

การศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทนของบุคลากร

กรณีศึกษา : ศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร

A Study of Compensation Satisfaction

A Case study : Kamphaengphet Provincial Hall

ชนิษฐา ขุนเทา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทน ของบุคลากรที่ทำงานศาลากลาง จังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทนของบุคลากรที่ทำงานศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร

2.เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในค่าตอบแทน 4 ด้าน แบ่งตามองค์ประกอบ ค่าตอบแทนของ Mondy & Noe (1996) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมของงาน กับปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย จำนวน 320 คน ใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแบบของ Taro Yamane สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. บุคลากรที่ทำงานในศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร มีระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน คือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมของงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. บุคลากร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ค่าตอบแทน, ความพึงพอใจ

บทนำ

การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่าง ๆ หลายแห่งซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐโดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 ในการปฏิบัติงานของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ การรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีประสิทธิภาพขององค์กร ก็ต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน แรงจูงใจ(Motivation) คือ กระบวนการที่ความพยายามของบุคคลได้รับการกระตุ้น ชี้นำ และรักษาให้คงอยู่ จนกระทั่งงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย เนื่องจากมนุษย์มีความรู้สึกนึกคิดมีจิตใจที่จะรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ และจิตใจเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดและควบคุมอารมณ์ความรู้สึก ให้พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้น หากรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ย่อมสร้างสรรค์ผลงานที่ดีและมีคุณภาพ การสร้างองค์ประกอบให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน การทำงานในองค์กรที่สร้างความสุข ทำให้พนักงานอยากจะทุ่มเททำงานด้วยความเต็มใจและพอใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ(สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2559 :72) คำตอบแทน เป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญในการบริหารองค์การและบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารคำตอบแทน เป็นสิ่งสำคัญมีส่วนในการจูงใจคนภายนอกองค์การให้สนใจและอยากที่จะเข้ามาทำงานกับองค์การ การบริหารคำตอบแทนภายในองค์กรก็เพื่อจูงใจให้ผู้ที่ทำงานให้กับองค์กรมีความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่สนับสนุนให้พนักงานขององค์การมีการสร้างสรรค์ผลงาน ปฏิบัติงานให้ออกมามีประสิทธิภาพสูงสุด

ศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งอยู่ในบริเวณของศูนย์ราชการจังหวัดกำแพงเพชร มีพื้นที่โดยรวมประมาณ 132 ไร่ อาคารศาลากลางจังหวัดมีส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ อยู่จำนวน 30 หน่วยงาน มีบุคลากรทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ลูกจ้างเหมา และเจ้าหน้าที่ของรัฐ คอยให้บริการประชาชนและขับเคลื่อนงานราชการให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งทุกตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานมีความสำคัญในการผลักดันให้องค์การไปสู่เป้าหมาย ตามแผนที่ได้วางไว้

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจในคำตอบแทนของบุคลากรที่ทำงานในศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารคำตอบแทนให้บุคลากร

เกิดความพึงพอใจ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อปรับใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทนของบุคลากรที่ทำงานในศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร โดยรวมและเป็นรายด้านคือ ค่าตอบแทนในรูปตัวเงินทางตรงค่าตอบแทนในรูปตัวเงินทางอ้อม ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมของงาน

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของบุคลากรที่ทำงานในศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร

คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจในค่าตอบแทนของบุคลากรที่ทำงานศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้าน จัดอยู่ในระดับใด

2. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

H2a : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านตัวเงินทางตรงแตกต่างกัน

H2b : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านตัวเงินทางอ้อมแตกต่างกัน

H2c : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนไม่เป็นตัวเงินด้านงานแตกต่างกัน

H2d : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมของงานแตกต่างกัน

3. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนแตกต่างกัน หรือไม่อย่างไร

H3a : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านตัวเงินทางตรงแตกต่างกัน

H3b : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านตัวเงินทางอ้อมแตกต่างกัน

H3c : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนไม่เป็นตัวเงินด้านงานแตกต่างกัน

H3d : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมของงานแตกต่างกัน

4.รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

H4a :รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านตัวเงินทางตรงแตกต่างกัน

H4b :รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านตัวเงินทางอ้อมแตกต่างกัน

H4c :รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนไม่เป็นตัวเงินด้านงานแตกต่างกัน

H4d :รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนไม่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมของงานแตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับค่าตอบแทน และความพึงพอใจ

ค่าตอบแทน ไม่ได้มีแต่ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินผลประโยชน์ทางการเงินเท่านั้น(Financial Compensation)แต่ยังมีส่วนประกอบอื่น ๆ ที่มีความสำคัญ เช่น สภาพการทำงานที่เหมาะสม และเป็นที่ต้องการของพนักงานแต่ละบุคคล รวมถึงความพึงพอใจในงาน ความสุขในที่ทำงาน (Happiness in Workplace) ความรู้สึกในงานที่ทำมีความหมายและมีประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งก็คือค่าตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน (Non Financial Compensation) (สุรพัฒน์ มังคะลี ,2561:103)

ค่าตอบแทน โดยหลักในข้อกฎหมาย หมายถึง “เงิน” ที่นายจ้างจ่ายแก่ลูกจ้างเป็นค่าตอบแทนการทำงานตามสัญญาจ้าง สำหรับระยะเวลาทำงานปกติของวันทำงาน หรือ จ่ายให้โดยคำนวณตามผลงานที่ลูกจ้างได้ทำและหมายความรวมถึงเงินที่จ่ายให้ในวันหยุดและในวันลา ซึ่งลูกจ้างไม่ได้ทำงาน แต่มีสิทธิได้รับตามกฎหมายแรงงาน ค่าตอบแทนเชิงธุรกิจ หมายถึง ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ซึ่งบริษัทจ่ายแก่พนักงานเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ตามค่าของงาน และผลการทำงาน (กฤษฎา แสงดี ,2552)

การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม สมเหตุสมผล มีความยุติธรรมและพอเพียง ทำให้ พนักงานทำงานด้วยความพอใจ ไม่มีการลาออกหรือการร้องทุกข์ และพอใจที่จะอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ เป็นการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างหนึ่ง (เสนาะ ตีเยาว์. 2543)

ค่าตอบแทนแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ 4 ด้าน คือ ค่าตอบแทนด้านตัวเงินทางตรง ค่าตอบแทนด้าน ตัวเงินทางอ้อม ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน และค่าตอบแทนไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมของงาน ตามแนวคิดค่าตอบแทนของ Mondy&Noe (Mondy&Noe :1996)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความพึงพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ความพึงพอใจ

เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและจิตใจ อาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งนั้นเป็นทางบวกหรือลบ (อุทัย พรณสุตใจ 2544)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ทำให้เกิดเป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล อีกทั้งยังส่งผลต่อ ความสำเร็จขององค์การด้วยปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2535)

องค์ประกอบต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี ดังนี้ ความมั่นคงปลอดภัย (security) ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมการได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น สถานที่ทำงานและการจัดการ (company and management) สภาพที่ทำงานทั้งลักษณะทางกายภาพทั่วไป และลักษณะของการจัดการเพื่อบรรลุเป้าหมายภาระนั้น ๆ ตลอดจนชื่อเสียงและเกียรติภูมิของสถานที่ทำงาน ค่าจ้าง (wage) อัตราค่าจ้างที่คนงานหรือลูกจ้างได้รับ ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) ลักษณะเฉพาะของงานแต่ละประเภทซึ่งแตกต่างกันเช่น งานสอน งานบริหาร งานบริการ ลักษณะของงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมาก การนิเทศงาน (supervision) การติดตามดูแล ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญทำให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจได้ ลักษณะทางสังคม (social aspects of the job) การใช้ชีวิตในสถานที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน การติดต่อสื่อสาร (communication) การสื่อความคิดเห็น และความต้องการของผู้ปฏิบัติในหน่วยงาน ช่วยสร้างความเข้าใจตรงกันให้แก่ผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน (working condition) สภาพของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (benefit) ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่คนทำงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน เงินตอบแทนในโอกาสพิเศษ การให้บริการต่าง ๆ การรักษาพยาบาลและสวัสดิการที่อยู่อาศัย (Gilmer (1973, p.280))

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเทคนิคการบริหารค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ ของจรรยาศักดิ์ สุนทรเดชา (2561) พบว่า การบริหารค่าตอบแทนให้มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับองค์กร เพื่อความก้าวหน้า เพื่อความอยู่รอด และเพื่อความสุขในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง จึงต้องสอดคล้องและสัมพันธ์กับนโยบายขององค์กรนั้น ๆ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์การกำหนดค่าตอบแทน ที่ได้กำหนดไว้ด้วยความยุติธรรม จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น โดยผู้บริหารต้องประเมินที่ผลงานของพนักงานแต่ละคนโดยตรง รวมถึง สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรให้เป็นค่าตอบแทนเพื่อจูงใจในการทำงาน แต่ก็ต้องคำนึงถึง องค์ประกอบหลายๆ อย่าง มาสร้างความสมดุล เช่น ความสมดุลระหว่างรายจ่ายของแต่ละแผนกกับรายจ่ายอื่น ๆ ใน

องค์กร หรือความสมดุลระหว่างเงินกับสวัสดิการ และความสมดุลระหว่างเงินเดือนกับงานที่ทำ ว่าสอดคล้องกันหรือไม่

งานวิจัยกลยุทธ์การบริหารค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินที่มีผลต่อความรักในงานของ ดวงฤทัย ณ นครพนม และคณะ (2560) พบว่า ค่าตอบแทนจากการทำงานถือเป็นสิ่งตอบแทนที่มีความสำคัญที่จะช่วยจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งค่าตอบแทนที่องค์กรมอบให้แก่พนักงานมีทั้งค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และที่ไม่ใช่ตัวเงิน โดยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินเป็นปัจจัยหลักที่จูงใจให้คนมาร่วมงานกับองค์กร แต่ไม่ใช่ปัจจัยหลักในการรักษาคนให้อยู่กับองค์กร

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Herzberg, 1959)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่ทำงาน ใน 30 หน่วยงานที่ตั้งอยู่ศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างเหมา ลูกจ้างชั่วคราว และเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 596 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยสามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากร กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 คำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 239 คน ทางผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้บุคลากร ที่ทำงานศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 320 ชุด ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563

เครื่องมือในการวัดตัวแปรงานวิจัยนี้ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สำหรับส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของบุคลากรที่ทำงาน ศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 19 ข้อ แบ่งค่าตอบแทนเป็น 4 ด้านตามแนวคิดค่าตอบแทนของ Mondy & Noe คือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง 3 ข้อ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม 4 ข้อ ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน 6 ข้อ ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมของงาน 6 ข้อ โดยใช้มาตรวัดประเภทประเมินค่า (Rating scale) แบ่งระดับ

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็น 5 ระดับ โดยแปลความหมายได้ดังนี้ 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึงพึงพอใจอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเกี่ยวกับคำตอบแทน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคำตอบแทนทำรายข้อและเป็นรายด้านทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในคำตอบแทน โดยใช้สถิติ t-test และ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ทำงานศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 320 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.8 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.2 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 35 ปีจำนวน ร้อยละ 34.7 รองลงมาคืออายุ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.2 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวนร้อยละ 44.1 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.9 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 50.9 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 และส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.4

คำถามการวิจัยที่ 1. ความพึงพอใจในคำตอบแทนของบุคลากรที่ทำงานศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้าน จัดอยู่ในระดับใด

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในคำตอบแทนโดยรวมและเป็นรายด้านของบุคลากรที่ทำงานศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร สามารถแสดงรายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจรวมของบุคลากรที่ทำงานในศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร

ความพึงพอใจ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
คำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง	320	2.33	1.06	ปานกลาง
คำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม	320	2.78	1.04	ปานกลาง
คำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน	320	3.15	0.67	ปานกลาง
คำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้าน	320	3.57	0.65	มาก
สภาพแวดล้อมของงาน				
ความพึงพอใจรวม	320	3.07	0.63	ปานกลาง

การศึกษาความพึงพอใจรวมในคำตอบแทนของบุคลากร พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.07 ซึ่งจัดได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านคำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวแทนด้านสภาพแวดล้อมของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งจัดได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในคำตอบแทนของบุคลากร
แยกเป็นรายชื่อ สามารถแสดงรายละเอียดดังตาราง

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
1	เงินเดือน	3.4	1.01	มาก
2	ค่าล่วงเวลา	1.53	1.65	น้อยที่สุด
3	เบี้ยเลี้ยง/ค่าเดินทางไปราชการ	2.08	1.57	น้อย
4	เงินช่วยเหลือบุตร	1.11	1.64	น้อยที่สุด
5	สวัสดิการการรักษาพยาบาล	3.25	1.41	ปานกลาง
6	วันหยุด วันลาพักผ่อน วันลาป่วย ฯลฯ	3.55	1.31	มาก
7	กองทุนบำเหน็จบำนาญ/ประกันสังคม	3.23	1.27	ปานกลาง
8	ความท้าทายของงาน	3.20	.84	ปานกลาง
9	ความก้าวหน้าในสายงาน	3.04	1.02	ปานกลาง
10	โอกาสการฝึกอบรม เพิ่มความรู้ทักษะ	2.83	.97	ปานกลาง
11	การยกย่อง ยอมรับในผลงาน	3.47	.93	มาก
12	ปริมาณงานที่รับผิดชอบ	3.27	.80	ปานกลาง
13	ระบบในการประเมินผลงาน	3.11	.87	ปานกลาง
14	สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.77	.93	มาก
15	เพื่อนร่วมงาน	3.79	.88	มาก
16	หัวหน้างาน	3.5	1.05	มาก
17	การทำงานที่มีทีมเวิร์ค	3.73	.87	มาก
18	ความมั่นคงใน การจ้างงาน	3.65	1.28	มาก
19	การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในงาน	2.98	1.04	ปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข้อที่เกี่ยวเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย

3.77 การทำงานที่มีทีมเวิร์ค มีค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อที่เกี่ยวกับเงินช่วยเหลือบุตร มีค่าเฉลี่ย 1.11

คำถามงานวิจัยที่ 2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคำตอบแทนแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความพึงพอใจในคำตอบแทน

คำตอบแทน		SS	df	Mean	F	P
		Square				
ด้านตัวเงินทางตรง	ระหว่างกลุ่ม	20.139	3	6.713	6.163	.050*
	ภายในกลุ่ม	344.139	316	1.089		
	รวม	364.333	319			
ด้านตัวเงินทางอ้อม	ระหว่างกลุ่ม	26.026	3	8.675	8.538	.021*
	ภายในกลุ่ม	321.105	316	1.016		
	รวม	347.131	319			
ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน	ระหว่างกลุ่ม	16.723	3	5.574	14.108	.00*
	ภายในกลุ่ม	124.853	316	.395		
	รวม	141.576	319			
ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.935	3	2.978	7.283	.099
	ภายในกลุ่ม	129.228	316	.409		
	รวม	138.164	319			
รวมความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	14.618	3	4.873	13.677	.024*
	ภายในกลุ่ม	112.584	316	.356		
	รวม	127.202	319			

*p<0.05

เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคำตอบแทนโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ คำตอบแทนด้านตัวเงินทางตรง คำตอบแทนด้านตัวเงินทางอ้อม และคำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นด้านคำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมของงานที่มีความพึงพอใจในคำตอบแทนไม่แตกต่างกัน

คำถามงานวิจัยที่ 3 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความพึงพอใจในค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน		SS	df	Mean	F	P
		Square				
ด้านตัวเงินทางตรง	ระหว่างกลุ่ม	19.151	3	8.675	5.844	.001
	ภายในกลุ่ม	345.182	316	1.016		
	รวม	364.333	319			
ด้านตัวเงินทางอ้อม	ระหว่างกลุ่ม	181.259	3	60.420	115.10	.00
	ภายในกลุ่ม	165.873	316	.525		
	รวม	347.131	319			
ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน	ระหว่างกลุ่ม	12.156	3	4.052	9.894	.00
	ภายในกลุ่ม	129.419	316	.410		
	รวม	141.576	319			
ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมของงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.138	3	3.046	7.460	.00
	ภายในกลุ่ม	129.026	316	.408		
	รวม	138.164	319			
รวมความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	30.098	3	10.033	32.649	.00
	ภายในกลุ่ม	97.104	316	.307		
	รวม	127.202	319			

*p<0.05

เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจในแต่ละด้านได้แก่ ค่าตอบแทนด้านตัวเงินทางตรง ค่าตอบแทนด้านตัวเงินทางอ้อม ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

คำถามงานวิจัยที่ 4 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจในค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน		SS	df	Mean	F	P
		Square				
ด้านตัวเงินทางตรง	ระหว่างกลุ่ม	44.701	4	11.175	11.013	.00*
	ภายในกลุ่ม	319.632	315	1.015		
	รวม	364.333	319			
ด้านตัวเงินทางอ้อม	ระหว่างกลุ่ม	90.680	4	22.670	27.846	.00*
	ภายในกลุ่ม	256.451	315	.814		
	รวม	347.131	319			
ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน	ระหว่างกลุ่ม	19.165	4	4.052	9.894	.00*
	ภายในกลุ่ม	121.961	315	.410		
	รวม	141.576	319			
ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมของงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.692	4	3.046	7.460	.01*
	ภายในกลุ่ม	130.471	315	.408		
	รวม	138.164	319			
รวมความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	26.220	4	10.033	32.649	.00*
	ภายในกลุ่ม	100.982	315	.307		
	รวม	127.202	319			

*p<0.05

เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านค่าตอบแทนตัวเงินทางตรงค่าตอบแทนด้านตัวเงินทางอ้อม ค่าตอบแทนไม่เป็นตัวเงินด้านงาน และค่าตอบแทนไม่เป็นตัวเงินสภาพแวดล้อมของงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผล

ผลการวิจัยจากการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่ง มีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายตามผลดังนี้

1. ความพึงพอใจพอใจในคำตอบแทนของบุคลากร ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ ความพึงพอใจคำตอบแทนไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมของงาน มีความพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การทำงานที่มีทีมเวิร์ค ความมั่นคงในการจ้างงาน หัวหน้างาน และการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในงานตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือข้อที่เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.77 การทำงานที่มีทีมเวิร์ค มีค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อที่เกี่ยวกับเงินช่วยเหลือบุตร มีค่าเฉลี่ย 1.11 บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด เพราะอัตราการจ่ายประโยชน์ ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร ไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไป ผู้มีอำนาจควรมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนเพื่อบุคลากรจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ตามอัตรา และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ

2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกันของบุคลากรมีความพึงพอใจในคำตอบแทนแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. จากแบบสอบถามปลายเปิด บุคลากรตำแหน่งงานลูกจ้างเหมา ลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งไม่มีสวัสดิการประกันสังคมที่ช่วยเหลือเวลาเจ็บป่วย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือวันหยุด วันลาพักผ่อน ทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง ไม่มีหลักประกัน ขาดแรงจูงใจ ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีสวัสดิการ มีการปรับอัตราเงินสวัสดิการอื่น ๆ และผลประโยชน์อื่นทดแทน เช่น ค่าครองชีพค่ารักษาพยาบาล การประกันชีวิต สวัสดิการประกันสังคม ให้บุคลากรมีรายได้พอที่จะสามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ควรมีการปรับฐานเงินเดือนค่าจ้าง โดยพิจารณาจากภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน และค่าครองชีพประกอบด้วยกรณีบุคลากรต้องการย้ายกลับภูมิลำเนา ก็ควรเปิดโอกาสให้มีการโยกย้ายสลับตำแหน่งเพราะการได้ปฏิบัติงานในภูมิลำเนา ก็เป็นสิ่งที่มีความตั้งใจจะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในคำตอบแทนของบุคลากร เพื่อการบริหารจัดการคำตอบแทนที่เหมาะสม สมเหตุสมผล มีความยุติธรรมและพอเพียง จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความพอใจ ไม่มีการลาออกหรือการร้องทุกข์ และพอใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป นาน ๆ เป็นการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างหนึ่ง มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรรวมถึงพฤติกรรมที่จะตอบสนอง มุ่งมั่นตั้งใจทำงานให้ประสบผลสำเร็จ เพราะทุกตำแหน่งมีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1.การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในค่าตอบแทนของบุคลากร เป็นเรื่องของทัศนคติของบุคคล อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาวะการณ์ นโยบายผู้บริหาร และสภาพแวดล้อม

2.หากจะมีการนำข้อมูลไปใช้จริง ควรมีการศึกษาเจาะลึกในแต่ละหน่วยงานเนื่องจากลักษณะงานของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่าง หลากหลาย เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นลักษณะการสำรวจภาพรวมที่กว้าง ๆ

บรรณานุกรม

กฤษดา แสงดี 2552 .บทความวิชาการในวารสารกองการพยาบาล การจ่ายค่าตอบแทนตามภาระงาน : ประเด็นร้อนที่ยังรอคำตอบ ปีที่ 36 ฉบับที่ 3 146-147

จรรยาศักดิ์ สุนทรเดชา(2561)บทความวารสารสถาบันวิจัยพินิจธรรม เทคนิคการบริหารค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพปีที่ 5 ฉบับที่ 1 45-47

ดวงฤทัย ณ นครพนม และคณะ(2560) กลยุทธ์การบริหารค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินที่มีผลต่อความรักในงาน. คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยนครพนม.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์(2535) จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล กรุงเทพฯ ฯ ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ ฯ

เสนาะ ดิยาว์(2543)การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 12) กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สุภาวดี ขุนทองจันทร์(2559)การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างบูรณาการ.กรุงเทพฯ, ซีเอ็ดดูเคชั่น

สุรพัฒน์ มังคะลีและคณะ(2561).เอกสารประกอบการบรรยายการจัดการทุนมนุษย์. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง)

Carrel,M.R.,Elbert,N.E. and Hatfield,R.D.(1999). Human Resource Management: Global Strategies for Managing a Diverse Workforce.5 th

Gilmer,V., & Hallet,B.(1973).Applied psychology.New York: McGraw-Hill

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). The Motivation to work. New York: John Wiley & Son.

Mondy,R.W. &Noe R.M.(1996)Human Resource Management, 6th ed. New jersey Prentice-Hall Inc.

Yamane,Taro 1973.Statics:An Introductory Analysis.Third edition.Newyork:Harper and Row Publication.