้งบริษัท

4. การจ่ายค่าตอบแทนหลายระบบหรือระบบเดียว (Elitism VS Egalitarianism)

การจ่ายผลตอบแทนหลายระบบจะเป็นการจ่ายผลตอบแทนที่แตกต่างกันไปตามตำแหน่งงานหรือลำดับขั้น อาทิเช่น คนเงินเดือนสูงก็จะได้ค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าคนเงินเดือนต่ำกว่า ส่วนการจ่ายค่าตอบแทนระบบเดียวกันจะเป็นการจ่ายผลตอบแทนที่ทุกอย่างจะอยู่ภายใต้โครงสร้างเดียวกันหมดไม่ว่าจะเป็นคนเงินเดือนสูงหรือต่ำก็จะมีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลเท่าๆ กัน

5. การจ่ายค่าตอบแทนต่ำกว่าหรือสูงกว่าค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน (Below – Market VS Above – Market Compensation)

การจ่ายค่าตอบแทนต่ำกว่าหรือสูงกว่าค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน มีความสำคัญคือ

1. ผลตอบแทนของพนักงานจะมีผลกระทบโดยตรงต่อความสามารถในการดึงดูดพนักงานจากบริษัทอื่นๆ เข้ามาร่วมทำงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ของพนักงานนั้นจะมีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่พนักงานได้รับหากพนักงานไม่พอใจในรายได้ของตนนั้นบริษัทก็จะประสบปัญหาพนักงานลาออกเป็นประจำ

2. ทางเลือกดังกล่าวมีผลต่อองค์ประกอบของต้นทุน การเลือกจ่ายค่าตอบแทนสูงกว่าอัตราตลาดแรงงาน จะทำให้บริษัทสามารถจ้างพนักงานที่มีความสามารถสูงๆ เข้ามาร่วมงานและลดอัตราการลาออกของพนักงานด้วย

6. การจ่ายผลตอบแทนในรูปตัวเงินหรือในรูปแบบอื่นๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Monetary VS Nonmonetary)

การจ่ายผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินมักจะ หมายถึง สิ่งที่จับต้องไม่ได้เช่น งานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถ การได้รับการยอมรับจากสังคม การมีหน้าที่การงานที่มั่นคงในขณะที่ผลตอบแทน

ในรูปแบบตัวเงินก็คือ เงินเดือน ค่าตอบแทนอื่นๆ ในรูปของเงิน หรือสามารถเปลี่ยนเป็นเงินได้ เช่น หุ้น หรือเงินบำนาญบำนาญในอนาคต

ดังนั้นการจ่ายเงินผลตอบแทนยังคงมีความสำคัญมาก หากแต่ถ้า Nonmonetary Rewards ก็จะเข้ามามีส่วนอย่างมากในการให้กำลังใจต่อพนักงานที่จะปฏิบัติหน้าที่การทำงานต่อไป จึงควรจะต้องกำหนดสัดส่วนของค่าตอบแทนในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินให้เหมาะสม

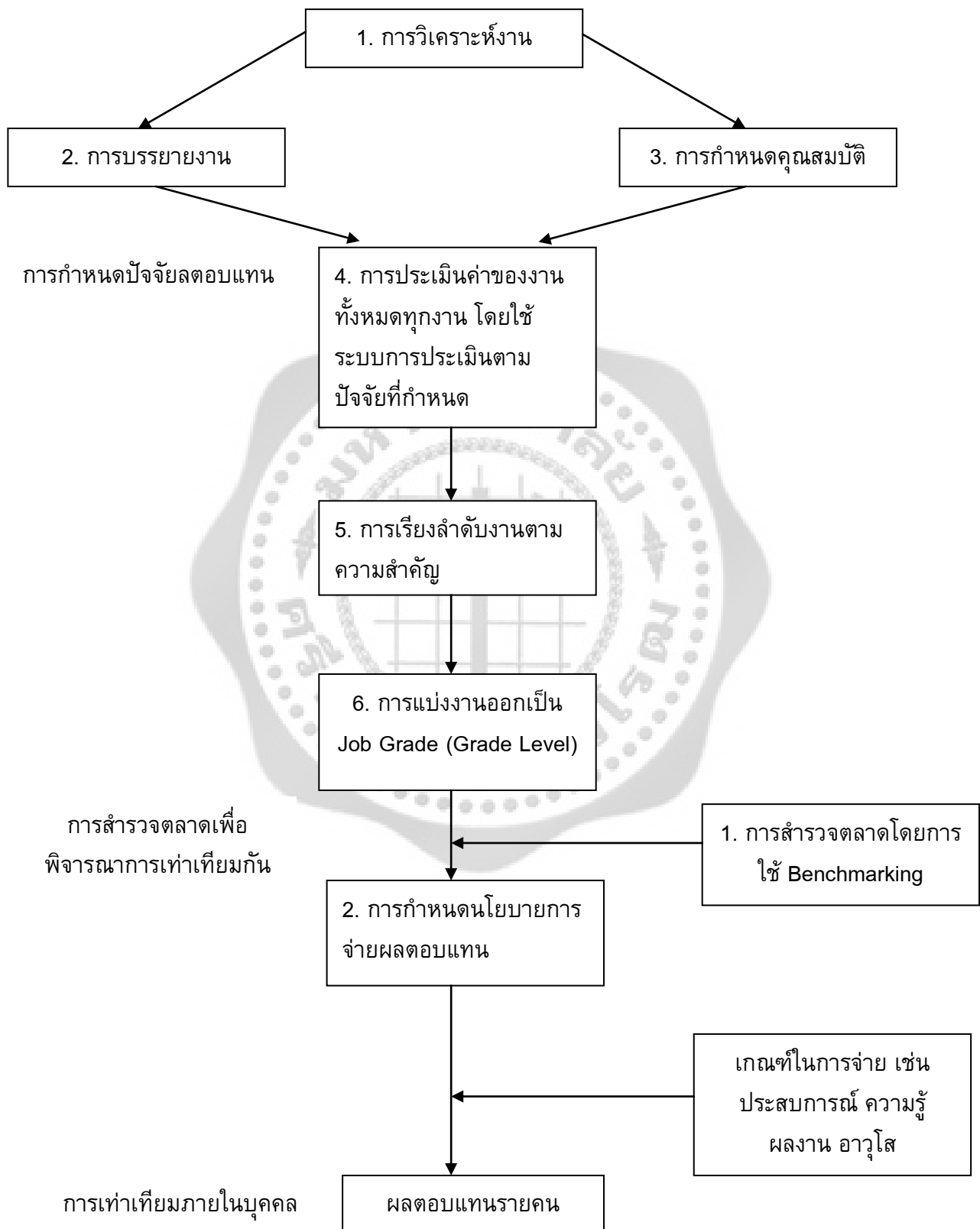
7. การจ่ายค่าตอบแทนแบบเปิดเผยหรือปกปิด (Open VS Secret Pay)

องค์กรจะมีความแตกต่างกันในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนพนักงาน ในองค์กรบางแห่งจะใช้นโยบายปกปิดค่าตอบแทน เงินเดือนให้เป็นความลับเปิดเผยไม่ได้หากผู้ใดขัดขึ้นก็จะถือว่าผู้นั้นทำผิดกฎบริษัท ในขณะที่บางองค์กรถือว่าเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทนเป็นเรื่องโปร่งใส สามารถเปิดเผยข้อมูลสู่สังคมภายนอกด้วย แต่องค์กรบางแห่งก็นำทั้งสองแบบมาผสมผสานกัน โดยมีการเปิดเผยข้อมูลในช่วงเงินเดือนเท่านั้น

8. การรวมอำนาจหรือการกระจายอำนาจ (Centralization VS Decentralization)

การรวมอำนาจจะเป็นระบบการรวมอำนาจจะอยู่ที่ศูนย์กลาง การตัดสินใจและรับผิดชอบในการเลือกวิธีการจ่ายผลตอบแทนมักจะมาจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานใหญ่ ในระบบการกระจายอำนาจการตัดสินใจจะกระจายไปสู่ผู้จัดการของแต่ละฝ่าย แต่ละแผนกเป็นผู้ตัดสินใจ

ขั้นตอนในการทำให้เกิดความยุติธรรมในกระบวนการจัดการค่าตอบแทน



2.2 เครื่องมือในการบริหารค่าตอบแทน (Compensation Tools)

หลายๆ องค์กรมีการนำวิธีการต่างๆ มากมายในการกำหนดผลตอบแทนให้แก่พนักงาน เพื่อที่จะคั่นหาระบบการจ่ายผลตอบแทนที่คุ้มค่าและสามารถดึงดูด (Attract) รักษา (Retain) และจูงใจ (Motivation) ให้พนักงานเข้ามาร่วมงานกับองค์กร โดยที่องค์กรจะต้องสามารถควบคุมต้นทุนแรงงานได้ด้วยวิธีการใหญ่ๆ ที่พอจะสรุปได้มีด้วยกัน 2 ประการ

1. การจ่ายค่าตอบแทนตามงาน (Job – Based Approach)

เป็นการจ่ายผลตอบแทนแบบดั้งเดิม คือ กำหนดให้งานแต่ละงานมีหน้าที่ต่างกันไป และพนักงานที่เข้ามารับหน้าที่นั้นๆ จะได้รับค่าตอบแทนตามงานที่ทำปกติแล้วงานที่สำคัญกว่างานอื่นๆ มักจะจ่ายผลตอบแทนที่สูงกว่างานที่สำคัญรองๆ ลงไป

2. การจ่ายผลตอบแทนตามทักษะ (Skill - Based Approach)

เป็นวิธีค่อนข้างซับซ้อนโดยจะพิจารณาผลตอบแทนให้แก่พนักงานตามความสามารถ และทักษะในการทำงานหลายๆ 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)

ลักษณะงานจะถูกเขียนขึ้นมาโดยอธิบายถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละงาน

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดคุณสมบัติสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ (Determine Job Specifications)

Job Specifications ส่วนใหญ่จะประกอบด้วยคุณสมบัติของพนักงาน ซึ่งจะถูกดึงมาตามลักษณะของงาน ได้แก่ ประสบการณ์และจำนวนปีที่เคยทำงานมา ความรู้ การศึกษา การฝึกอบรมพิเศษ เป็นต้น

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

ลักษณะของงานและคุณสมบัติของงานจะถูกนำไปใช้เป็นปัจจัยในการกำหนดหรือประเมินค่าของงานแต่ละงาน วิธีการประเมินที่ได้รับความนิยมจากองค์กรต่างๆ มากที่สุด คือ Point Factor System เป็นการใช้อย่างปัจจัยค่าตอบแทน (Compensable Factors) โดยปัจจัยที่มีค่ามักจะถูกนำมาประเมินค่า คือ ระดับความรู้ ถ้ายังมีความรู้สูงเงินเดือนหรือผลตอบแทนก็จะสูงตามไปด้วย องค์กรส่วนใหญ่จะใช้ Compensable Factors ที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง คือ ระบบ Point Factor System 2 ระบบ ได้แก่

Hay Guide Chart Profit Method จะใช้ Compensable Factors 3 ชนิด ในการประเมินค่าของงานได้แก่

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 คือ รายชื่อของงานแต่ละงานที่ถูกจัดเรียงลำดับไว้ตามการประเมินค่าของงานจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 6 การแบ่งแยกงานตามลำดับชั้นคะแนน (Classify Job by Grade Level)

งานที่มีลักษณะใกล้เคียงกันจะถูกจัดให้อยู่ในเกรดเดียวกัน ซึ่งจะมีความสำคัญของงานที่ใกล้เคียงกันและการจ่ายผลตอบแทนก็จะอยู่ในช่วงที่ใกล้เคียงกัน

Job Evaluation ถูกจัดทำขึ้นเป็นการภายในเท่านั้น ทั้งนี้ไม่ได้คำนึงถึงอัตราค่าจ้างในตลาดแรงงานหรือประเมินจากตัวงานเพียงอย่างเดียวและไม่ได้ประเมินตัวพนักงานที่จะเข้ามาทำงานแต่อย่างใด

หลักการจ่ายค่าตอบแทน (Compensation Principle)

การจ่ายค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องคำนึงถึงหลักการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความเสมอภาค (Equity) พนักงานมักจะเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ตนได้รับกับค่าตอบแทนของบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร สำหรับความเสมอภาคภายในองค์กร (Internal Equity) นั้น หมายถึงการที่บุคคลต่าง ๆ ในองค์กรเล็งเห็นว่างานต่าง ๆ ที่มีคุณค่าและความสำคัญที่เท่าเทียมกัน ควรได้รับค่าตอบแทนเท่ากันด้วย ส่วนความเสมอภาคกับภายนอกองค์กร (External Equity) นั้น หมายถึงการที่พนักงานในองค์กรได้รับค่าตอบแทนเท่าเทียมกับตำแหน่งงานในระดับเดียวกันขององค์กรอื่น ๆ หากพนักงานพบว่าเกิดความไม่เสมอภาคทั้งความเสมอภาคภายในและภายนอก ย่อมเกิดความไม่พอใจ เรียกร้อง หรืออาจลดความทุ่มเทการทำงานลงตลอดจนลาออกจากองค์กรเดิมเพื่อแสวงหาความเสมอภาคในองค์กรอื่น เป็นต้น

2. ความเป็นธรรม (Fairness) การจ่ายค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ ตลอดจนผลงานของพนักงานแต่ละคน เช่น การกำหนดอัตราเงินเดือนของพนักงานใหม่ ต้องคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพที่แท้จริงของบุคคลนั้น มิเช่นนั้นหากกำหนดสูงเกินไปอาจทำให้พนักงานปัจจุบันเกิดความไม่พอใจและเกิดปัญหาต่อเนื่องในอนาคต

3. ดึงดูดใจ (Attractive) การจ่ายค่าตอบแทนต้องอยู่ในระดับที่สามารถดึงดูดใจให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป และในกรณีที่จำเป็นต้องรับพนักงานใหม่ก็สามารถดึงดูดใจให้บุคคลภายนอกสนใจสมัครเข้าทำงานกับองค์กร

4. แข่งกับองค์กรอื่นได้ (Competitive) ผู้บริหารควรคำนึงถึงระดับการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับตำแหน่งงานลักษณะเดียวกันในองค์กรอื่น ๆ ทั้งนี้องค์กรสามารถทราบระดับค่าตอบแทนขององค์กรอื่น หรือของอุตสาหกรรมได้ จากการสำรวจค่าจ้างเงินเดือน (Wage and Salary Survey) ซึ่งจัดทำโดยหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

5. เป็นไปตามกฎหมาย (Legal Compliance) ผู้บริหารจะต้องกำหนดการจ่ายค่าตอบแทนตามที่กฎหมายบัญญัติ เช่น ค่าจ้างรายวัน จะต้องไม่น้อยกว่าค่าแรงขั้นต่ำ กรณีพนักงานทำงานล่วงเวลาที่กำหนดปกติ กฎหมายไทยกำหนดให้จ่ายค่าตอบแทนไม่น้อยกว่า 1.5 เท่าของอัตราจ้างปกติ เป็นต้น (สาคร สุขศรีวงศ์, 2551)

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งในการรักษาบุคลากรขององค์กรให้อยู่กับองค์กร ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงาน ผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมที่ดีในการเป็นสมาชิกขององค์กร ก่อให้เกิดความจงรักภักดีและผูกพันกับองค์กรในที่สุด และผลแห่งความพึงพอใจในการทำงานนี้จะสะท้อนออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมของพนักงาน และผลประกอบการของบริษัท ดังนั้นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารนอกจากการวางกลยุทธ์ในเรื่องงานแล้ว ยังต้องวางกลยุทธ์และวางนโยบายในเรื่องคนโดยเฉพาะการวางมาตรฐานการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การบริหารค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กรและพนักงาน

ในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานงานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความรู้ความสามารถหรือความชำนาญของตนเอง ตลอดจนใช้ความคิดริเริ่ม ความถนัด และประสิทธิภาพที่มียอมก่อให้เกิดผลดี ผลงานของคนที่ทำด้วยใจรัก ย่อมดีกว่าผลงานทำโดยคนที่ไม่รักงาน ดังนั้น ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในการทำงานย่อมจะได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ทำงานที่ตนเองไม่พึงพอใจ (เลกิง เจริญศรี, 2522)

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในการทำงานตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction มีผู้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลายท่าน แต่ส่วนใหญ่แล้วมีเห็นใกล้เคียงหรือสอดคล้องกัน ดังนี้

แอปเปิ้ลไวท์ (ณรงค์ สุขประเสริฐ, 2535: 13; อ้างอิงจาก Applewhite, 1965: 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ในทำนองเดียวกันว่า หมายถึง ความสุขสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่มีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

เว็กซ์เลย์ และยูคส์(Wexley and Yuk1977,117-119) ได้ขยายความหมายของความพึงพอใจในงานเพิ่มเติม โดยให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของคณงานที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้าง สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เนื้อหาของงาน ความปลอดภัย และโอกาสก้าวหน้า

George Strauss และLeonard R. Sayless(1969) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ แต่บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย

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

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

บุญมัน ธนาสุวัฒน์(2537) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์การ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 122) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ความสุขของ

บุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ผลที่เกิดเป็นความพึงพอใจที่ทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีขวัญกำลังใจ

โยเดอ (Yoder 1958) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

สฺระ หีบโอสถ (สฺระ หีบโอสถ. 2540 : 39 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 374) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายตามความต้องการหรือตามแรงจูงใจ

3.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของผูปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์กรอย่างมาก เพราะความพึงพอใจในการทำงานจะช่วยให้ผูปฏิบัติงานรู้สึกว่าการชีวิตของตนเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ ช่วยส่งเสริมความรู้สึกมีคุณค่าให้แก่ผูปฏิบัติงานได้ อีกทั้งยังอาจช่วยลดโอกาสการขาดงาน การลาออกจากงาน ความก้าวร้าวอื่น ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นหากองค์กรหรือหน่วยงานใดมีการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็ย่อมจะมีผลให้ผูปฏิบัติงานได้รับการสนองตอบความต้องการของเขามากขึ้นในทุกด้าน และย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (สฺราธร์น น้ำใจดี. 2548: 28)

นักวิชาการ และผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

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

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

สิ่งที่กำหนดความพึงพอใจในงาน (What determines job satisfaction) สิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. งานที่ทำท้าทายระดับสติปัญญา (Mentally challenging work) พนักงานมีแนวโน้มที่จะชอบงานที่ให้โอกาสเขาในการใช้ทักษะและความสามารถตลอดจนงานที่ทำนั้นมีความหลากหลาย มีอิสระในงานและมีการป้อนกลับในงานที่เขาทำลักษณะเหล่านี้ทำให้เกิดการท้าทายในสติปัญญา

2. ความเสมอภาคในการรับรางวัล (Equitable rewards) พนักงานต้องการระบบการให้รางวัลและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรมตลอดจนอยู่ในแนวทางที่เขาคาดหวังไว้ เช่น ให้รางวัลตามระดับความชำนาญงาน ตามมาตรฐานของค่าแรงซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

3. การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน (Supportive working conditions) จะทำให้พนักงานรู้สึกว่างานที่เขาทำนั้นเป็นงานที่ดีได้รับความสะดวกในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานชอบทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดีมากกว่าสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายและไม่สะดวกสบาย

4. การช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Supportive Colleagues) มิตรภาพและการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น

ผลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อความสามารถในการทำงานของพนักงาน พบว่า (The effect of job satisfaction on employee performance) ความไม่พึงพอใจในงานอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อผลผลิตของพนักงาน การขาดงาน และการออกจากงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานและผลผลิต (Job satisfaction and productivity) ถ้าพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะทำให้มีผลงานที่ดี องค์กรที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่จะมีผลผลิตที่ดีมากกว่าองค์กรที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานน้อย

2. ความพึงพอใจในงานและการขาดงาน (Job satisfaction and absenteeism) ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกัน การขาดงานซึ่งอาจสรุปได้ว่าความไม่พึงพอใจของพนักงานเป็นสาเหตุของการขาดงาน

3. ความพึงพอใจในงานและการออกจากงาน (Job satisfaction and turnover) ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการออกจากงานแต่อย่างไรก็ตามความพึงพอใจนี้อาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่นๆ อีกหลายประการ เช่น สภาพของตลาดแรงงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสการเลื่อนงาน ระยะเวลาของการดำรงตำแหน่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทิ้งงานในปัจจุบัน

เกษมสุข สวัสดิ์ (2539: 17) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน บุคคลจะพอใจในงานก็ต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คำนึงกับแรงกายและแรงใจที่ใช้ไปในการทำงานให้กับนายจ้าง

2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกปรกใช้แรงงานมาก และทำอยู่ในสถานที่ไม่น่าอภิรมย์ แต่งานบางอย่างสบายอยู่ภายในสภาพแวดล้อมที่ดี แม้จะได้รับรายได้น้อยก็ตาม

3. เพื่อนร่วมงาน ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้ว แม้ส่วนประกอบอื่น ๆ จะไม่ดี เช่น ค่าจ้างหรือสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดี บุคคลนั้นก็จะยังพอใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป

4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่องานไม่น้อย เพราะผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและเป็นกันเอง ผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการที่ปฏิบัติงานต่อไป

5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำอยู่มีความมั่นคง บุคคลนั้นก็จะมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อจะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

6. โอกาสที่ก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับคนรุ่นใหม่ ที่มีการศึกษาดี ถ้าหากรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายไม่มีความก้าวหน้า หรือไม่มีโอกาสในการพัฒนางานก็จะไม่พอใจในงานที่ทำ

7. ประชาธิปไตยในงาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมไม่ชอบถูกกดขี่หรือบังคับฝืนใจ เพราะทำให้รู้สึกไม่มีส่วนร่วมในงานที่ทำ แต่หากได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในงานที่ได้รับมอบหมายก็จะมีความตั้งใจในงานนั้นมากขึ้น

8. สภาพแวดล้อมทางวัตถุ เช่น แสงไฟ สีภายในห้องทำงาน อุณหภูมิ ก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

9. ความมีระเบียบวินัย หมายถึงองค์การที่มีกฎระเบียบที่แน่นอนคงเส้นคงวา ไม่เปลี่ยนแปลงไปมา ผู้บังคับบัญชาและพนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ได้กำหนดไว้

มิลตัน. (Milton 1981: 159) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ งานที่ได้ให้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งงาน (Promotions) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์จากการทำงาน (Benefits) หมายถึง เงินสำรองเลี้ยงชีพ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลวันหยุด

6. สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพักร้อน อุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงานและทักษะทางบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เช่น การยกย่องนับถือการช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

กิลเมอร์ (Gilmer. 1967: 380-384) มีความสนใจและได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่างๆ ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานในงานได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาคนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญมาก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) หมายถึง ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ทุกคนจึงมีความมุ่งหมายว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารงานไม่เป็นปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจในงานได้

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลที่ร่วมกันปฏิบัติงานหน้าที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็ เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์กร บริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการทำงานเป็นทีม ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่นเงินบำเหน็จ บำนาญ แทนเมื่อออกจากงาน การบริหารการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

ไมเนอร์ (Miner. 1992) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานก่อตัวขึ้นจากปัจจัยหรือผลกระทบจากงาน 5 ประการ ได้แก่ การรับรู้ความสำเร็จในงาน (Achievement) การได้รับการยกย่อง (Verbal Recognition) ความท้าทายของงาน (The challenge of the work itself) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) และโอกาสในการก้าวหน้าในงาน (Opportunity for advancement, promotion) ทั้ง 5 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและจะเป็นตัวกระตุ้น (Motivator) ให้คนปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเพราะบุคคลมีความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) ที่อยากเจริญก้าวหน้าและยังมีความต้องการในเรื่องการประจักษ์ในตน (Self-actualization) หรือความต้องการสัมฤทธิ์ผลและการพัฒนา การมีโอกาสดำเนินการประสบความสำเร็จตามความใฝ่ฝัน ตามศักยภาพที่แท้จริงแห่งตนซึ่งเป็นความ

ต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ กล่าวคือเมื่อเขารู้สึกได้รับความพึงพอใจ เขาจะมีความรู้สึกทางบวกและปรับปรุงการทำงานเพื่อโอกาสในการก้าวหน้าในขณะเดียวกัน ปัจจัยเกื้อหนุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic) จะสามารถช่วยให้บุคคลพัฒนาพฤติกรรมการทำงานให้ดีขึ้นได้จนถึงจุดๆหนึ่ง แต่เมื่อเกินกว่านั้นแล้วจะไม่พัฒนาอะไรอีก ดังนั้นเราจึงจำเป็นต้องศึกษาและให้ความสนใจปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล (Intrinsic) ที่จะช่วยจูงใจหรือกระตุ้นให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่เขาทำไปพร้อมๆกัน

ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์ (2544: 122) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีปัจจัย 3 ประการ

1. ปัจจัยเฉพาะบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1.1 ประสบการณ์จากประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความชำนาญในงานที่ทำมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจ

1.2 เพศ แม้ว่าจะงานวิจัยจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตามแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน ความต้องการด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 อายุ อายุแม้ว่าจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาประสบการณ์ในการทำงานผู้ที่อายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นอยู่กับลักษณะงาน สถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.4 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ สร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เกี่ยวกับการพักผ่อน การสังสรรค์กับผู้อื่น

1.5 การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัด จากการวิจัยบางแห่งพบว่าการศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของเขาหรือไม่

1.6 ระดับเงินเดือน พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากที่จะไปทำงานเพิ่มเงินเดือนยังเกี่ยวกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตด้วย

2. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่

2.1 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย พนักงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานจากสภาพในที่ทำงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้าโอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญในสายอาชีพ คนสูงวัยสนใจน้อยกว่าคนอ่อนวัยเป็นเพราะคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

2.3 ความมั่นคงในงาน พนักงานมีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคงของงาน คือ มีการจ้างงานตลอดชีวิต พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานแม้ว่าจะมีเงินมากพอแต่ก็ยังยินดีที่จะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ซึ่งเป็นความต้องการของพนักงานในด้านงานที่ตนเองถนัด

3. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่

3.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน การศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความผูกพันต่องาน

3.2 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวกมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเนื่องจากการปรับตัวเพื่อให้คุ้นเคยต้องใช้เวลา

3.3 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงาน รายละเอียดของงานตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น ลักษณะงานที่ทำ เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีบรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการในที่สุด

3.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

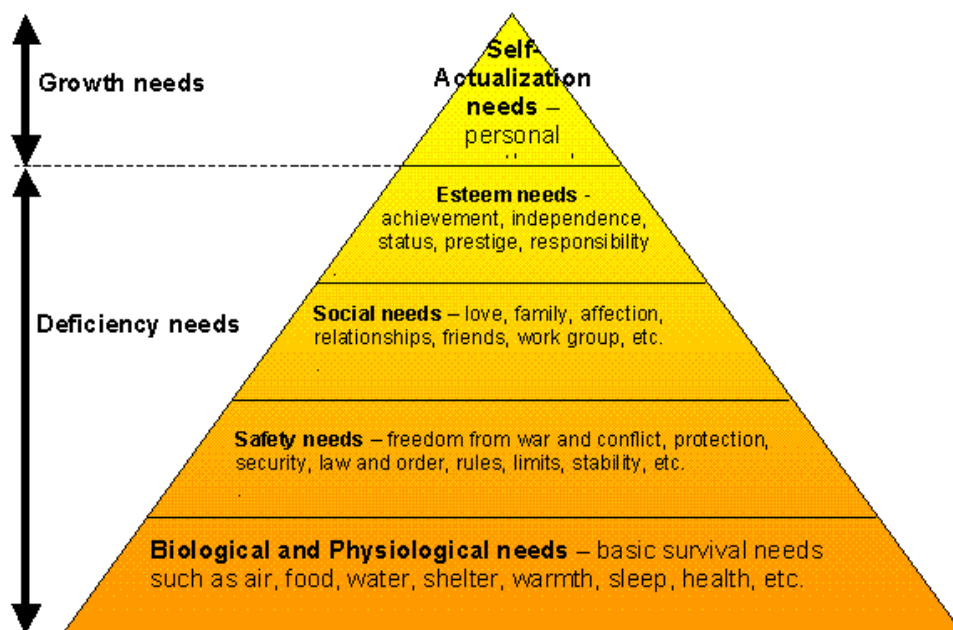
เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดิส์ เป็นทฤษฎีที่รู้จักกัน มากที่สุด ทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่า บุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญ ของทฤษฎีนี้ มีสามประการคือ

1. บุคคลเป็นสิ่งที่ชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับ การสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์ เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูง เพื่อความเข้าใจ มักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้ โดยภาพ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงาน ต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ ต่อพนักงาน ทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยใน การปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)

เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพ ของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้าง การนับถือตนเอง ขึ้นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ

ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองแลเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

5. ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs)

เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (Deficiency needs) เป็น ความต้องการ ระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็น ความต้องการก้าวหน้า และพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูง จะได้รับการสนองตอบ จากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้ว จะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป

3.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

3.4.1 ความหมายของความคาดหวัง

Getzels และคณะ (1968: 45-47) และ Oxford University (1989: 281) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไปในทางเดียวกันว่า เป็นสภาวะทางจิตซึ่งเป็นการรู้สึกนึกคิดหรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะมีเกิดขึ้นเพราะคนเราต่างมีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกันออกไปด้วยในขณะที่ Son (1988: 281) และ Clay (1988: 252) ได้ศึกษาว่า ความคาดหวังเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตและเชื่อว่า บางสิ่งบางอย่างจะเกิดขึ้นหรือเป็นความเชื่อว่าบางสิ่งบางอย่างควรจะมีเกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้นหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้ ส่วน De Cecco (1967: 80-82) รวมทั้ง Mondy และคณะ (1990) ได้ศึกษาและทำวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวัง โดยได้ให้ความสนใจในเรื่องของความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ และก็มีนักวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ ดังนี้

สฤณี ธีรดากร (2542: 208) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความคาดหวังว่าพฤติกรรมนั้นจะเป็นสาเหตุให้ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้

พิสิฐ มหามงคล (2546: 17-20) กล่าวว่า ความคาดหวังในความหมายที่เป็นลักษณะทางจิตวิทยา มิได้เจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่จะรวมถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติและค่านิยมด้วย

Finn (1921: 15-16) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตวิญญาณและใช้ความคาดหวังนั้นเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวังหรือตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

3.4.2 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's Expectancy Theory)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังเป็นแนวคิดที่ต้องการอธิบายการถึงการ ตัดสินใจในการกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยทฤษฎีความคาดหวังต่างๆ จะอยู่ในแนวคิดของ นักจิตวิทยา กลุ่มปัญญานิยม (Cognitivism) ที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการคิดเป็นสำคัญ

ทฤษฎีนี้พัฒนาขึ้นโดย Vroom (1970, หน้า 91-103) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การที่คนงานจะมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความพยายาม (Effort) เพื่อการปฏิบัติงาน (Performance) เพื่อให้ได้ผลงานตามที่ต้องการหรือไม่นั้นจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ

ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน (EP: Effort Performance Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า ถ้าหากตนเองลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถแล้ว จะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นสูงมากหรือน้อยเพียงใดที่จะกระทำสิ่ง นั้นได้สำเร็จ กล่าวคือ เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าจะปฏิบัติงานได้หรือไม่ ซึ่งมักจะประเมิน ถึงความสามารถ (Ability) และความเพียงพอของปัจจัยเชิงบริบทอื่น ๆ ด้วย เช่น ทรัพยากรที่จะ จัดหา มาได้ เป็นต้น

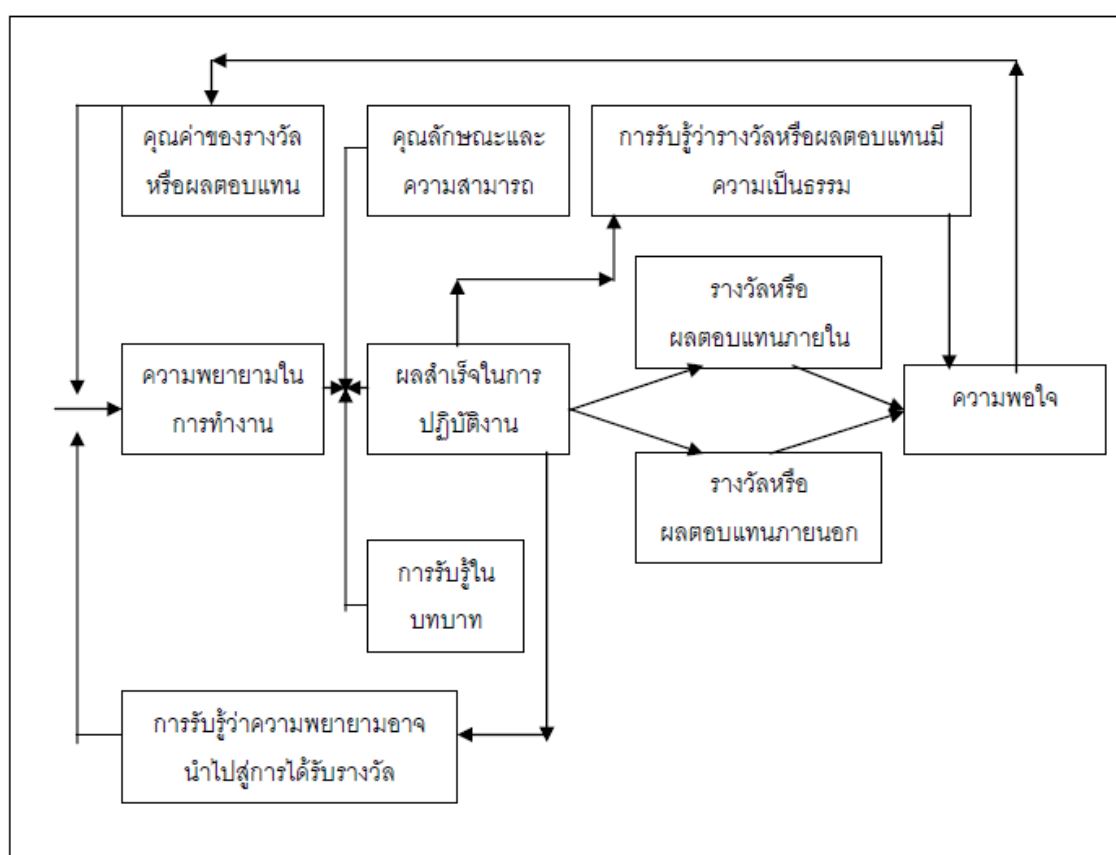
ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (PO: Performance Outcome Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมว่า ถ้าหากเขาแสดงพฤติกรรมนั้นแล้ว เขาจะได้รับผลลัพธ์ที่เป็นผลดีหรือผลเสียอย่างไรต่อตัวเขา กล่าวคือ เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลตอบแทนอะไร (รางวัลตอบแทน มีสองลักษณะ คือ รางวัลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่คนอื่นเอาให้ เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าเชิงบวกซึ่งบุคคลได้รับโดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ความท้าทาย

ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัลหรือผลกรรม (V: Valence) หมายถึงคุณค่า หรือความตั้งใจที่รางวัลหรือผลกรรมนั้น แต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันต่อรางวัลหรือผลกรรม

เดียวกัน เช่น ว่าคุณมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน หากมีมากความคาดหวังก็จะสูง แต่ความคาดหวังนี้อาจถูกลบล้างด้วยคุณค่าของสิ่งที่จะได้รับในทางลบได้ เช่น การสูญเสียเวลา ดังกล่าว ข้างต้น

3.4.3 แบบจำลองความคาดหวังของ Porter and Lawler

Porter และ Lawler (1994) ได้พัฒนาทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มาเป็นแบบจำลองใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ และพิจารณาในลักษณะการทำงานโดยรวม โดยชี้ให้เห็นว่าความเพียรพยายามหรือจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ได้ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานโดยตรง แต่เนื่องจากความสามารถและลักษณะเฉพาะตัวรวมทั้งความเข้าใจในบทบาทของผู้นั้นเองด้วย ดังนั้น การให้รางวัลตอบแทนจึงเป็นตัวแปรแทรกกระหว่างการจูงใจกับการปฏิบัติงาน โดยได้แยกตัวแปรแรงจูงใจ ความพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานออกจากกันและชี้ว่าการปฏิบัติงานเป็นสาเหตุก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน (Bartol and Matthews, 1998 หน้า 502-503)



ภาพประกอบ 3 ตัวแบบการจูงใจของ Porter และ Lawler

(ที่มา: Bartol, K. Martin, D., Tein, M., & Matthews, G. (1998). Management: A Pacific Rim Focus. หน้า 504)

การจะใช้ประโยชน์ในการจูงใจจากทฤษฎีความคาดหวังนี้ ผู้บริหารจึงต้องเข้าใจในการประยุกต์ทฤษฎีใน 4 ลักษณะ

- ผลตอบแทนที่องค์กรจะให้กับพนักงานคืออะไร น่าสนใจเพียงใด ผลตอบแทนดังกล่าวอาจมีลักษณะเป็นบวก (Positive) เช่น เงิน ความมั่นคง มิตรภาพ หรืออาจเป็นลบ (Negative) ในความรู้สึกของพนักงานหรือไม่ เช่น ความยากลำบาก น่าเบื่อ น่าอึดอัด

- ผลตอบแทนนั้น ในความรับรู้ของพนักงานมีความน่าดึงดูดใจเพียงใด ผู้ปฏิบัติงานมองว่าผลตอบแทนนั้นเป็นบวก (Positive) หรือลบ (Negative) หรือไม่น่าดึงดูดใจ หรือเฉย ๆ เป็นกลาง (Neutral) หากพนักงานคิดว่าผลตอบแทนเป็นบวก เขาจะยินดีทำงานนั้น แต่หากมองว่า ผลตอบแทนเป็นลบ เขาจะไม่พอใจที่จะทำงาน และหากผลตอบแทนเป็นกลาง เขาก็จะไม่ยินดีทำงานเช่นกัน

- พนักงานจะต้องมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างไร ที่จะได้รับผลตอบแทนที่กำหนดไว้ หากพนักงานไม่ทราบว่าเขาจะต้องปฏิบัติอย่างไร แค่นั้น การจูงใจก็จะไม่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจึงต้องบอกกล่าวให้ชัดเจนถึงมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมทั้งวิธีการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย

- พนักงานมีความเชื่อว่าเขาจะมีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนนั้น หรือไม่เพียงใด กล่าวคือ พนักงานจะประเมินตนเองว่ามีทักษะความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นตามที่กำหนดจนได้รับผลตอบแทนหรือไม่ ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือให้กำลังใจแก่พนักงานของตน

3.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเสมอภาค (Equity Theory)

ตามทฤษฎีความเสมอภาคของ J. Stacy Adams (1965) โดยมีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคมโดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (Output) กับตัวป้อน (Input) คือพฤติกรรมและคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับงาน ความเสมอภาคจะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (perceived inputs to outputs) เมื่อเราทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใด ก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้ ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่า บุคคลจะเปรียบเทียบตัวป้อนของเขา (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ อารมณ์ สุขภาพ สถิติปัญญา ความสามารถ และอื่นๆ) กับผลตอบแทนที่ได้รับ (เช่น การยกย่องชมเชย ค่านิยม ค่าจ้าง ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและสถานภาพ การยอมรับจากหัวหน้างาน) กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนก หรือแม้แต่บุคคลใดในความคิดของเขาก็ได้ว่ามีความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันหรือไม่ ซึ่งตัวป้อนและผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของเขาเอง ไม่ใช่ความเป็นจริง แม้ความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่เขาอาจรับรู้ว่ามีเสมอภาคก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นเขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเองเพื่อทำให้รู้สึกว่าการเกิดความเสมอภาค ดังนั้นในการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขารับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติต่ออย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น เมื่อเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น พนักงานส่วนมากมักจะประเมินว่า

ตนเองทำงานหนักและทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ขณะเดียวกันก็มักคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่าตน เขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตรงเท่าที่เขายังรับรู้ว่ามีเหมาะสมภาค

เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระนาบเดียวกับเขา ได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเขา หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เหมาะสมภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเหมาะสมภาคโดยการลดระดับตัวบ่อนหรือไม่ก็เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น

การเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกัน ทำให้เกิดการรับรู้ 3 แบบ คือ ผลตอบแทนเหมาะสม ผลตอบแทนต่ำไป ผลตอบแทนสูงไป

ผลตอบแทนเหมาะสม (Equitably Rewarded) พนักงานรับรู้ว่าตัวบ่อนและผลตอบแทนมีความเหมาะสมกัน แรงจูงใจยังคงมีอยู่ เชื่อว่าคนอื่นที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่าเป็นเพราะเขามีตัวบ่อนที่สูงกว่า เช่น มีการศึกษาและประสบการณ์สูงกว่า เป็นต้น

ผลตอบแทนต่ำไป (Under-rewarded) เมื่อพนักงานคนใดรับรู้ว่าตนได้รับผลตอบแทนต่ำไป เขาจะพยายามลดความไม่เหมาะสมภาคด้วยวิธีต่างๆ เช่น พยายามเพิ่มผลตอบแทน (เรียกร้องค่าจ้างเพิ่ม) ลดตัวบ่อน (ทำงานน้อยลง มาสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง พักครั้งละนานๆ ฯลฯ) อ้างเหตุผลให้ตัวเอง เปลี่ยนแปลงตัวบ่อนหรือผลตอบแทนของคนอื่น (ให้ทำงานมากขึ้น หรือรับค่าจ้างน้อยลง) เปลี่ยนงาน (ขอย้ายไปฝ่ายอื่น ออกไปหางานใหม่) เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ (ยังมีคนที่ได้รับน้อยกว่า)

ผลตอบแทนสูงไป (Over-rewarded) การรับรู้ว่าได้ผลตอบแทนสูงไปไม่มีปัญหาต่อพนักงานมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม พบว่า พนักงานมักจะลดความไม่เหมาะสมภาคด้วยวิธีเหล่านี้ คือ เพิ่มตัวบ่อน (ทำงานหนักขึ้น และอุทิศเวลามากขึ้น) ลดผลตอบแทน (ยอมให้หักเงินเดือน) อ้างเหตุผลให้ตัวเอง (เพราะฉันเก่ง) พยายามเพิ่มผลตอบแทนให้ผู้อื่น (เขาควรได้รับเท่าฉัน)

การใช้ทฤษฎีความเหมาะสมภาคในการจูงใจ

ผลการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีความคาดหวังมีแตกต่างกัน ทำให้การใช้ทฤษฎีนี้ในทางปฏิบัติมีความยุ่งยาก เพราะว่าเราไม่อาจทราบได้แน่ชัดว่ากลุ่มอ้างอิงที่บุคคลใช้เปรียบเทียบนั้นคือใคร และความรู้สึกหรือการรับรู้ในความเหมาะสมภาคของเขเป็นอย่างไร แต่ทฤษฎีนี้ก็ยังมีประโยชน์ ถ้าหากนำไปใช้โดยมีข้อแนะนำทั่วไปดังนี้

1. หัวหน้างานจะต้องตระหนักว่าความเหมาะสมภาคเป็นเพียงการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งอาจไม่ถูกต้องก็ได้ หัวหน้างานอาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเหมาะสมภาคหรือความไม่เหมาะสมภาคได้ เช่น หัวหน้าบางคนมีพนักงานที่ตัวเองโปรดปรานเป็นคนใกล้ชิด ได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ในขณะที่ละเลยต่อคนอื่นๆ เป็นต้น

2. การให้ผลตอบแทนหรือรางวัลต้องมีความเหมาะสม ถ้าหากพนักงานรับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างลำเอียง จะเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานและขวัญกำลังใจขึ้นผลการปฏิบัติงานที่ดีมี

คุณภาพสูงต้องได้รับการตอบแทนหรือรางวัล แต่พนักงานต้องมีความเข้าใจว่าเขาควรใช้ความสามารถหรือตัวป้อนในระดับใดเพื่อบรรลุถึงผลที่ต้องการ

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

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

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

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (R: Relation needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆในสังคม เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน บุคคลที่ตนเองเกี่ยวข้องด้วย แนวคิดพื้นฐานของความต้องการในระดับนี้คือ คนเรามีความพอใจเกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (G: Growth needs) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้ มนุษย์พยายามพัฒนาตนเองให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

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

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน รวมถึงความพึงพอใจในการทำงาน และการลาออกมีอยู่มาก เพราะแรงจูงใจด้านผลตอบแทนเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นเรื่องจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึง จะต้องหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างราบรื่น และประสบความสำเร็จ

ผลงานวิจัยในประเทศ

กชกร รพีกาญจน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัท ชานินทร์ เอลน่า จำกัด ผลการศึกษาพบว่า จากการสุ่มตัวอย่าง 150 คน เพศชาย 25 ราย เพศหญิง 125 ราย พบว่า ผู้ที่มีค่าจ้างระหว่าง 5,001-6,000 บาท มากที่สุดคือ 59 ราย และสิ่งที

พนักงานทุกคนได้รับเหมือนกันคือ 1. ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากค่าจ้าง ได้แก่ เบี้ยขยัน ค่าล่วงเวลา ค่าเข้ากะ โบนัส 2. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ได้แก่ แพทย์ประจำบริษัท ห้องพยาบาล การลาพักรักษาตัว น้ำดื่ม การตรวจสุขภาพ 3. สวัสดิการด้านความมั่นคง ได้แก่ ค่าชดเชยจากการเลิกจ้าง เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 4. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ โรงอาหารที่ขายอาหารกลางวัน ถูก ค่าอาหารกลางวัน เครื่องแบบ จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท ธารินทร์ เอลน่า จำกัด ส่วนใหญ่ มีความไม่พอใจในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ 1)ด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าจ้าง พนักงานมีความไม่พอใจในการจ่ายโบนัส ค่าจ้าง และค่ากะมากที่สุด เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เห็นวาระดับค่าจ้างที่ได้รับน้อยเกินไปและไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย และควรเลือกที่จะพิจารณา ค่าจ้างและโบนัส จากผลงานที่พนักงานแต่ละคนได้ทำ และยังไม่พึงพอใจกับ การจัดที่พักอาศัย ห้องน้ำ ด้านการศึกษาอีกด้วย

จุฑามาศ โพธิ์ศรี (2549) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่าบริษัทได้นำแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดนโยบายเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน โดยนำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg และแนวคิดของ Gallup Path มาเป็นพื้นฐานในการประยุกต์ใช้เพื่อสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร เพื่อให้พนักงานและองค์กรประสบความสำเร็จรวมทั้งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรต่อไปในอนาคต นอกจากนี้พบว่า หลักในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การพัฒนาความก้าวหน้าของพนักงาน การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน การให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่เป็นธรรม และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจน นอกจากนี้พบว่าการบริหารจัดการความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทมีส่วนสำคัญมากในการสร้าง หรือกำหนด แนวนโยบายให้เกิดขึ้นภายในองค์กร และกำหนดให้ทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการจัดการความพึงพอใจ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบคืออัตราการลาออกของพนักงานสูง เนื่องจากสิ่งที่พนักงานไม่พึงพอใจคือ ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จุฑามาศ ปานสมบุรณ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มี เพศ อายุ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

จันทร์ทิพย์ ว่องประเสริฐ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนวิชาชีพ หลักสูตรระยะสั้นในวิทยาลัยสารพัดช่าง กลุ่มสถานศึกษาภาคกลางโดยใช้ ทฤษฎีความพึงพอใจของ เฮอริชเบอร์ก (Herzberg) เป็นกรอบแนวความคิด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า สถานภาพทางอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน และการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระพบว่า ครูเพศชาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงกว่าครูเพศหญิง ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง และโอกาสที่จะได้รับ

ความก้าวหน้าในอนาคต ครูอายุมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าครูอายุน้อย ในด้านสภาพการทำงานด้านสถานภาพสมรสและวุฒิการศึกษาไม่พบความแตกต่างกัน ครูที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าครูที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า ในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า เงินเดือนและรายได้ สภาพการทำงานและความมั่นคงในการทำงาน

จิรเดช แต่สิน (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในผลตอบแทนของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ในความพึงพอใจของผลตอบแทนแต่ละด้าน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในผลตอบแทนที่แตกต่างกันในทุกด้าน อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในผลตอบแทน ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน สถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในผลตอบแทนด้านโอกาสความก้าวหน้า ค่าจ้าง สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่ไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในผลตอบแทนด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่ไม่แตกต่างกัน

สโรธร ปุษปาคม (2550) ศึกษาเรื่อง ระบบค่าตอบแทนในธุรกิจไทย: ผลกระทบต่อผลลัพธ์ระดับบุคคล พบว่า การออกแบบระบบค่าตอบแทนที่คำนึงถึงความเสมอภาคภายในความเสมอภาคภายนอก และความเสมอภาคระหว่างบุคคลมีผลต่อผลลัพธ์ระดับบุคคล (ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน การขาดงาน และการออกจากงาน) และความพึงพอใจในค่าตอบแทน นอกจากนี้ความพึงพอใจในค่าตอบแทนยังส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และการออกจากงานอีกด้วย โดยความเสมอภาคภายในมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในค่าตอบแทน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่ความเสมอภาคภายนอกมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการขาดงานและการออกจากงาน ดังนั้นหากองค์กรต้องการเพิ่มความพึงพอใจในค่าตอบแทน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบค่าตอบแทนที่คำนึงถึงความเสมอภาคภายในเป็นพิเศษ ในทางกลับกันหากองค์กรต้องการลดอัตราการขาดงานและการออกจากงาน องค์กรก็ควรให้ความสำคัญกับความเสมอภาคภายนอก

เทพสุตา แพงจันทร์ศรี (2548) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเจตคติต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1. บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้รับปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้านค่อนข้างมาก และมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก และมีเจตคติต่อองค์กรในระดับค่อนข้างดี 2. ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเจตคติต่อองค์กรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

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

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยพนักงานประจำของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณ ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้มีค่าคลาดเคลื่อนได้ 5% (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544: 74) ได้ขนาดตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง คำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{Z^2(p)(q)}{e^2}$$

เมื่อ	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
	P	แทน	ความน่าจะเป็นของจำนวนประชากร
	Z	แทน	Z Score ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
	e	แทน	ระดับความคลาดเคลื่อน

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น $Z = 1.96$ กรณีไม่ทราบค่า q แต่เนื่องจากว่า pq มีค่าสูงสุดเมื่อ $p = 0.5$ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 77) จากสูตรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น $Z = 1.96$ และกำหนดให้ $e = 0.05$

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \approx 385$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง เพิ่มสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ อีก 15 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งไม่รวมกับแบบสอบถามที่เป็นการ try out จำนวน 30 ตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน เพื่อเลือกเขตใดเขตหนึ่งเป็นตัวแทนแต่ละกลุ่มเขตการปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 50 เขต (อ้างอิงจาก: <http://th.wikipedia.org>) ซึ่งจะได้จำนวนเขตออกมาจำนวน 5 เขต ได้แก่

1. เขตบางรัก
2. เขตสาทร
3. เขตพญาไท
4. เขตจตุจักร
5. เขตคลองตัน

ขั้นตอนที่ 2 เลือกตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ระบุไว้ข้างต้น ด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทเอกชนที่ทำงานอยู่ในแต่ละเขต จนกว่าจะได้แบบสอบถามครบตามกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดขนาดตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขต โดยกำหนดโควตาของแต่ละเขตทั้ง 5 เขต เป็นสัดส่วนเท่า ๆ กัน เขตละ 80 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานประจำของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 34-35) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2553: 343) นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยควรมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (เกียรติสุตา ศรีสุข. 2552: 144) และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แต่ละด้านดังนี้

ปัจจัยความเสมอภาคในผลตอบแทน โดยแยกเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านเงินเดือน	เท่ากับ	0.828
2. ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ	เท่ากับ	0.882
3. ด้านรางวัล	เท่ากับ	0.770
4. ด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน	เท่ากับ	0.872

ปัจจัยความคาดหวังในผลตอบแทน โดยแยกเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านเงินเดือน	เท่ากับ	0.732
2. ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ	เท่ากับ	0.767
3. ด้านรางวัล	เท่ากับ	0.842
4. ด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน	เท่ากับ	0.782
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	เท่ากับ	0.739

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ได้แก่

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

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง ได้แก่

1. 21 - 30 ปี
2. 31-40 ปี
3. 41-50 ปี
4. 51 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ได้แก่ โสด / แยกกันอยู่ และ สมรส / อยู่ด้วยกัน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

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

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ
2. พนักงานระดับหัวหน้างาน

ข้อที่ 6 ระยะเวลาการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง ได้แก่

1. 1 - 5 ปี
2. 6 - 10 ปี
3. 11 - 15 ปี

4. 16 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน จำนวน 12 ข้อ และความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน จำนวน 3 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 168 อ้างอิงจาก Zikmund William G.; 1997) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

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

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

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

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย		ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน จำนวน 7 ข้อ และความคาดหวังในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน จำนวน 3 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 168 อ้างอิงจาก Zikmund William G.; 1997) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

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

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

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

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย		ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 168 อ้างอิงจาก Zikmund William G.; 1997) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถามในส่วนที่ 4 ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตรวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ มาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 58) ให้คะแนนหรือนำหนักจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด เป็น 5 ถึง 1 ตามลำดับ

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 29)

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

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย		ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

โครงการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย ช่วยออกแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จนครบตามจำนวน โดยขอความร่วมมือจากพนักงานประจำของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครซึ่งได้กำหนดไว้ในขั้นตอน การสุ่มกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามนั้นโดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Edition) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) และการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

4.4.1 การทดสอบสมมติฐานในข้อที่ 1- 6 โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ t-test ในการทดสอบสมมติฐานด้านเพศ สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งงาน และใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างอีกขึ้นหนึ่ง

4.4.2 การทดสอบสมมติฐานในข้อที่ 7 - 8 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 449-450)

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

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ
f แทน ความถี่ของข้อมูล
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 39)

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

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

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 39)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	X_i	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2553: 445)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{Covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test Independent (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2541: 162)

โดยใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ ข้อ 3 ด้านสถานภาพสมรส และข้อ 5 ด้านระดับตำแหน่งงาน

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($S^2_1 = S^2_2$) ใช้สูตร

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

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน $t = \text{distribution}$
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่ 2
S^2_1	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S^2_2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 2
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($S^2_1 \neq S^2_2$) ใช้สูตร

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

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

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน $t = \text{distribution}$
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ด้านอายุ ข้อ 4 ด้านระดับการศึกษา ข้อ 6 ด้านระยะเวลาการทำงาน (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 175)

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

เมื่อ F	แทน	ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาในการ $F\text{-distribution}$
MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$MS_b = \frac{SS_b}{(k - 1)}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{(n - k)}$$

เมื่อ SS_b	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม
SS_w	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	จำนวนสมาชิกทั้งหมด
(k-1)	แทน	degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (df _b)
(n - k)	แทน	degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (df _w)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258)

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

เมื่อ	$t_{1-\alpha/2;n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
MSD		แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
n_i		แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
n_j		แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3.3 กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}} \quad \text{โดย ค่า} \quad MS_{(W)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N} \right) S_i^2$$

เมื่อ	β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe

K	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง i
n	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
N	แทน	ขนาดของประชากร
S^2_1	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	$\bar{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	$\bar{X}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	N_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	N_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.4 สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว หรือระหว่างข้อมูล 2 ชุด

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร หรือระหว่างข้อมูล 2 ชุด อยู่ในมาตราอันตรภาคหรือมาตราอัตราส่วน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (บุญชม ศรีสะอาด, 2541: 143)

$$\text{สมการถดถอยพหุคูณ } Y' = a + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ	Y'	แทน	คะแนนพยากรณ์ของตัวเกณฑ์ (ตัวแปรตาม)
	$X_1, X_2, \dots, X_k$	แทน	ตัวแปรพยากรณ์
	a	แทน	จุดตัดของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k
	$b_2, b_3, \dots, b_k$	แทน	ความชัน (partial slope) ของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k

k แทน จำนวนตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระX)

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (กลายา วาณิชยบัญชา. 2544: 437) คือ

1. ถ้า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ถ้า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย

3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

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

6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้

ถ้า r มีค่าระหว่าง 0.71 - 1.00 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้า r มีค่าระหว่าง 0.31 - 0.70 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้า r มีค่าระหว่าง 0.01 - 0.30 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้า r มีค่าระหว่าง 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – Distribution
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมคำนวณได้ ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H _a	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน	Least Significant Difference
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Unstandardized Coefficients)
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งทำนายในรูปคะแนน มาตรฐาน
Constant (a)	แทน	ค่าคงที่
Adjusted R ²	แทน	ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน และความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินและความคาดหวังในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน โดยการแจกแจงจำนวน(ความถี่)และร้อยละ ดังตาราง

ตาราง 1 จำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาการทำงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	78	19.50
หญิง	322	80.50
รวม	400	100.00
1.2 อายุ		
21 - 30 ปี	48	12.00
31-40 ปี	248	62.00
41-50 ปี	82	20.50
51 ปีขึ้นไป	22	5.50
รวม	400	100.00
1.3 สถานภาพสมรส		
โสด / แยกกันอยู่	211	52.75
สมรส / อยู่ด้วยกัน	189	47.25
รวม	400	100.00
1.4 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	3.75
ปริญญาตรี	228	57.00
สูงกว่าปริญญาตรี	157	39.25
รวม	400	100.00
1.5 ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	202	50.50
พนักงานระดับหัวหน้างาน	198	49.50
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.6 ระยะเวลาการทำงาน		
1 - 5 ปี	65	16.25
6 - 10 ปี	151	37.75
11 - 15 ปี	112	28.00
16 ปี ขึ้นไป	72	18.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีจำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50 และรองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50

อายุ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 เป็นอันดับสอง เป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

สถานภาพสมรส พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด / แยกกันอยู่ มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 และเป็นพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25

ระดับการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 เป็นอันดับสอง และเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ระดับตำแหน่งงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50

ระยะเวลาการทำงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน ระหว่าง 6 - 10 ปี มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็น

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11 – 15 ปี มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 เป็นอันดับสอง รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 เป็นอันดับสาม และเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1 - 5 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเสมอภาคในผลตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับความเสมอภาคในผลตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ ด้านรางวัล และด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง

ตาราง 2 ระดับความเสมอภาคในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านเงินเดือน

ด้านเงินเดือน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่	3.12	0.806	ปานกลาง
2. อัตราการขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานมีความยุติธรรมเหมาะสม	2.84	0.906	ปานกลาง
3. การขึ้นเงินเดือนของพนักงานมีความเป็นธรรมเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่นๆ ในองค์กร	2.94	0.944	ปานกลาง
4. ได้รับค่าตอบแทนที่เสมอภาคกับเพื่อนต่างหน่วยงานที่อยู่ในระดับตำแหน่งเดียวกัน	2.88	0.904	ปานกลาง
5. องค์กรมีการกำหนดนโยบายค่าตอบแทนไว้อย่างชัดเจน	2.87	1.065	ปานกลาง
รวม	2.93	0.752	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านเงินเดือนของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะที่มีมากกว่าด้านอื่น คือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.12 รองลงมาคือ การขึ้นเงินเดือนของพนักงานมีความเป็นธรรมเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่นๆ ในองค์กร ได้รับค่าตอบแทนที่เสมอภาคกับเพื่อนต่างหน่วยงานที่อยู่ในระดับ

ตำแหน่งเดียวกัน องค์การมีการกำหนดนโยบายค่าตอบแทนไว้อย่างชัดเจน และอัตราการขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานมีความยุติธรรมเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.94, 2.88, 2.87 และ 2.84 ตามลำดับ

ตาราง 3 ระดับความเสมอภาคในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ

ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6. ค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับเหมาะสมกับอายุงาน	2.74	0.974	ปานกลาง
7. ระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนพิเศษของ บริษัทมีความยุติธรรมเหมาะสม	2.73	0.953	ปานกลาง
8. นโยบายในการจ่ายผลตอบแทนพิเศษและเงิน จูงใจต่างๆ ของบริษัทมีความชัดเจนแน่นอน	2.80	0.939	ปานกลาง
9. ระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนพิเศษของ บริษัทเป็นไปอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น	2.77	0.942	ปานกลาง
รวม	2.76	0.848	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านค่าตอบแทนพิเศษ/เงินจูงใจของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะที่มีมากกว่าด้านอื่น คือ นโยบายในการจ่ายผลตอบแทนพิเศษและเงินจูงใจต่างๆ ของบริษัทมีความชัดเจนแน่นอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.80 รองลงมาคือ ระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนพิเศษของบริษัทเป็นไปอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ค่าตอบแทนพิเศษที่ท่านได้รับเหมาะสมกับอายุงาน และ ระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนพิเศษของบริษัทมีความยุติธรรมเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.77, 2.74 และ 2.73 ตามลำดับ

ตาราง 4 ระดับความเสมอภาคในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านรางวัล

ด้านรางวัล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
10. บริษัทมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานตามผลงาน	2.90	0.990	ปานกลาง
11. พนักงานทุกคนในบริษัทมีโอกาสในการได้รับสิ่งจูงใจเท่าเทียมกัน	2.97	1.010	ปานกลาง
12. กระบวนการที่ใช้ในการพิจารณาการให้รางวัลในการทำงานมีความชัดเจนแน่นอน	2.84	1.062	ปานกลาง
รวม	2.90	0.882	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่าความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านรางวัลของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะที่มีมากกว่าด้านอื่นคือ พนักงานทุกคนในบริษัทมีโอกาสในการได้รับสิ่งจูงใจเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.97 รองลงมาคือ บริษัทมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานตามผลงาน และกระบวนการที่ใช้ในการพิจารณาการให้รางวัลในการทำงานมีความชัดเจนแน่นอน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.90 และ 2.84 ตามลำดับ

ตาราง 5 ระดับความเสมอภาคในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน

ด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
13. ระบบโครงสร้างด้านสวัสดิการพิเศษของบริษัทมีความยุติธรรมเหมาะสม	3.12	0.926	ปานกลาง
14. บริษัทให้สิทธิในการลาพัก ลาป่วย และลากิจ อย่างเหมาะสม	3.49	0.843	มาก
15. กระบวนการที่ใช้ในการพิจารณาการให้สวัสดิการในการทำงานมีความชัดเจนแน่นอน	3.15	0.837	ปานกลาง
รวม	3.25	0.760	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะที่มีมากกว่าด้านอื่น คือ บริษัทให้สิทธิในการลาพัก ลาป่วย และลากิจ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.49 รองลงมาคือ กระบวนการที่ใช้ในการพิจารณาการให้สวัสดิการในการทำงานมีความชัดเจนแน่นอน และ ระบบโครงสร้างด้านสวัสดิการพิเศษของบริษัทมีความยุติธรรมเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.15 และ 3.12 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในผลตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในผลตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ ด้านรางวัล และด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง

ตาราง 6 ระดับความคาดหวังในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านเงินเดือน

ด้านเงินเดือน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความคาดหวังให้บริษัทมีกระบวนการในการ พิจารณาการขึ้นเงินเดือนตามผลการทำงาน	3.88	0.952	มาก
2. มีความคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ ต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	4.06	0.953	มาก
3. มีความคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับ ปริมาณงานที่ทำ	3.99	0.947	มาก
4. มีความคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับ หน้าที่ความรับผิดชอบ	3.99	0.902	มาก
รวม	3.98	0.793	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านเงินเดือนของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะที่มีมากกว่าด้านอื่น คือ มีความคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.06 รองลงมาคือ มีความคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ มีความคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และ มีความคาดหวังให้บริษัทมีกระบวนการในการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนตามผลการทำงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 3.99, 3.99 และ 3.88 ตามลำดับ

ตาราง 7 ระดับความคาดหวังในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ

ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5. มีความคาดหวังที่จะได้รับเงินตอบแทนพิเศษในการทำงาน เช่น เงินเพิ่มพิเศษ เงินค่าตำแหน่ง เบี้ยขยัน เป็นต้น เมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จ	3.84	0.917	มาก
6. มีความคาดหวังที่จะได้รับสวัสดิการและบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายอย่างเพียงพอ เช่น เงินทุนสงเคราะห์, เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น	3.91	0.840	มาก
รวม	3.87	0.776	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะที่มีมากกว่าด้านอื่น คือ มีความคาดหวังที่จะได้รับสวัสดิการและบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายอย่างเพียงพอ เช่น เงินทุนสงเคราะห์, เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ มีความคาดหวังที่จะได้รับเงินตอบแทนพิเศษในการทำงาน เช่น เงินเพิ่มพิเศษ เงินค่าตำแหน่ง เบี้ยขยัน เป็นต้น เมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 3.84

ตาราง 8 ระดับความคาดหวังในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านรางวัล

ด้านรางวัล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
7. มีความคาดหวังที่จะได้รับรางวัลจากบริษัท เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ เช่น โบนัส คอมมิสชั่น การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น	4.03	0.872	มาก
8. มีความคาดหวังที่จะได้รับการมอบหมายงาน ที่ท้าทายความรู้ความสามารถ	3.86	0.892	มาก
รวม	3.94	0.784	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านรางวัลของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะที่มีมากกว่าด้านอื่น คือ มีความคาดหวังที่จะได้รับรางวัลจากบริษัทเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ เช่น โบนัส คอมมิสชั่น การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ มีความคาดหวังที่จะได้รับการมอบหมายงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 3.86

ตาราง 9 ระดับความคาดหวังในผลตอบแทนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน

ด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
16. มีความคาดหวังที่จะได้รับสวัสดิการและบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายที่บริษัทให้แก่ท่าน เช่น ค่ารักษาพยาบาล รถรับ – ส่ง แบบฟอร์มพนักงาน สมาชิกสปอร์ตคลับ เป็นต้น	3.77	0.777	มาก
17. มีความคาดหวังจะได้รับทรัพยากรในการทำงานที่เหมาะสมกับสถานะทางตำแหน่ง เช่น ห้องทำงานส่วนตัวสำหรับผู้บริหาร หัวหน้ารถประจำตำแหน่ง เป็นต้น	3.53	0.854	มาก
17. มีความคาดหวังให้บริษัทมีการพิจารณาให้จำนวนวันลาพักผ่อนแก่พนักงานเพิ่มขึ้นตามอายุการทำงาน	3.76	0.888	มาก
รวม	3.69	0.693	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะที่มีมากกว่าด้านอื่น คือ มีความคาดหวังที่จะได้รับสวัสดิการและบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายที่บริษัทให้แก่ท่าน เช่น ค่ารักษาพยาบาล รถรับ – ส่ง แบบฟอร์มพนักงาน สมาชิกสปอร์ตคลับ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.77 รองลงมาคือ มีความคาดหวังให้บริษัทมีการพิจารณาให้จำนวนวันลาพักผ่อนแก่พนักงานเพิ่มขึ้นตามอายุการทำงาน และ มีความคาดหวังจะได้รับทรัพยากรในการทำงานที่เหมาะสมกับสถานะทางตำแหน่ง เช่น ห้องทำงานส่วนตัวสำหรับผู้บริหาร หัวหน้ารถประจำตำแหน่ง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 3.77 และ 3.76 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง

ตาราง 10 ระดับค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
1. มีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้	3.51	0.884	มาก
2. มีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน	3.62	0.739	มาก
3. มีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบ	3.34	0.896	ปานกลาง
4. มีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงพัฒนางานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา	3.79	0.896	มาก
5. พบปัญหาเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.10	0.708	มาก
รวม	3.67	0.600	มาก

จากตาราง 10 พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะที่มีมากกว่าด้านอื่น คือ พบปัญหาเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ มีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงพัฒนางานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน และ มีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ 3.79, 3.62, และ 3.51 ตามลำดับ รองลงมาในข้อ มีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.34

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

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

อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างระหว่างกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการตรวจสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน แต่หากพบว่าค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t-test) ดังตาราง 11

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน โดยจำแนกตามเพศ

		Levene's test for Equality of Variances		เพศ	t-test for Equality of Means				
		F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df.	Sig.
ความพึง พอใจใน การทำงาน	Equality variances assumed	7.184**	0.008	ชาย	3.85	0.505	3.399	137.532	0.001**
	Equality variances not assumed			หญิง	3.63	0.613			

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 11 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครโดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะใช้ Equal Variances not assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครโดยรวม จำแนกตามเพศ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ทุกกลุ่มอายุของพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อย่างน้อย 2 กลุ่มอายุของพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-

Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบด้วย One Way ANOVA และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 12

ตาราง 12 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	3.806*	3	396	0.010

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 12 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มอายุไม่เท่ากัน และมีกลุ่มอายุอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่มีความแปรปรวนแตกต่างกันจากกลุ่มอายุอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

	สถิติที่ใช้	Statistic (a)	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	Brown- Forsythe	6.902	3	124.918	0.000**

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยการใช้สถิติ Brown-Forsythe มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงาน อย่างน้อย 2 กลุ่มอายุมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการทดสอบแบบ Dunnett T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 14

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Dunnett's T3

อายุ	Mean	21 - 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21 - 30 ปี	3.63	-	-0.12 (0.823)	0.29 (0.349)	-0.16 (0.855)
31-40 ปี	3.75		-	0.32** (0.000)	-0.04 (0.999)
41-50 ปี	3.43			-	-0.37* (0.041)
51 ปีขึ้นไป	3.80				-

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉลี่ยแตกต่าง
จากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

2. พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานโดยเฉลี่ยแตกต่างจาก
พนักงานที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพโสด/แยกกันอยู่และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพโสด/แยกกันอยู่และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

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

อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างระหว่างกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

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

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน โดยจำแนกตาม
สถานภาพสมรส

		Levene's test for Equality of Variances		สถานภาพ สมรส	t-test for Equality of Means				
		F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df.	Sig.
ความพึง พอใจใน การทำงาน	Equality	13.840**	0.000	โสด / แยกกันอยู่	3.64	0.675	-1.347	385.346	0.179
	variances								
	assumed			สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.71	0.502			
	Equality								
	variance								
	s								
	not								
	assumed								

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 15 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริโภค
ในกรุงเทพมหานครโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส Levene's test for Equality of
Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะใช้ Equal Variances not assumed
สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่าง
เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครโดยรวม จำแนกตาม
สถานภาพสมรส พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.179 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติ
ฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า สถานภาพโสด/แยกกันอยู่และ
สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 4 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : แต่ละกลุ่มระดับการศึกษาของพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษาของพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

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

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

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

ตาราง 16 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	10.445**	2	397	0.000

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 16 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มระดับการศึกษาไม่เท่ากัน และมีกลุ่มระดับการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่มีความแปรปรวนแตกต่างกันจากกลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

	สถิติที่ใช้	Statistic (a)	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	Brown-Forsythe	3.299	2	37.932	0.051

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการใช้สถิติ Brown-Forsythe มีค่า Sig. เท่ากับ 0.051 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แต่ละกลุ่มระดับการศึกษาของพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 5 ระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งระดับหัวหน้างานและตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งระดับหัวหน้างานและตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

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

อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างระหว่างกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการตรวจสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน แต่หากพบว่าค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t-test) ดังตาราง 18

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน
โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

		Levene's test for Equality of Variances		ระดับ ตำแหน่ง งาน	t-test for Equality of Means				
		F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df.	Sig.
ความพึง พอใจใน การทำงาน	Equality variances assumed	21.373**	0.000	ระดับ ปฏิบัติการ	3.61	0.691	-2.363	359.370	0.019*
	Equality variance not assumed			ระดับ หัวหน้างาน	3.75	0.481			

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 18 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครโดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะใช้ Equal Variances not assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครโดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตำแหน่งระดับหัวหน้างานมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมากกว่าตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14

สมมติฐานข้อที่ 6 ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : แต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงานของพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อย่างน้อย 2 กลุ่มระยะเวลาการทำงานของพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

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

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 19

ตาราง 19 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้ Levene's test

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	3.497*	3	396	0.016

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มระยะเวลาการทำงานไม่เท่ากัน และมีกลุ่มระยะเวลาการทำงานอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่มีความแปรปรวนแตกต่างกันจากกลุ่มระยะเวลาการทำงานอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบดังแสดงในตาราง 20

ตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

	สถิติที่ใช้	Statistic (a)	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	Brown-Forsythe	1.626	3	295.480	0.183

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการใช้สถิติ Brown-Forsythe มีค่า Sig. เท่ากับ 0.0183 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงานของพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร ในด้านต่างๆ รายละเอียดดังนี้

สมมติฐานข้อ 7 ความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

H_1 : ความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน รายละเอียดดังนี้



ตาราง 21 ความสัมพันธ์ระหว่างความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนกับ
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.D.	Beta (β)		
(Constant)	0.983	0.174		5.640	0.000
ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านเงินเดือน	0.204	0.055	0.255	3.707	0.000*
ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ	0.015	0.050	0.022	0.312	0.755
ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านรางวัล	0.124	0.038	0.183	3.303	0.001*
ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน	-0.030	0.037	-0.039	-0.813	0.417
ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านเงินเดือน	-0.114	0.042	-0.151	-2.754	0.006*
ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ	0.065	0.042	0.085	1.550	0.122
ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านรางวัล	0.184	0.040	0.240	4.570	0.000*
ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน	0.344	0.043	0.397	7.913	0.000*
Adjusted R Square = 0.443			Sig. = 0.000		

a. Dependent: ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

จากตาราง 21 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) พบว่า ตัวแปรความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของ

พนักงาน เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านเงินเดือน ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านรางวัล ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านรางวัล และความคาดหวังในผลตอบแทนด้านเงินเดือน

ค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.443 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปร ความคาดหวังผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านเงินเดือน ความคาดหวังในผลตอบแทนด้านรางวัล ความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านรางวัล และความคาดหวังในผลตอบแทนด้านเงินเดือน สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ ร้อยละ 44.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการตรวจสอบเครื่องหมายของสัมประสิทธิ์ (B) พบว่า

1. สัมประสิทธิ์ (B) ของความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนด้านความคาดหวังในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานเห็นว่าความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนด้านความคาดหวังในผลตอบแทนด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างพนักงานจะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เพิ่มขึ้น 0.344 หน่วย

2. สัมประสิทธิ์ (B) ของความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนด้านความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านเงินเดือน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานเห็นว่าความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนด้านความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านเงินเดือนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างพนักงานจะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เพิ่มขึ้น 0.204 หน่วย

3. สัมประสิทธิ์ (B) ของความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนด้านความคาดหวังในผลตอบแทนด้านรางวัล พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานเห็นว่าความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนด้านความคาดหวังในผลตอบแทนด้านรางวัลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างพนักงานจะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เพิ่มขึ้น 0.184 หน่วย

4. สัมประสิทธิ์ (B) ของความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนด้านความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านรางวัล พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานเห็นว่าความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนด้านความเสมอภาคในผลตอบแทนด้านรางวัลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างพนักงานจะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เพิ่มขึ้น 0.124 หน่วย

5. สัมประสิทธิ์ (B) ของความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนด้านความคาดหวังในผลตอบแทนด้านเงินเดือน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงาน

ของพนักงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานเห็นว่าความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนด้านความคาดหวังในผลตอบแทนด้านเงินเดือนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างพนักงานจะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานลดลง 0.114 หน่วย



สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1-6

ลักษณะส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
เพศ	✓
อายุ	✓
สถานภาพสมรส	X
ระดับการศึกษา	X
ระดับตำแหน่งงาน	✓
ระยะเวลาการทำงาน	X



ตาราง 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 7 ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ความเสมอภาคและความคาดหวัง ในผลตอบแทน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ความเสมอภาคในผลตอบแทน ด้านเงินเดือน	✓
ความเสมอภาคในผลตอบแทน ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ	X
ความเสมอภาคในผลตอบแทน ด้านรางวัล	✓
ความเสมอภาคในผลตอบแทน ด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน	X
ความคาดหวังในผลตอบแทน ด้านเงินเดือน	✓
ความคาดหวังในผลตอบแทน ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ	X
ความคาดหวังในผลตอบแทน ด้านรางวัล	✓
ความคาดหวังในผลตอบแทน ด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ใน รูปตัวเงิน	✓

หมายเหตุ

เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 (มีความสัมพันธ์)

เครื่องหมาย X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน H_0 (ไม่มีความสัมพันธ์)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะได้ทราบปัจจัยความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนในด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลของการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุง และเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานเกิดความรักและมีความพึงพอใจในการทำงานต่อไปในอนาคต

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเสมอภาคในผลตอบแทนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในผลตอบแทนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลของการวิจัยนี้มาเสนอต่อผู้บริหารองค์กร ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวางแผนกลยุทธ์ของการปรับปรุงโครงสร้างด้านผลตอบแทนให้แก่พนักงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในวางแผนปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ผลการศึกษาทำให้องค์กรต่าง ๆ ตระหนักถึงความสำคัญของระบบค่าตอบแทนที่ต้องคำนึงถึงความเสมอภาคและความคาดหวังกับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน
4. ใช้เป็นประโยชน์ต่อนักวิจัย นักวิชาการ สามารถนำข้อมูลเพื่อการอ้างอิงและการศึกษาเพื่อขยายองค์ความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
2. อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
3. สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
4. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
5. ระดับตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
6. ระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
7. ความเสมอภาคและความคาดหวังในผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้กำหนดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการขอความร่วมมือจากพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. โดยใช้แบบสอบถามส่งให้กลุ่มประชากรทางอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม 2555 ถึง 10 มกราคม 2556 จำนวน 450 ชุด ใช้เวลาเก็บข้อมูลภายใน 2-3 สัปดาห์ และได้รับแบบสอบถามกลับทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 430 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95
2. โดยใช้แบบสอบถามแจกให้กลุ่มประชากรตามบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ 20 - 21 ธันวาคม 2555 จำนวน 50 ชุด ใช้เวลาเก็บข้อมูลภายใน 2 วัน และได้รับแบบสอบถามกลับเต็มจำนวน 50 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
3. ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 350 ชุด และใช้แบบสอบถามที่แจกเองจำนวน 50 ชุด จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ตามขั้นตอนทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามจากกลุ่มประชากรแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด สร้างคู่มือลงรหัสและนำข้อมูลมาลงรหัส จากนั้นนำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วไปบันทึกในอุปกรณ์ถ่ายโอนข้อมูลแฟลชไดรฟ์ (Flash drive) แล้วนำไปวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สำหรับงานวิจัยทางด้วยสังคมศาสตร์

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด / แยกกันอยู่ เป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และมีระยะเวลาการทำงาน ระหว่าง 6 - 10 ปี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเสมอภาคในผลตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ด้านเงินเดือน

ความเสมอภาคในผลตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้านเงินเดือน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความเสมอภาคในผลตอบแทน ด้านเงินเดือนมากที่สุด คือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ

ความเสมอภาคในผลตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนพิเศษ/เงินจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความเสมอภาคในผลตอบแทน ด้านค่าตอบแทนพิเศษ/เงินจูงใจมากที่สุด คือ นโยบายในการจ่ายผลตอบแทนพิเศษและเงินจูงใจต่าง ๆ ของบริษัทมีความชัดเจนแน่นอนอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านรางวัล

ความเสมอภาคในผลตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้านรางวัล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความเสมอภาคในผลตอบแทน ด้านรางวัลมากที่สุด คือ พนักงานทุกคนในบริษัทมีโอกาสในการได้รับสิ่งจูงใจเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน

ความเสมอภาคในผลตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นบริษัทให้สิทธิในการลาพัก ลาป่วย และลากิจ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในผลตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ด้านเงินเดือน

ความคาดหวังในผลตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้านเงินเดือน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคาดหวังในผลตอบแทนด้านเงินเดือนมากที่สุด คือ ท่านคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ

ความคาดหวังในผลตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคาดหวังในผลตอบแทนด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจมากที่สุด คือ ท่านคาดหวังที่จะได้รับสวัสดิการและบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายอย่างเพียงพอ เช่น เงินทุนสงเคราะห์, เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก

ด้านรางวัล

คาดหวังในผลตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้านรางวัลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคาดหวังในผลตอบแทนด้านรางวัลมากที่สุด คือ ท่านคาดหวังที่จะได้รับรางวัลจากบริษัทเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ เช่น โบนัส คอมมิสชั่น การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น อยู่ในระดับมาก

ด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน

ความคาดหวังในผลตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคาดหวังในผลตอบแทนด้านรางวัลมากที่สุด คือ ท่านคาดหวังที่จะได้รับสวัสดิการและบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายที่บริษัทให้แก่ท่าน เช่น ค่ารักษาพยาบาล รถรับ – ส่ง แบบฟอร์มพนักงาน สมาชิกสปอร์ตคลับ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 3 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 ระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า ระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานแต่ละเพศมีระดับความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเพศชายจะมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นหากได้รับผลตอบแทนด้านเงินเดือนที่สูง แต่เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นหากได้รับผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น สวัสดิการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเงินสงเคราะห์บุตร รถรับ-ส่ง เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ รัตนอาชาไนย (2544) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (ศึกษาเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี) พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .05

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดและความพึงพอใจในการทำงานไม่เหมือนกัน ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุที่แตกต่างกันออกไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภฤกษ์ กลิ่นสุคนธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่เป็นโสดและมีครอบครัวแล้ว พนักงานทั้งสองกลุ่มนี้มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่ยังเป็นโสดอาจต้องการการทำงานที่ท้าทาย และเรียนรู้งานใหม่อยู่เสมอ ส่วนพนักงานที่สมรสแล้วนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำงานเก็บเงินเพื่อเลี้ยงครอบครัวบุตรหลาน ซึ่งหากปฏิบัติงานและได้ผลตอบแทนในจำนวนที่เหมาะสมย่อมส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตินา จันทรผง (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประชาสัมพันธ์ 6, 7 และ 8 พบว่า สำนักงานประชาสัมพันธ์ที่สังกัด ส่วนสถานภาพสมรส ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ปานสมบูรณ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณีย์ ดอนสกุล (2549) ทำการวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง เขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี ผลวิจัยพบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านปัจจัยจากลักษณะงานที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรเดช แต่สิน (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในผลตอบแทนของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความพึงพอใจของผลตอบแทนในแต่ละด้านพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในผลตอบแทนด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่ไม่แตกต่างกัน

5. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจาก พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานในระดับหัวหน้างานย่อมมีความคาดหวังในผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเพราะพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน มีความรู้ ความชำนาญสูงจึงต้องการผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับตำแหน่งงานของตน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าจะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานมานานแล้วหรือพนักงานที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ต่างก็มีความพึงพอใจในการทำงานเหมือนกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา พัฒนานันท์ชัย (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า อายุงาน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

7. ความเสมอภาคในผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เนื่องจาก พนักงานต้องการความเสมอภาคในผลตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายโดยมีความเท่าเทียมกับพนักงานที่อยู่ในระดับตำแหน่งงานเดียวกันภายในองค์กรและเมื่อเทียบกับระดับตำแหน่งเดียวกันที่อยู่ภายนอกองค์กรที่มีธุรกิจคล้ายคลึงกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สโรธร ปุษาปาคม (2550) ศึกษาเรื่อง ระบบค่าตอบแทนในธุรกิจไทย: ผลกระทบต่อผลลัพธ์ระดับบุคคล พบว่า การออกแบบระบบค่าตอบแทนที่คำนึงถึงความเสมอภาคภายในความเสมอภาคภายนอก และความเสมอภาคระหว่างบุคคลมีผลต่อผลลัพธ์ระดับบุคคล (ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน การขาดงาน และการออกจากงาน) และความพึงพอใจในค่าตอบแทน นอกจากนี้ความพึงพอใจในค่าตอบแทนยังส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และการออกจากงานอีกด้วย โดยความเสมอภาคภายในมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจใน

ค่าตอบแทน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่ความเสมอภาคภายนอกมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการขาดงานและการออกจากงาน ดังนั้นหากองค์กรต้องการเพิ่มความพึงพอใจในค่าตอบแทน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบค่าตอบแทนที่คำนึงถึงความเสมอภาคภายในเป็นพิเศษ ในทางกลับกันหากองค์กรต้องการลดอัตราการขาดงานและการออกจากงาน องค์กรก็ควรให้ความสำคัญกับความเสมอภาคภายนอก

ความคาดหวังในผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เนื่องจาก พนักงานมักจะคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วจะได้รับผลตอบแทนอะไรจากบริษัท เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าเชิงบวก โดยวัดจากความคาดหวังในผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากองค์กรสามารถตอบสนองตามสิ่งที่พนักงานคาดหวังไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's Expectancy Theory) ที่กล่าวว่า การที่คนงานจะมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความพยายาม (Effort) เพื่อการปฏิบัติงาน (Performance) เพื่อให้ได้ผลงานตามที่ต้องการหรือไม่นั้นจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน (EP: Effort Performance Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า ถ้าหากตนเองลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถแล้ว จะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นสูงมากหรือน้อยเพียงใดที่จะกระทำสิ่ง นั้น ได้สำเร็จ กล่าวคือ เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าจะปฏิบัติงานได้หรือไม่ ซึ่งมักจะประเมิน ถึงความสามารถ (Ability) และความเพียงพอของปัจจัยเชิงบริบทอื่น ๆ ด้วย เช่น ทรัพยากรที่จะจัดหา มาได้ เป็นต้น

ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (PO: Performance Outcome Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมว่า ถ้าหากเขาแสดงพฤติกรรมนั้นแล้ว เขาจะได้รับผลลัพธ์ที่เป็นผลดีหรือผลเสียอย่างไรต่อตัวเขา กล่าวคือ เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลตอบแทนอะไร (รางวัลตอบแทน มีสองลักษณะ คือ รางวัลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่คนอื่นเอาให้ เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าเชิงบวกซึ่งบุคคลได้รับโดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ความท้าทาย

ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัลหรือผลกรรม (V: Valence) หมายถึงคุณค่า หรือความตั้งใจที่รางวัลหรือผลกรรมนั้น แต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันต่อรางวัลหรือผลกรรมเดียวกัน เช่น ว่ามีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน หากมีความคาดหวังก็จะสูง แต่ความ คาดหวังนี้อาจถูกลบล้างด้วยคุณค่าของสิ่งที่จะได้รับในทางลบได้ เช่น การสูญเสียเวลา ดังกล่าว ข้างต้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนา และวางแผนระบบการบริหารงานภายในองค์กรให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในองค์กร อีกทั้งเพื่อช่วยในการกระตุ้นพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่ดีต่อองค์กร และรักษาพนักงานที่ดี มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรไปนาน ๆ รวมถึงนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับสวัสดิการของหน่วยงาน โดยเฉพาะการสำรวจความต้องการของพนักงานในการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงานอย่างเพียงพอและการบริหารจัดการสวัสดิการต่าง ๆ ที่จัดให้พนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจมีไว้ในรูปของตัวเงินเพียงอย่างเดียว รวมถึงให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการต่าง ๆ

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความเป็นธรรมของหน่วยงาน จากผลการวิจัยพบว่า การพิจารณาความดีความชอบยังขาดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีการเลือกปฏิบัติ มีการใช้ระบบพวกพ้องและระบบอุปถัมภ์ ซึ่งอาจส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลงได้

3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความเพียงพอของรายได้ของพนักงานให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน อาจมีการพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการปรับค่าจ้างให้พนักงานให้มีความเหมาะสมและชัดเจนหรือการเพิ่มค่าครองชีพให้กับพนักงาน

4. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องโครงสร้างเงินเดือน หรือประกาศนโยบายของโครงสร้างเงินเดือนที่มีความชัดเจน ยุติธรรมและแน่นอน รวมถึงการเพิ่มผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินหรือไม่ใช้ตัวเงินให้กับพนักงานเพิ่มขึ้น เช่น สวัสดิการให้การรักษาพยาบาลโดยกำหนดอัตราตามระดับตำแหน่งงาน การจัดรถรับ – ส่งพนักงาน ชุดพนักงานทุนการศึกษาบุตรพนักงานที่เรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เป็นต้น หรือ สวัสดิการช่วยเหลือค่าครองชีพ เช่น คุปองรับประทานอาหารกลางวัน เบี้ยขยัน เงินช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น งานศพ งานแต่ง งานบวช ฯลฯ เป็นต้น ผลตอบแทนที่อยู่ในรูปของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินที่องค์กรมอบให้พนักงานจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

5. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนพิเศษของบริษัทให้มีความยุติธรรมเหมาะสมและชัดเจนมากขึ้น โดยอาจมีการกำหนดนโยบายและโครงสร้างด้านผลตอบแทนที่ชัดเจนแก่พนักงานว่าเมื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จะได้รับรางวัลอะไรบ้าง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความเสมอภาคในผลตอบแทนในด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครเพื่อได้ผลการศึกษาที่มีความชัดเจนมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่ใช้เงินในด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน และสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพราะผลตอบแทนบางประเภทอาจไม่ได้เอื้อประโยชน์ให้กับพนักงานส่วนใหญ่ เช่น ผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินด้านเงินทุนสงเคราะห์
3. ควรศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เนื่องจากองค์กรอาจนำข้อมูลในการศึกษาเพิ่มเติมไปใช้ในการปรับปรุงในส่วนอื่นๆ ต่อไป
4. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน การวางแผนและการดำเนินนโยบายที่ตรงตามความต้องการของพนักงาน



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร รพีกาญจน์. (2549). ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัท ชานินทร์ เอลน่า จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- . (2549). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2553). การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทักษะคิดของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการ ปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต บีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่ : โรงพิมพ์ครองช้าง.
- เกื้อ วงศ์บุญสิน. (2545). ประชากรกับการพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- เกษมสุข สวัสดิ์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรชั้นประทวนใน จังหวัดมุกดาหาร. ภาคนิพนธ์. ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิรเดช แต่สิน. (2554). ความพึงพอใจในผลตอบแทนของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เขต นิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑามาศ โพธิ์ศรี. (2549). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- จุฑามาศ ปานสมบุญ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงาน
ปฏิบัติการผลิต ของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม.
(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จันทร์ทิพย์ ว่องประเสริฐ. (2542). การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอน
วิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น ในวิทยาลัยสารพัดช่างกลุ่มสถานศึกษาภาคกลาง.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541) เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต
การพิมพ์.
- . (2544) เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต
การพิมพ์.
- เทพสุดา แสงจันทร์ศรี. (2548). ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยคำจูงที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานและเจตคติต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์
กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) มหาสารคามฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- เถกิง เจริญศรี. (2522). ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูสังกัดองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดอ่างทองกับครูสังกัดเทศบาลในเขตจังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่าง. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา
การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- บุญม้น ธนาศุภวัฒน์. (2537). จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 6 (ฉบับ
ปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์ม
และไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2548). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ ฯ. ธรรมสาร.
- สโรธร ปุษาปาคม. (2550). ระบบคำตอบแทนในธุรกิจไทย: ผลกระทบต่อผลลัพธ์ระดับบุคคล
วิทยานิพนธ์ พ.ม.(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2551). การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Bowditch, James J.; & Buono, Anthony F. (1997). *A primer on Organizational Behavior*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Bruening, Thomas H.; & Hoover, Tracy S. (1990, March). The Commitment of Pennsylvania Secondary Vocational Teachers to Student Organizations. *Journal of Vocational and Technical Education*. 2(3): 49 – 64.
- Bruce Buchanan Building Organizational Commitment (1974, March)“The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*. (19): 633
- Duance, P.S. (1982). *Psychology and Industrial Today*. 3 rd ed. New York: Mcmillan Publish Co.Inc.
- DeCotis, T.A.; & Summer, T.P. (1987, February). A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment. *Human Relation*. 40(2): 445 - 470.
- Eisenberger R.; & other. (1991, Ferbruary). Perceived organizational Support and Employee Diligence Commitment & Innovation. *Journal of Applied Psychology*. 75 (2): 51 – 59.
- Hrebiniak, L.C; & Alutto. J.A. (1972). Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 15: 555-572
- Hartung J.; et al. (2001). *Journal of Applied Statistics*. 28: 215-300.
- Gilmer, Von Haller B. (1967). *Industrial Psychology*. 2nd ed. New York : Mc Grow-Hill.
- Glisson, C; & Durick, M. 1998. “Predictors of Job satisfaction and Organization commitment in Human Service Organization”. *Administrative Science Quarterly*. 33(March): 488-503
- Johns, Gary. (1996). *Organizational Behavior Understanding and Managing Life at Work* .United States of America: HarperCollins Publishers Inc.
- Maslow, A.H. (1970). *A Theory of Human Motivation*. In J.L.Jr. Heckmann & S.G. Huneryager (Eds). *Human Relation in Management*. Cincinnate: South
- Milton, C.R. (1981). *Human Behavior in Organizations : Three Levels of Behavior*. New Jersey : Prentice- Hall Inc.
- Miner, J.B. (1992). *Industrial Organizational Psychology*. New York : McGraw-Hill.
- Meyer, J.P. (1989, March). Organizational Commitment and Job Performance: It's the Nature of the Commitment the Counts. *Journal of Applied Psychology*. 74: 152-156
- Steers, R.M. (1977, March). Antecedemts and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quartery*. 22(1): 46– 58.

Strauss, George; & Sayles, Leonard R.(1960). *Personnel: The Human Problems of Management*. Englewood Cliffs: Prentices-Hall.

Strees; & Porter. (1983). *Motivation and Work Behavior*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill

Vroom, V. H. (1962). *Work and motivation*. New York: Wiley.

Yamane, Taro. (1973). *Statistic An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.







ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ชุดที่.....

**เรื่อง ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร**

เรียน : ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้ากำลังศึกษา เรื่อง “ความเสมอภาค ความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” คำตอบของท่านจะมีคุณค่าสำหรับงานวิจัยเป็นอย่างมาก ซึ่งในกรณีนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกผิดเป็นเพียงการศึกษาความคิดเห็นของท่าน และต้องการคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านเท่านั้น

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวอิสริย์ โรจนสุทธิ รหัสนิต 53299130054 เบอร์โทรศัพท์ 089-9963030

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: ความเสมอภาคในผลตอบแทน

ส่วนที่ 3: ความคาดหวังในผลตอบแทน

ส่วนที่ 4: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน
กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงเล็บ () ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 21 - 30 ปี

() 31-40 ปี

() 41-50 ปี

() 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด / แยกกันอยู่

() สมรส / อยู่ด้วยกัน

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่งงาน

() พนักงานระดับปฏิบัติการ

() พนักงานระดับหัวหน้างาน

6. ระยะเวลาการทำงาน

() 1 - 5 ปี

() 6 - 10 ปี

() 11 - 15 ปี

() 16 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความเสมอภาคในผลตอบแทน

ท่านคิดว่าบริษัทของท่านให้ความเสมอภาคแก่พนักงานในเรื่องผลตอบแทนต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

โดยที่ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ความเสมอภาคในผลตอบแทน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านเงินเดือน					
1) เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่					
2) อัตราการขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานมีความยุติธรรมเหมาะสม					
3) การขึ้นเงินเดือนของพนักงานมีความเป็นธรรมเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่นๆ ในองค์กร					
4) ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เสมอภาคกับเพื่อนต่างหน่วยงานที่อยู่ในระดับตำแหน่งเดียวกัน					
5) องค์กรมีการกำหนดนโยบายค่าตอบแทนไว้อย่างชัดเจน					
ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ					
6) ค่าตอบแทนพิเศษที่ท่านได้รับเหมาะสมกับอายุงานของท่าน					
7) ระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนพิเศษของบริษัทมีความยุติธรรมเหมาะสม					
8) นโยบายในการจ่ายผลตอบแทนพิเศษและเงินจูงใจต่างๆ ของบริษัทมีความชัดเจนแน่นอน					
9) ระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนพิเศษของบริษัทเป็นไปอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น					
ด้านรางวัล					
10) บริษัทของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานตามผลงาน					
11) พนักงานทุกคนในบริษัทมีโอกาสในการได้รับสิ่งจูงใจเท่าเทียมกัน					
12) กระบวนการที่ใช้ในการพิจารณาการให้รางวัลในการทำงานมีความชัดเจนแน่นอน					
ด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน					
13) ระบบโครงสร้างด้านสวัสดิการพิเศษของบริษัทมีความยุติธรรมเหมาะสม					
14) บริษัทให้สิทธิในการลาพัก ลาป่วย และลากิจ อย่างเหมาะสม					
15) กระบวนการที่ใช้ในการพิจารณาการให้สวัสดิการในการทำงานมีความชัดเจนแน่นอน					

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังในผลตอบแทน

ท่านมีความคาดหวังต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทอย่างไร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

โดยที่ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ความคาดหวังในผลตอบแทน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านเงินเดือน					
1) ท่านคาดหวังให้บริษัทมีกระบวนการในการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนตามผลการทำงาน					
2) ท่านคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน					
3) ท่านคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ					
4) ท่านคาดหวังที่จะได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ					
ด้านค่าตอบแทนพิเศษ / เงินจูงใจ					
5) ท่านคาดหวังที่จะได้รับเงินตอบแทนพิเศษในการทำงาน เช่น เงินเพิ่มพิเศษ เงินค่าตำแหน่ง เบี้ยขยัน เป็นต้น เมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จ					
6) ท่านคาดหวังที่จะได้รับสวัสดิการและบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายอย่างเพียงพอ เช่น เงินทุนสงเคราะห์, เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น					
ด้านรางวัล					
7) ท่านคาดหวังที่จะได้รับรางวัลจากบริษัทเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ เช่น โบนัส คอมมิสชั่น การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น					
8) ท่านคาดหวังที่จะได้รับการมอบหมายงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ					
ด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน					
9) ท่านคาดหวังที่จะได้รับสวัสดิการและบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายที่บริษัทให้แก่ท่าน เช่น ค่ารักษาพยาบาล รถรับ – ส่ง แบบฟอร์มพนักงาน สมาชิกสปอร์ตคลับ เป็นต้น					
10) ท่านคาดหวังจะได้รับทรัพยากรในการทำงานที่เหมาะสมกับสถานะทางตำแหน่งของท่าน เช่น ห้องทำงานส่วนตัวสำหรับผู้บริหาร หัวหน้ารถประจำตำแหน่ง เป็นต้น					
11) ท่านคาดหวังให้บริษัทมีการพิจารณาให้จำนวนวันลาพักผ่อนแก่พนักงานเพิ่มขึ้นตามอายุการทำงาน					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

โดยที่ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1) ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้					
2) ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน					
3) ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์กรของท่านในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบของท่าน					
4) ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงพัฒนางานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา					
5) เมื่อพบปัญหาท่านเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์
ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอิสริย์ โรจนสุทธิ์
วันเดือนปีเกิด	25 พฤศจิกายน 2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	47 หมู่3 ตำบลดอนแฝก อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม 73120
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท โครโนส อินดัสทรี(1997) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2543	บัญชีบัณฑิต สาขาการบัญชีเพื่อการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ.2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ