

ความพึงพอใจค่าตอบแทน และแรงจูงใจในการทำงาน
กรณีศึกษา : ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และเจ้าหน้าที่ทรัพย์สินภาค
บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ชัชวรินทร์ ผาณิตพจนานกุล¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในค่าตอบแทน แรงจูงใจในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน สังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และเจ้าหน้าที่ทรัพย์สินภาค บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 360 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 18 – 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สถานภาพสมรส ไม่มีบุตร ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ 4 – 5 อายุงาน 20 ปีขึ้นไป และมีรายได้ 18,000 – 30,000 บาทต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($M=3.90$, $S.D.=0.400$) ส่วนแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ($M=4.15$, $S.D.=0.544$) และ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนโดยรวมกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับความสัมพันธ์ที่ต่ำมาก ($r = 0.134$) ที่ระดับนัยยะสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานในระดับต่ำมาก ($r = 0.129$) และผู้วิจัยได้พิจารณาค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม เป็นรายชื่อ พบว่า ความพึงพอใจในอุปกรณ์สำนักงานครบครัน เพียงข้อเดียว ที่มีความความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานในระดับต่ำมาก ($r = 0.117$) ที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม พบว่า อายุงาน , ตำแหน่งงาน และ เงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในค่าตอบแทน , แรงจูงใจในการทำงาน

¹ นายชัชวรินทร์ ผาณิตพจนานกุล นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสงขลา อดีตพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานหาดใหญ่ ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และเจ้าหน้าที่ทรัพย์สินภาคได้ตอนล่าง ปัจจุบันดำรงตำแหน่งปลัดอำเภอ(เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) สังกัดที่ทำการปกครองอำเภอหนอง จันทบุรี จันทบุรี

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่ต้นปี 2563 ที่ผ่านมามีโลกของเราได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา หรือ Covid-19 ซึ่งได้ส่งผลกระทบเป็นวงกว้าง ทั้งวงการการศึกษา เนื่องจากสถานศึกษาต้องปิดการเรียนการสอนและเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนเป็นระบบออนไลน์ การจัดกิจกรรมทางสังคมต้องมีเรื่องของการเว้นระยะห่างทางสังคมเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส รวมถึงหลายๆบริษัทต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน หรือเรียกว่า “Work For Home” ยิ่งในช่วงที่รัฐบาลมีประกาศล็อกดาวน์ประเทศ ปิดเมืองงดการเดินทาง หลายๆธุรกิจที่มีเงินทุนไม่มากมาย ถึงขั้นต้องปิดกิจการ ปลดพนักงาน ส่งผลให้คนตกงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในวิกฤตนี้คำของคนโบราณ จึงดังก้องหู “ไม่เลือกงาน ไม่ยากจน”

โดยปกติ เมื่อจะสมัครงาน ผู้สมัครงาน มักจะหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการสมัครงานอยู่ไม่กี่องค์ประกอบ เช่น ลักษณะงานเป็นเช่นใด มีสวัสดิการอย่างไร และที่สำคัญมีเงินเดือนหรือค่าจ้างจำนวนเท่าใด ซึ่งสิ่งที่กล่าวมานั้น ตามทฤษฎีแล้วรวมเรียกว่า “ค่าตอบแทน” หรือ “Compensation” แต่ท่ามกลางสภาวะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หรือ “BAM” ยังสามารถดำเนินการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานได้เป็นปกติ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะลักษณะธุรกิจของ BAM สามารถดำเนินการได้ในทุกสภาวะเศรษฐกิจ กล่าวคือในช่วงที่เศรษฐกิจขาลง BAM ก็สามารถซื้อ หนี้เสีย (NPLs) จากสถาบันการเงินอื่นได้ หรือในกรณีเศรษฐกิจขาขึ้น BAM สามารถเรียกเก็บหนี้หรือจำหน่ายทรัพย์สินรอกการขาย (NPAs) ได้มากขึ้นเช่นกัน นั่นหมายความว่าพนักงานของ BAM ไม่ต้องกังวลว่า BAM จะปิดกิจการชั่วคราวหรือไม่สามารถดำเนินการ และช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส BAM ยังคงจ่ายค่าตอบแทนทุกประเภท เช่น เงินเดือน , Incentive รายไตรมาส , ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ ให้กับพนักงานโดยไม่มีการปรับลด หรือ ชะลอการจ่ายแต่อย่างใด

แต่นั้นก็ยังไม่มากพอที่จะจูงใจให้พนักงาน ตั้งใจทำงานและทุ่มเทการทำงานให้กับ BAM พิจารณาได้จาก ในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2563 สถานการณ์การทำงานเริ่มเข้าสู่สภาวะปกติ แต่บริษัทเข้าใจถึงความท้าทายในการเรียกหนี้ จึงปรับ KPI ให้พนักงานมามุ่งเน้นงานเอกสาร เช่น การจัดเตรียมเอกสารในการดำเนินคดีกับลูกหนี้ การนำเสนอคัดค้านมติจำหน่ายหนี้สูญจากระบบบัญชี แต่ผลการดำเนินงานก็ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ส่งผลให้การจำหน่ายหนี้สูญล่าช้าและฝ่ายบัญชีต้องตั้งสำรองค้ำค่าทางบัญชีเพิ่มขึ้น และ เมื่อมีพนักงานบางคนไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ส่งผลให้ผู้จัดการ รองผู้จัดการต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยแบ่งงานไปให้พนักงานคนอื่นช่วยกันทำเพื่อรักษาระดับผลงานภาพรวมของสำนักงาน นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่เป็นธรรม และเพิ่มภาระต่อพนักงานที่ต้องรับภาระงานเพิ่ม

ผู้วิจัยอยากจะศึกษาถึงความพึงพอใจในคำตอบแทน และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์สินภูมิภาค จำนวน 7 ภาค 24 สำนักงาน จะได้กำหนดเป็นแนวทางในการพิจารณาคำตอบแทน และ/หรือ สร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคำตอบแทนกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์สินภูมิภาค
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคำตอบแทนของพนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์สินภูมิภาคที่ได้รับจากบริษัทฯ
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์สินภูมิภาค

สมมติฐานของการวิจัย

คำถามการวิจัยที่ 1 ความพึงพอใจในคำตอบแทนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์สินภูมิภาคหรือไม่อย่างไร

H_{1a} ความพึงพอใจในคำตอบแทนตัวเงินทางตรง มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน

H_{1b} ความพึงพอใจในคำตอบแทนตัวเงินทางอ้อม มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน

H_{1c} ความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน

H_{1d} ความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน

H_{1e} ความพึงพอใจในคำตอบแทนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน

คำถามการวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในคำตอบแทนของพนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์สินภูมิภาคแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

H_{2a} อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน

H_{2b} ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน

H_{2c} เงินเดือนที่ได้รับของพนักงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน 2) ความพึงพอใจในค่าตอบแทน และตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการทำงาน

ขอบเขตประชากร พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และเจ้าหน้าที่ทรัพย์สินภูมิภาค จำนวน 360 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วง เดือน พฤศจิกายน - ธันวาคม 2563

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน (Compensation theory)

ค่าตอบแทน คือ สิ่งที่มีค่าหรือหน่วยงานจ่ายให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานให้กับองค์กรโดยจะจ่ายเป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงินก็ได้ (บรรยงค์ โตจินดา ,2543 ; เสนาะ ดิยาว ,2543) โดยค่าตอบแทนแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง(Direct) และค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม(Indirect) 2) ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Nonfinancial) ได้แก่ สภาพงาน(JOB) และ สภาพแวดล้อมของงาน(Job Enviromental) (Mondy&Noe ,1996 อ้างถึงใน อรรถพล วงศ์ตระกูล 2552)

การบริหารจัดการการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจได้นั้นไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะมีเรื่องของความเสมอภาค กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มักประเมินว่าตนเองทำงานหนักและทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ขณะเดียวกันก็มักคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่าตน เขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตรงเท่าที่เขายังรับรู้ว่ามีเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระนาบเดียวกับเขาได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเขา หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาคโดยการลดการทำงานหรือไม่ก็เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังมีเรื่องของความคาดหวังของพนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย (Lawer 1971 , อ้างถึงใน อรรถพล วงศ์ตระกูล , 2552)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

เฟรดเดอริก เฮอรัชเบอร์ก (Frederick Herzberg) เจ้าของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจของพนักงาน 2 ประเภท คือ ปัจจัยต่ำจุน และ ปัจจัยสูงใจ กล่าวคือ ปัจจัยต่ำจุนเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่ไม่ได้มีแรงจูงใจในการทำงานแต่อย่างใด แต่ก็ไม่สามารถขาดปัจจัยนี้ในการทำงานได้ เช่น นโยบายด้านค่าตอบแทน นโยบายของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ส่วนปัจจัยสูงใจ เป็นปัจจัยที่สร้างทัศนคติทางบวกให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ปัจจัยด้านนี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ เช่น ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในงาน บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นก่อนการสร้างแรงจูงใจเสมอ กล่าวคือ คนที่ไม่พึงพอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายถึงปฏิบัติงาน แต่หมายถึงว่าอาจถูกชักจูงให้ไม่ปฏิบัติงานได้ง่ายกว่าคนอื่น (อรรถพล วงศ์ตระกูล , 2552)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรการวิจัย คือ พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และเจ้าหน้าที่ทรัพย์สินภูมิภาค ทั้ง 360 คน

เครื่องมือการวิจัย คือแบบสอบถามจำนวน 360 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และเจ้าหน้าที่ทรัพย์สินภูมิภาค ซึ่งภายในแบบสอบถาม 1 ชุดจะประกอบด้วยส่วน สำคัญ 3 ส่วน คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ 2) ความพึงพอใจในค่าตอบแทน โดยแบ่งประเภทค่าตอบแทนออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง , ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง , ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม รวมทั้งสิ้นจำนวน 24 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert ซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่บริษัทฯ จ่ายให้พนักงานจริง 3) แรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert โดยให้คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยอ้างอิงชุดคำถามจากงานวิจัย ของ BH Chew , AS Ramli , M Omar & IZ Ismail (2013)

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามที่พัฒนา ไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นปรึกษากับ ผู้อำนวยการฝ่าย , ผู้จัดการสำนักงานใหญ่ และ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมาย สอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป นอกจากนี้ยังมีการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้

(Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยจำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเท่ากับ 0.798 แสดงว่าแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นนี้เป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพทั้งความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และความเชื่อมั่นในระดับที่ใช้ได้ดี เนื่องจากมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 1) สถิติเชิงพรรณนา สำหรับด้านปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentages) ส่วนความพึงพอใจในค่าตอบแทน และแรงจูงใจในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 2) สถิติที่ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ความพึงพอใจในค่าตอบแทน กับแรงจูงใจในการทำงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 3) สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติ One-Way Anova เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในค่าตอบแทน และแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญที่ 0.05

ผลการวิจัย

ประชากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย (ร้อยละ 51.94) ช่วงอายุของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 18 – 30 ปี (ร้อยละ 27.78) รองลงมาคือช่วงอายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 27.50) มีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 61.39) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 48.89) ไม่มีบุตรเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.56) มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 4 – 5 (ร้อยละ 50.28) มีอายุงานมากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 29.16) และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 18,000 – 30,000 บาท (ร้อยละ 45.83)

ตาราง 1 ระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ/ข้อคำถาม (ประเภทค่าตอบแทน)	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	S.D.	แปลความ
1. เงินเดือน	4.11	0.803	พึงพอใจมาก
2. Incentive รายไตรมาส	3.83	0.919	พึงพอใจมาก
3. โบนัสประจำปี	4.26	0.695	พึงพอใจมากที่สุด
4. ค่าล่วงเวลา (OT) (มีผู้ได้รับค่าตอบแทนนี้จำนวน 185 คน)	2.98	1.048	พึงพอใจปานกลาง
รวมความพึงพอใจค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง	3.93	0.602	พึงพอใจมาก

ตาราง 1 ระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ/ข้อคำถาม (ประเภทค่าตอบแทน)	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	S.D.	แปลความ
5. ประกันสังคม	2.94	0.942	พึงพอใจปานกลาง
6. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	4.34	0.717	พึงพอใจมากที่สุด
7. ค่ารักษาพยาบาล	3.97	0.857	พึงพอใจมาก
8. ค่าของเย็บมโซ่	3.30	1.015	พึงพอใจปานกลาง
9. ค่าเข้าพำนังนศพ(บิดา/มารดา/คู่สมรส/บุตรพนักงาน)	4.13	0.816	พึงพอใจมาก
10. วันลาทุกประเภท	4.17	0.816	พึงพอใจมาก
11. เงินบำเหน็จเกษียณอายุ	4.16	0.812	พึงพอใจมาก
12. ของที่ระลึกในโอกาสสำคัญต่างๆ	3.74	0.993	พึงพอใจมาก
13. เงินช่วยเหลือบุตร (ผู้ได้รับค่าตอบแทนนี้จำนวน 153 คน)	4.21	0.704	พึงพอใจมากที่สุด
14. เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร (ผู้ได้รับค่าตอบแทนนี้จำนวน 147 คน)	4.19	0.743	พึงพอใจมาก
รวมความพึงพอใจค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม	3.86	0.463	พึงพอใจมาก
15. ความท้าทายของงาน	3.98	0.779	พึงพอใจมาก
16. ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.92	0.827	พึงพอใจมาก
17. ความมั่นคงในอาชีพ	4.09	0.722	พึงพอใจมาก
18. การได้รับการยอมรับจากสังคม	3.92	0.684	พึงพอใจมาก
19. ความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สิน	3.44	0.985	พึงพอใจมาก
20. บริษัทมีความยืดหยุ่นในการบันทึกเวลาเข้าและออกงาน	3.85	0.870	พึงพอใจมาก
รวมความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน	3.86	0.519	พึงพอใจมาก
21. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	3.88	0.920	พึงพอใจมาก
22. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.06	0.761	พึงพอใจมาก
23. บริษัทมีอุปกรณ์สำนักงานครบครัน	4.14	0.840	พึงพอใจมาก
24. การเป็นบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์	3.73	0.909	พึงพอใจมาก
รวมความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม	3.95	0.573	พึงพอใจมาก
รวมคะแนนความพึงพอใจค่าตอบแทนทุกด้าน	3.90	0.400	พึงพอใจมาก

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์สินภาค มีระดับคะแนนความพึงพอใจค่าตอบแทนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=3.90$, $S.D.=0.400$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับคะแนนความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวแทนด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุด ($M=3.95$, $S.D.=0.573$) รองลงมาคือค่าตอบแทนที่เป็นตัวแทนทางตรง ($M=3.93$, $S.D.=0.602$) สุดท้ายคือค่าตอบแทนที่เป็นตัวแทนทางอ้อม ($M=3.86$, $S.D.=0.463$) และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวแทนด้านงาน ($M=3.86$, $S.D.=0.519$) ซึ่งทุกด้านมีความพึงพอใจในอยู่ในระดับมาก

ตาราง 2 ระดับแรงจูงใจในการทำงานของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ/ข้อคำถาม	ระดับแรงจูงใจ	
	Mean	S.D.
แรงจูงใจในการทำงาน		
ท่านรู้สึกพึงพอใจเมื่อทำงานออกมาได้ดี	4.52	0.629
ท่านรู้สึกผิดหวังกับตัวเองเมื่อทำงานออกมาได้ไม่ดี	3.66	0.965
ภูมิใจในผลงานที่ทำออกมาได้ดีที่สุด	4.48	0.757
ท่านรู้สึกแย่เมื่อผลงานของท่านไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้	3.81	0.894
ท่านมักมองย้อนกลับไปในวันที่ท่านทำงานออกมาได้ดี	4.04	0.832
ท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.39	0.618
รวมคะแนนแรงจูงใจในการทำงาน	4.15	0.544

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์สินภาค มีระดับคะแนนแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม ($M=4.15$, $S.D.=0.544$) ซึ่งจัดได้ว่ามีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานรู้สึกพึงพอใจเมื่อทำงานออกมาได้ดี ($M=4.52$, $S.D.=0.629$) , พนักงานภูมิใจในผลงานที่ทำออกมาได้ดีที่สุด ($M=4.48$, $S.D.=0.757$) และ พนักงานพยายามคิดหาวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($M=4.39$, $S.D.=0.618$) ซึ่งจัดว่าอยู่ในระดับมากที่สุด และ พนักงานมักมองย้อนกลับไปในวันทำงานออกมาได้ดี ($M=4.04$, $S.D.=0.832$) , พนักงานรู้สึกแย่เมื่อผลงานของท่านไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้ ($M=3.81$, $S.D.=0.894$) และพนักงานรู้สึกผิดหวังกับตัวเองเมื่อทำงานออกมาได้ไม่ดี ($M=3.66$, $S.D.=0.965$) ซึ่งจัดว่าอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์สินภาคหรือไม่อย่างไร สามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม

ตัวแปร	M	SD	C1	C2	C3	C4	C5	MO
C1	3.9312	0.60250	1					
C2	3.8672	0.46394	0.393**	1				
C3	3.8676	0.51956	0.438**	0.412**	1			
C4	3.9521	0.57389	0.268**	0.308**	0.572**	1		
C5	3.9045	0.40000	0.729**	0.682**	0.814**	0.734**	1	
MO	4.1500	0.54412	0.103	0.075	0.082	0.129*	0.134*	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ : C1 = แทนความพึงพอใจในค่าตอบแทนตัวเงินทางตรง , C2 = แทนความพึงพอใจในค่าตอบแทนตัวเงินทางอ้อม, C3 = แทนความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน, C4 = แทนความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม, C5 = แทนความพึงพอใจในค่าตอบแทนโดยรวม, MO = แทนแรงจูงใจในการทำงาน

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในค่าตอบแทนและแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์สินกรุงเทพมหานคร บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนโดยรวม มีความความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานในระดับต่ำมาก ($r = 0.134$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานในระดับต่ำมาก ($r = 0.129$) และพบว่าค่าตอบแทนอีก 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจในค่าตอบแทนตัวเงินทางตรง , ความพึงพอใจในค่าตอบแทนตัวเงินทางอ้อม และความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น จากผลการศึกษาดังกล่าว จึงยอมรับสมมติฐาน H_{1d} กับ H_{1e} และ ปฏิเสธสมมติฐาน H_{1a} , H_{1b} และ H_{1c}

จากการยอมรับสมมติฐาน H_{1d} ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม เป็นรายชื่อเพื่อหาค่าตอบแทนด้านสภาพแวดล้อมข้อใดที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน

ตัวแปร	M	SD	EN1	EN2	EN3	EN4	C5	MO
EN1	3.88	0.920	1					
EN2	4.06	0.761	0.281**	1				
EN3	4.14	0.840	0.231**	0.319**	1			
EN4	3.73	0.909	0.251**	0.180**	0.319**	1		
EN5	3.9521	0.57389	0.678**	0.632**	0.690**	0.673**	1	
MO	4.1500	0.54412	0.080	0.097	0.117*	0.057	0.129*	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ : EN1 = แทนความพึงพอใจความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, EN2 = แทนความพึงพอใจความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, EN3 = แทนความพึงพอใจบริษัทที่มีอุปกรณ์สำนักงานครบครัน, EN4 = แทนความพึงพอใจการเป็นบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์, EN5 = แทนความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม, MO = แทนแรงจูงใจในการทำงาน

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม มีเพียง 1 ข้อ คือ ความพึงพอใจในอุปกรณ์สำนักงานครบครัน มีความความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานในระดับต่ำมาก ($r = 0.117$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยสมมติฐานที่ 2 จากผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 1 ผู้วิจัยจึงศึกษาต่อไปถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์สินภาคแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

โดยผู้วิจัยได้เลือกเอาปัจจัยส่วนบุคคลที่พิจารณาแล้วมีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญ จำนวน 3 ด้าน คือ อายุงานของพนักงาน ตำแหน่งงานของพนักงานและเงินเดือนของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยตรง มาพิจารณากับความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม และความพึงพอใจในอุปกรณ์สำนักงานครบครัน

ตาราง 5 แสดงการเปรียบเทียบอายุงานที่แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม

ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่		df	Sum of squares	Mean squares	F	Sig
ไม่เป็นตัวเงินด้าน	สภาพแวดล้อม					
อุปกรณ์สำนักงานครบครัน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.057	.514	.727	.574
	ภายในกลุ่ม	355	250.998	.707		
	รวม	359	253.056			
ความพึงพอใจรวมด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	.658	.164	.497	.093
	ภายในกลุ่ม	355	117.578	.331		
	รวม	359	118.236			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ H_{2a}

ตาราง 6 แสดงการเปรียบเทียบตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม

ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่						
ไม่เป็นตัวเงินด้าน		df	Sum of squares	Mean squares	F	Sig
สภาพแวดล้อม						
อุปกรณ์สำนักงานครบครัน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.022	.511	.724	.486
	ภายในกลุ่ม	357	252.033	.706		
	รวม	359	253.056			
ความพึงพอใจรวมด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	.172	.086	.260	.771
	ภายในกลุ่ม	357	118.064	.331		
	รวม	359	118.236			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ H_{2b}

ตาราง 7 แสดงความเปรียบเทียบเงินเดือนที่ได้รับที่แตกต่างกัน กับความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน
ด้านสภาพแวดล้อม

ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ ไม่เป็นตัวเงินด้าน สภาพแวดล้อม		df	Sum of squares	Mean squares	F	Sig
อุปกรณ์สำนักงานครบครัน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.948	.487	.689	.600
	ภายในกลุ่ม	355	251.107	.707		
	รวม	359	253.056			
ความพึงพอใจรวมด้าน สภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.719	.430	1.310	.266
	ภายในกลุ่ม	355	116.517	.328		
	รวม	359	118.236			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่ได้รับที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ H_{2c}

สรุปและอภิปรายผล

พนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์ภูมิภาคส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 18 – 30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พนักงานมีสถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ และ ไม่มีบุตรเป็นส่วนใหญ่ พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 4 – 5 ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี และพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 18,000 – 30,000 บาท

ผลการศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์ภูมิภาค พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนโดยรวมในระดับความพึงพอใจมาก ($M=3.90$, $S.D.=0.400$) ด้านความพึงพอใจค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง ประชากรมีระดับความพึงพอใจมาก ($M=3.93$, $S.D.=0.602$) ที่ค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในด้านนี้ พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก - มากที่สุด เว้นแต่ความพึงพอใจในค่าล่วงเวลา (OT) ซึ่งมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($M=2.98$, $S.D.=1.048$) ซึ่งความพึงพอใจข้อนี้ มีพนักงานที่ใช้สิทธิเพียงแค่ 185 คน ถัดมาความพึงพอใจค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม พนักงานมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ($M=3.86$, $S.D.=0.463$) และ ค่าตอบแทนด้านนี้ มีระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก - มากที่สุด เว้นแต่ความพึงพอใจในประกันสังคม ซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่บริษัทฯ เริ่มนำเข้า

มาให้พนักงาน เมื่อเดือนธันวาคม 2562 เนื่องจากบริษัทฯ ได้เข้าสู่การเป็น บริษัทมหาชน ในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งพนักงานมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($M=2.94$, $S.D.= 0.942$) และมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนของเยี่ยมไข้ ที่ระดับปานกลางเช่นกัน ($M=3.30$, $S.D.= 1.015$) เนื่องจากค่าตอบแทนข้อนี้ รู้กันไม่ทั่วถึง และ มีความยุ่งยาก ต้องแจ้งฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผ่านผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับสวัสดิการข้อนี้ ที่ผ่านมาพนักงานในส่วนภูมิภาคที่เข้ารักษาตัวในโรงพยาบาลทราบและไม่ค่อยได้รับค่าตอบแทนประเภทนี้ ต่อมาความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ที่($M=3.86$, $S.D.= 0.519$) และค่าตอบแทนด้านนี้รายชื่อ มีระดับความพึงพอใจมากทุกข้อ และด้านสุดท้ายความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม ประชากรมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ($M=3.95$, $S.D.= 0.573$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าค่าตอบแทนด้านนี้ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

ผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์สินภาคพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับความพึงพอใจมาก ($M=4.15$, $S.D.= 0.544$) และยังพบว่าพนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจเมื่อทำงานออกมาได้ดี มีความรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ทำออกมาได้ดีที่สุด และพนักงานมีความพยายามคิดว่าวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด ซึ่งหมายถึงพนักงานยังคงมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานและผลงานที่พนักงานทำออกมา ในขณะเดียวกัน พนักงานรู้สึกผิดหวังกับตัวเองเมื่อทำงานออกมาได้ไม่ดี พนักงานรู้สึกแย่เมื่อทำงานออกมาไม่ได้มาตรฐาน และ พนักงานมักจะย้อนกลับไปคิดถึงวันที่ทำงานออกมาได้ดี ในระดับมาก นั้นหมายถึงพนักงานยังคงมีการหมั่นทบทวนการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และยังมีความปรารถนาถึงความสำเร็จของงาน

ผลการศึกษาสมมติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับแรงจูงใจในการทำงาน ในระดับความสัมพันธ์ที่ต่ำมาก ($r = 0.134$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ต่ำมาก ($r = 0.129$) เช่นกัน และพบว่า ค่าตอบแทนอีก 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในตัวเงินทางตรง ความพึงพอใจในตัวเงินทางอ้อม และ ความพึงพอใจที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) ที่ว่าปัจจัยจูงใจ จะเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน อาทิ ค่าตอบแทน เงินเดือน เพื่อนร่วมงาน เป็นเพียงปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในที่ทำงานเท่านั้น และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ความพึงพอใจที่ “บริษัทมีอุปกรณ์สำนักงานครบครัน”

มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ต่ำมาก ($r = 0.117$) ซึ่งความครบครันของอุปกรณ์สำนักงานถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะอุปกรณ์สำนักงานเปรียบเหมือนมือซ้าย มือ ขวา เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้พนักงานทำงานอย่างไม่สะดุด และพนักงานไม่ต้องจัดหาหรือจัดซื้อมาใช้เอง ยกตัวอย่างเช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องสแกนเอกสาร ในเครื่องเดียวกัน และสามารถนำข้อมูลส่งเข้ามายังคอมพิวเตอร์ของพนักงานได้ ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาในการทำงาน หรือ พนักงานต้องออกไปปฏิบัติงานภายนอก บริษัทมีรถยนต์ของบริษัทให้พนักงานใช้ และทุกครั้งที่พนักงานต้องเดิมน้ำมันรถในระหว่างปฏิบัติงานสามารถนำใบเสร็จค่าน้ำมันมาขออนุมัติเบิกได้ ดังนั้น จากการศึกษา จึงยอมรับสมมติฐาน H1d กับ H1e

ผลการศึกษาสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในค่าตอบแทน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 3 ข้อ คือ อายุงาน , ตำแหน่งงาน และ เงินเดือน ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ พนักงานสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และจำหน่ายทรัพย์ภูมิภาค มีความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน หรือจะกล่าวอย่างง่ายว่า พนักงานทุกช่วงอายุงาน ทุกตำแหน่งงาน ทุกระดับเงินเดือน ต่างพึงพอใจสภาพแวดล้อมบรรยากาศการทำงานในปัจจุบันเหมือนกัน ผู้วิจัยพิจารณาผลการทดสอบประกอบกับสภาพบรรยากาศในการปฏิบัติงานจริง ความสัมพันธ์ของพนักงานส่วนใหญ่มีความเป็นที่เป็นนื่อง ห่วงใยกันและกัน แต่เป็นลักษณะความสัมพันธ์แบบส่วนตัวที่ไม่ได้นำเรื่องงานเข้าไปปะปน หรืออีกนัยหนึ่งคือ พนักงานเลือกที่จะหลีกเลี่ยงการแสดงออกหรือกระทบกระทั่งกันในเรื่องงาน และเลือกที่จะรักษาระดับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานให้ โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์ แบ่งแยกกันระหว่างเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เมื่อแยกระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน และแรงจูงใจในการทำงาน แยกพิจารณาออกจากกันจะพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจค่าตอบแทนในระดับที่มาก และมีแรงจูงใจในระดับมากเช่นกัน แต่เมื่อนำผลการวิจัยระดับความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในค่าตอบแทนและแรงจูงใจในการทำงาน ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์ในระดับที่ต่ำมาก และมีเพียงด้านเดียวคือ ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ผู้วิจัยเห็นว่า BAM ควรปรับเปลี่ยนบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้

เป็นลักษณะพี่น้องช่วยกันทำงาน เช่น การให้ร่วมกันดูแล Port ลูกหนี้ เป็นต้น รวมถึงการสร้างค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านงานให้มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกัน ควรหาพนักงานต้นแบบในการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่เพื่อนพนักงานด้วยตนเอง

2. ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง ข้อ ค่าล่วงเวลา (OT) พบว่ามีพนักงานได้รับสิทธิค่าตอบแทนด้านนี้เพียง 185 คน จากจำนวน 360 คน ซึ่งเป็นสิ่งที่ BAM ควรมีการอธิบายถึงวิธีการได้สิทธิในการได้รับค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลา (OT) ให้พนักงานทราบ รวมไปถึง BAM ควรมีการสรุปรายละเอียดค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับพนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มขอบเขตประชากรในการศึกษาโดยสอบถามระดับความพึงพอใจของพนักงานทั้งบริษัทฯ เนื่องจากในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานในสังกัดฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และเจ้าหน้าที่ทรัพย์สินภูมิภาคเท่านั้น เมื่อคิดเป็นสัดส่วนของพนักงานทั้งบริษัทฯ คิดเป็นประมาณ ร้อยละ 30 เท่านั้น จึงยังไม่สามารถสรุประดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานได้ทั้งบริษัทฯ รวมถึงแรงจูงใจในการทำงานเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- กึ่งพร ทองใบ. (2545). *การบริหารค่าตอบแทน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด
- กุสุมา จ้อยช้างเนียม. (2546). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จิราพร ช้อนสวัสดิ์. (2548). *การบริหารค่าตอบแทน, วารสารการบริหารคน*, กรุงเทพฯ : สุตรไพศาล
- ไทรรัฐ บุญราศี. (2553). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเวียงพิงค์.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- ธัญพร สุวรรณคาม. (2560). *ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,คณะศิลปศาสตร์,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธงชัย สมบูรณ์. (2549). *การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ปราชญ์สยาม.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2535). *จิตวิทยางานบุคคล*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

- รวีรัตน์ วรสุทธิพิศาล. (2553). *การทำงานล่วงเวลาที่มีผลต่อแรงงูใจในการทำงานของพนักงาน . สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*
- วรรณ จารีย์. (2557). *ค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ห้างสรรพสินค้าไดอาน่า สาขาหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ*
- สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน,กรม.(2557). *พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541. กรุงเทพฯ : บางกอกบลู๊ค.*
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). *การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- อรรถพล วงศ์ตระกูล. (2552). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทนของวิศวกรโยธาในประเทศไทย. สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต , สาขาวิชาวิศวกรรมและบริหารการก่อสร้าง, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี.*
- BH Chew, AS Ramil,M Omar, IZ Ismail. (2013). *A preliminary study of job satisfaction and motivation among the Malaysian primary healthcare professionals. Malays Fam Physician.*