

ความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน บริษัท แอ็ดวานซ์
อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน)

นางเพ็ญศิริ แก้วมณี

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

**Compensation Satisfaction of Employees of Advanced Information
Technology Public Company Limited**

Mrs. Pensiri Kaewmanee

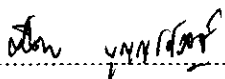
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

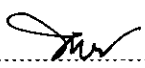
2010


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัทแฉีควานซ์
อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด(มหาชน)
ชื่อและนามสกุล นางเพ็ญศิริ แก้วมณี
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2553

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธกรักษ์)


.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัทแฉีควานซ์

อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน)

ผู้ศึกษา นางเพ็ญศิริ แก้วมณี รหัสนักศึกษา 2513004321 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ **ปีการศึกษา** 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท แฉีควานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท แฉีควานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท แฉีควานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) จำนวน 242 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 151 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวน และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าตอบแทนทางตรงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และค่าตอบแทนทางอ้อมทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง (2) การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานเพศชาย และพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานขายมีความพึงพอใจด้านเงินเดือนและด้านค่านายหน้าจากการขายมากกว่าพนักงานเพศหญิง และพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานช่างบริการ พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่บัญชี และเจ้าหน้าที่บริหาร โครงการ พนักงานที่มีอายุงานในบริษัท 6-10 ปี และพนักงานที่มีรายได้ที่รับต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านเงินเดือนมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทลงมา พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจด้านเงินค่านายหน้าจากการขายมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพพุ่มพนักงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี และ 51-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ค่าตอบแทน บริษัทแฉีควานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญชูเศรษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้บริหารและเพื่อนพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามด้วยดี ขอขอบพระคุณคุณเนตรนภิส อุ่นทรพันธุ์ ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายบุคคลและธุรการ ที่ได้กรุณาให้ความสนับสนุนในการศึกษาตลอดมา ตลอดจนกำลังใจจากครอบครัวซึ่งคอยสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในการศึกษารั้งนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ผู้ศึกษาขอมอบให้กับสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บริษัทแอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) และผู้สนใจทั่วไปเป็นสำคัญ

เพ็ญศิริ แก้วมณี

ตุลาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	2
สมมติฐานการศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท แอ็คควานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน).....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	30
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน.....	32
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทน ของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	37
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	47

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	51
สรุปการศึกษา.....	51
อภิปรายผล.....	52
ข้อเสนอแนะ.....	55
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก.....	61
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม.....	63
ข แบบสอบถาม.....	64
ประวัติผู้ศึกษา.....	69

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	ตารางเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับพนักงานย้อนหลัง 3 ปี.....	21
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในค่าตอบแทน ด้านต่างๆ ในภาพรวม.....	32
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้าน เงินเดือน.....	33
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในค่าตอบแทน ด้านค่าวันหยุดจากการขาย(คอมมิชชั่น) (สำหรับพนักงานฝ่ายขาย).....	34
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในค่าตอบแทน ด้านค่าตอบแทนพิเศษ(Fee) (สำหรับพนักงาน back office).....	35
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในค่าตอบแทน ด้านเงินโบนัสประจำปี.....	35
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในค่าตอบแทน ด้านเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงาน.....	36
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในค่าตอบแทน ด้านเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงาน.....	36
ตารางที่ 4.9	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของ พนักงาน จำแนกตามเพศ.....	37
ตารางที่ 4.10	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของ พนักงาน จำแนกตามอายุ.....	38
ตารางที่ 4.11	การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินสวัสดิ การประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงานรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	39
ตารางที่ 4.12	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของ พนักงาน จำแนกตามสถานภาพ.....	39
ตารางที่ 4.13	การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือน รายคู่ จำแนกตามสถานภาพ.....	41
ตารางที่ 4.14	การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินค่านาย หน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น)รายคู่ จำแนกตามสถานภาพ.....	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของ พนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของ พนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	43
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือน รายคู่ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	44
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินค่านาย หน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น)รายคู่ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	45
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของ พนักงาน จำแนกตามอายุงานในบริษัท.....	46
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือน รายคู่ จำแนกตามอายุงานในบริษัท.....	47
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของ พนักงาน จำแนกตามรายได้ที่ ได้รับต่อเดือน.....	47
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือน รายคู่ จำแนกตามรายได้ที่ ได้รับต่อเดือน.....	49
ตารางที่ 4.23 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อิน ฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) ที่มีต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน	49

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) หรือ AIT ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พุทธศักราช 2535 เพื่อประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) ซึ่งความสำเร็จเกิดจากจุดเริ่มต้น ในฐานะตัวแทนจำหน่ายสินค้า จนกระทั่งผลักดันให้มีการเดินหน้าขยายธุรกิจสู่การเป็นผู้ให้บริการทางด้านการติดตั้งระบบโครงข่ายสารสนเทศ เพื่อให้งานบริการของบริษัทสามารถรองรับความต้องการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง จนเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ ท้าภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตลอดระยะเวลาที่ยาวนานกว่า 15 ปีที่ AIT ประสบความสำเร็จ

บริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) มีความสามารถทางด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมรวมไปถึงการให้ข้อมูล และมีบุคลากรที่เกี่ยวข้องหลาย สิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับบริษัทคือความสำเร็จของลูกค้า เพราะวิสัยทัศน์ของบริษัทคือ “Your success is our success” บริษัทเห็นความต้องการของลูกค้าเป็นหลักและลูกค้าจะเป็นจุดศูนย์กลางในการทำงาน ซึ่งลูกค้าสามารถให้ความไว้วางใจบริษัทในการออกแบบระบบที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้ในอนาคต บริษัทมีบุคลากรที่เหมาะสมกับลูกค้าเพื่อที่จะให้คำแนะนำและคำปรึกษาเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า โดยการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีและกระบวนการของบริษัท และเข้าใจลักษณะธุรกิจของบริษัทลูกค้าและอุตสาหกรรม เพื่อทำให้บริษัทของลูกค้าเป็นที่หนึ่งในธุรกิจนั้นๆ บริษัทให้ความสำคัญในการใส่ใจและความพยายามในการทำงานของบุคลากร จึงทำให้บุคลากรของบริษัทมีความเป็นมืออาชีพและคงคุณภาพในการทำงาน เพราะบริษัทประสานงานกับบุคลากรทุกระดับภายในบริษัทอย่างรอบคอบและถี่ถ้วน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และเพื่อผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ลูกค้าโดยบริษัทยึดคติ “Excellence by people for people” ในการทำงาน และเป็นบริษัทที่ให้ความสำคัญต่อบุคลากรเป็นอย่างมาก (บริษัทแอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน))

ด้วยเหตุที่บริษัทมีพนักงานในสาขาอาชีพด้านวิศวกรรมอยู่ในสาขางานบริการมากกว่า 40% ของพนักงานทั้งหมด ซึ่งเป็นกำลังสำคัญของบริษัทจึงได้จัดงบประมาณฝึกอบรม และงบประมาณส่งสอบในสาขาอาชีพทุกปีเป็นจำนวนมากในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความชำนาญ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการแก่ลูกค้า ประกอบกับบริษัทอยู่ในตลาดของการแข่งขันด้านเทคโนโลยีสูงจึงทำให้บ่อยครั้งที่บริษัทที่อยู่ในธุรกิจเดียวกันเสนอค่าตอบแทนที่เป็นที่ดึงดูดแก่พนักงาน โดย

ให้ฐานค่าจ้างที่สูง ทำให้บริษัทต้องทบทวนค่าตอบแทนที่จ่ายให้พนักงาน รวมถึงสวัสดิการต่างๆ การฝึกอบรม การส่งสอบในสายอาชีพและการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยบริษัทต้องทำความเข้าใจและชี้แจงให้กับระดับหัวหน้างานเพื่อสามารถตอบคำถามพนักงานได้

ทั้งนี้บริษัทเคยประสบปัญหาการเข้า-ออก(Turn Over) ของพนักงานในอัตราที่สูงถึง 14% ต่อปี ถึงแม้ในปัจจุบันอัตราดังกล่าวได้ลดลงอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงมีคำถามถึงความเหมาะสมของอัตราค่าตอบแทนของพนักงานที่บริษัทจ่ายให้อยู่เสมอ ทั้งจากผู้บริหารและพนักงาน บริษัทได้หาหลักเกณฑ์เพื่อใช้ในการพิจารณาค่าตอบแทน และตอบคำถามพนักงานได้ว่าบริษัทมีวิธีจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมอย่างไร โดยได้มีการจัดทำโครงสร้างกระบอกเงินเดือนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิธีจ่ายค่าตอบแทน และทดลองใช้โครงสร้างกระบอกเงินเดือนอย่างไม่เป็นทางการเป็นระยะเวลา 5 ปี จากระยะเวลาดังกล่าวบริษัทพยายามปรับเงินเดือนพนักงานให้เข้ามาสู่โครงสร้างกระบอกเงินเดือนและให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน โดยคงระดับความสามารถในการจ้างงานของบริษัทไว้เพื่อไม่ให้เป็นภาระด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายของบริษัท หากโครงสร้างกระบอกเงินเดือนสามารถใช้ได้อย่างเหมาะสมกับพนักงานแล้ว บริษัทจึงจะประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงเห็นสมควรทำการศึกษาว่าค่าตอบแทนที่กำหนดให้พนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน)นั้น พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด และปัจจัยส่วนบุคคลใดที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในค่าตอบแทน เพื่อผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปอ้างอิงในการวางนโยบายค่าตอบแทน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานผู้ปฏิบัติงานต่อไป

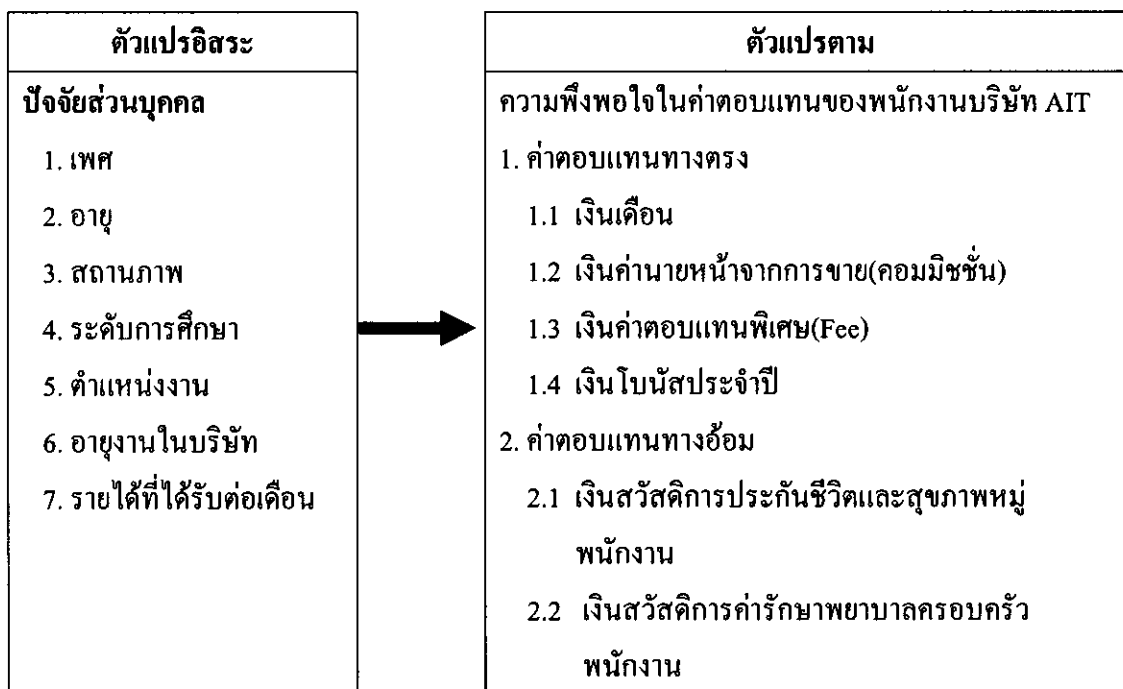
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน)

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดกรอบแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) ในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยีจำกัด(มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง

4.2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนของบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยีจำกัด(มหาชน) แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการอาวุโสลงมาจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่จำนวน 221 คน และศูนย์บริการต่างจังหวัด 7 ศูนย์บริการ จำนวน 21 คน รวมทั้งสิ้น 242 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินของบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย ค่าตอบแทนทางตรง คือ เงินเดือน เงินค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น) เงินค่าตอบแทนพิเศษ(Fee) เงินโบนัสประจำปี และค่าตอบแทนทางอ้อม คือ เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงาน เงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงาน

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงตุลาคม 2553 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน สิงหาคม 2553

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่พนักงานได้คาดหวัง อันเนื่องมาจากสิ่งที่พนักงานได้กระทำลงไป และเมื่อเกิดความพึงพอใจขึ้นจะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานนั้นๆ ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการกระทำดังกล่าวขึ้นอีกในทางพัฒนาการที่ดีขึ้น

6.2 ค่าตอบแทน หมายถึง เงินที่บริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ได้จ่ายให้แก่ ผู้บริหารและพนักงาน ในรูปแบบของค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง และค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม ได้แก่

6.4.1 ค่าตอบแทนทางตรง หมายถึง เงินที่บริษัทจ่ายเป็นประจำ เป็นรอบเวลา เช่น รายเดือน รายไตรมาส รายปี เป็นต้น ประกอบด้วย

- 1) เงินเดือน หมายถึง เงินที่บริษัทจ่ายให้แก่ผู้บริหารและพนักงานเป็นรายเดือนเพื่อตอบแทนในการทำงาน
- 2) เงินค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น) หมายถึง เงินที่บริษัทจ่ายให้กับพนักงานขายเพื่อตอบแทนการขายสินค้าและบริการได้ตามเป้าที่บริษัทกำหนดไว้
- 3) เงินค่าตอบแทนพิเศษ(Fee) หมายถึง เงินที่บริษัทจ่ายให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกไตรมาส โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน
- 4) เงินโบนัสประจำปี หมายถึง เงินที่บริษัทจ่ายให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน เป็นไปตามผลประกอบการของบริษัท และตามความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหาร

6.4.2 ค่าตอบแทนทางอ้อม หมายถึง เงินที่บริษัทจ่ายให้เป็นสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือรายจ่าย และเพื่อจูงใจพนักงาน ประกอบด้วย

- 1) เงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงาน หมายถึง เงินที่จ่ายในการรักษาพยาบาลผู้บริหารและพนักงาน โดยบริษัทประกัน ซึ่งเป็นไปตามกรมธรรม์คุ้มครองชีวิตและสุขภาพ
- 2) เงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลครอบครัว หมายถึง เงินที่จ่ายในการรักษาพยาบาลครอบครัวของผู้บริหารและพนักงาน ได้แก่ คู่สมรส และบุตร โดยบริษัทกำหนดเป็นวงเงินต่อปี

6.3 พนักงาน หมายถึง ผู้บริหารในระดับ ผู้อำนวยการอาวุโส ผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

การ และพนักงานระดับปฏิบัติการ ทุกฝ่ายของบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารบริษัท AIT สามารถนำข้อมูลผลการศึกษาไปปรับปรุงการกำหนดค่าตอบแทนให้เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานอยู่กับบริษัทได้ยาวนาน

7.2 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถนำข้อมูลผลการศึกษาไปกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และประยุกต์ปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากร

7.2 ผู้บริหารบริษัทอื่นๆ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของบริษัท

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูล เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด(มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน

1.1 ความหมายของค่าตอบแทน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของค่าตอบแทนที่คล้ายและใกล้เคียงกันไว้ ดังนี้

กิ่งพร ทองใบ (2541 : 2) ค่าตอบแทน หมายถึง ทุกรูปแบบของสิ่งของ หรือรางวัล ทั้งที่เป็นตัวเงิน บริการที่จับต้องได้ และประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับจากการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ในการจ้างงาน โดยค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่ยอมรับ หรือหน่วยงานจ่ายให้แก่คนงานของตน สำหรับงานที่คนเหล่านั้นทำ

ฉัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2541 : 238 -239) ค่าตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่างอื่น ที่องค์กรให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของบุคคล ปกติบุคคลจะคุ้นเคยกับค่าตอบแทนใน 2 ลักษณะดังต่อไปนี้ ลักษณะแรก คือ เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่บุคคลได้รับในอัตราคงที่ ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้นี้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามชั่วโมงการทำงาน หรือปริมาณผลผลิตของบุคคล และลักษณะที่สอง คือ ค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่บุคคลได้รับ โดยถือเกณฑ์จากระยะเวลาในการทำงานเป็นหลัก เช่น ค่าจ้างรายวัน ค่าจ้างรายชั่วโมง เป็นต้น

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ในมาตรา 5 ระบุว่า“ ค่าจ้าง หมายความว่า เงินที่นายจ้างและลูกจ้างตกลงกันจ่ายเป็นค่าตอบแทนในการทำงานตามสัญญาจ้าง สำหรับระยะเวลาการทำงานปกติและเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน หรือระยะเวลาอื่น หรือจ่ายให้โดยคำนวณตามผลงานที่ลูกจ้างทำได้ในเวลาทำงานปกติของวันทำงานและให้หมายความรวมถึงเงินที่

นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้าง ในวันหยุดและวันลาที่ลูกจ้างมิได้ทำงานแต่ลูกจ้างมีสิทธิได้รับตามพระราชบัญญัตินี้”

เสนาะ ดิยาวี (2543 : 1145-146) คำตอบแทน หมายถึง การจ่ายให้กับการทำงานอาจเรียกเป็นเงินค่าจ้างหรือเงินเดือนก็ได้ เงินค่าจ้าง หมายถึง เงินที่คนงานได้รับโดยถือเกณฑ์จำนวน ชั่วโมงที่ทำงาน ค่าจ้างจะขึ้นลงตามชั่วโมงทำงาน ส่วนเงินเดือน ได้แก่ รายได้ที่ได้ประจำในจำนวนคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามจำนวนชั่วโมงทำงาน หรือจำนวนผลผลิต โดยปกติขึ้นอยู่กับระยะเวลาการทำงาน ค่าจ้างและเงินเดือนเป็นเครื่องแสดงสถานะของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าได้รับเงินเดือน จึงเป็นพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน(White-collar) เป็นนักบริหารผู้กำหนดนโยบายหรือพวกประกอบวิชาชีพ (Professional) ส่วนพวกได้รับค่าจ้างเป็นพนักงานที่ทำงานในโรงงาน(Blue-collar) หรือพวกที่ทำงานโดยได้รายได้เป็นรายชั่วโมงและเป็นประเภทใช้แรงงาน แต่ลักษณะของผู้ทำงาน โดยได้ค่าจ้างกับผู้ที่ได้รับเงินเดือนกำลังจะหมดไปเรื่อยๆ นี้ เพราะผู้ที่ได้รับค่าจ้างหากขาดงาน อันเนื่องมาจากความจำเป็นก็จะได้รับค่าจ้างเต็มเสมือนทำงานทั้งเดือน และผู้ที่ได้รับเงินเดือนก็จะได้รับเงินนอกเหนือไปจากเงินเดือนปกติ ถ้าเข้าทำงานได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

เชาว์ โรจนแสง (2544 : 414) คำตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับในรูปแบบต่างๆ ซึ่งหมายความรวมถึงคำตอบแทนทางตรง และคำตอบแทนทางอ้อม คำตอบแทนทางตรงเป็นสิ่งตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากภาระหน้าที่ในงาน ผลงาน คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน ดังตัวอย่างเช่น การจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง สำหรับคำตอบแทนทางอ้อม หมายถึง สิ่งตอบแทนที่นอกเหนือจากคำตอบแทนทางตรง ไม่สัมพันธ์กับผลงานหรือคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ประโยชน์และบริการต่างๆ เช่น สิทธิการลา เงินค่าเช่าบ้าน การรักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือบุตร เงินช่วยค่าครองชีพ เงินทดแทน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และอื่นๆ

ทัศนัย อาภาพาส และคณะ (2547 : 9) คำตอบแทน หมายถึง รูปแบบคำตอบแทนทางการเงิน หรือการบริการที่สามารถจับต้องได้ หรือผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากความสัมพันธ์ในการจ้างงาน หรือรางวัลตอบแทน โดยการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน ซึ่งอาจประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส หรือรางวัลหมางาย รวมถึงประโยชน์อื่นๆ คำตอบแทนจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดึงดูดคนที่มีความสามารถให้มาทำงานกับองค์กร ตลอดจนสร้างรักษาบุคลากรขององค์กร ให้ทำงานกับองค์กร ไปนานๆ และช่วยให้บุคลากรในองค์กรมีความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงาน ได้บรรลุผลสำเร็จตามที่องค์กรได้ตั้งวัตถุประสงค์เอาไว้ และการที่บุคคลทำงานในองค์กรย่อมต้องการแลกเปลี่ยนการทำงานในรูปแบบของคำตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอและเป็นที่พึงพอใจ การบริหารคำตอบแทนจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กรในระยะยาว

สรุปความหมายของคำตอบแทนคือ การจ่ายที่มีลักษณะเป็นเงินได้ สิทธิประโยชน์ ด้านสวัสดิการ และบริการต่างๆ ที่องค์กรจ่ายให้ และจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน โดยมีรูปแบบที่เป็นคำตอบแทนทางตรง และคำตอบแทนทางอ้อม เป็นตัวเงินและไม่เป็น

ตัวเงิน ได้แก่ การจ่ายแบบรายชั่วโมง รายวัน และรายเดือน เป็นต้น

1.2 ความสำคัญของค่าตอบแทน

มีนักวิชาการให้ความสำคัญของค่าตอบแทนไว้ดังนี้

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2552 : 7-8) ได้ให้ความสำคัญของค่าตอบแทนแบ่งเป็นระดับต่างๆ ดังนี้

1. ต่อผู้ปฏิบัติงาน

1.1 เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ และเป็นรายได้หลัก

1.2 เป็นเครื่องสร้างอนาคต สามารถเก็บออม (Saving) ได้ ในเมืองไทย ค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำ จึงไม่สามารถที่จะเก็บออมเพื่อสร้างอนาคตได้ ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าครองชีพแล้ว อัตราการเพิ่มของค่าตอบแทน(เงินเดือน ค่าจ้าง) เมื่อเทียบกับค่าครองชีพหรือดัชนีราคาผู้บริโภค (Consumer Price Index) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

1.3 เป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานดี

2. ต่อองค์กร / นายจ้าง

2.1 เป็นเครื่องช่วยให้การบริหารบรรลุผล

ไม่มีการบริหารใดที่ไม่หวังค่าตอบแทน หรือไม่ใช้เงินค่าตอบแทน

2.2 เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน ที่จะช่วยให้งานดำเนินต่อไปได้

2.3 เป็นเครื่องมือกำหนดความเจริญก้าวหน้าหรือสัถลึงของกิจการ เช่น การลงทุนจ้างคนที่มีคุณภาพ หน่วยงานที่ไม่ลงทุนจะได้คนที่มีคุณภาพต่ำ งานก็จะมีปัญหา

3. ต่อสังคมส่วนรวม (ประเทศ)

3.1 ด้านเศรษฐกิจค่าตอบแทนจะเป็นเครื่องชี้วัดอำนาจในการซื้อของคนในสังคม เป็นเครื่องมือที่พยายามสร้างความเป็นธรรมในสังคมให้มากที่สุด ในระบบของไทยค่าใช้จ่ยที่เกิดในหลายๆ กรณีมิได้เกิดขึ้นตามสภาวะการทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมกรบริโภคไม่เหมือนกับประเทศอื่น ทำให้ยากในการแบ่งตลาด ตลาดของไทยมีตลาดเดียว ราคาสินค้าก็เป็นราคาเดียว ในต่างประเทศสามารถจะแยกลูกค้าได้ชัดเจนกว่า ถ้าคนยากจนจริงๆ ต้องอยู่ในองค์การที่ให้ความช่วยเหลือ หรือเป็นสมาชิกร้านค้าที่ขายสินค้าในราคาถูก

นอกจากนี้สินค้าที่ไม่มียี่ห้อ ในเมืองไทยไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคเรเรียกยี่ห้อสินค้าแทนที่จะเรียกประเภทหรือชนิดของสินค้า ในต่างประเทศคนที่มีฐานะไม่คิดจะใช้สินค้าประเภทนี้(ไม่มียี่ห้อ) แต่ของไทยไม่ประสบความสำเร็จ ทั้งๆ ที่มีคุณภาพเหมือนสินค้าที่มียี่ห้อทุกอย่างแต่คนไทยไม่ซื้อ

นอกจากนี้ คนไทยยังไม่เรียกชื่อตามชนิดสินค้า แต่เรียกตามยี่ห้อสินค้า เช่น ถ่ายเอกสารคนไทยจะเรียก ซีร็อกซ์ (ซึ่งเป็นชื่อยี่ห้อเครื่องถ่ายเอกสาร) ที่เย็บกระดาษ คนไทยเรียกว่า แม็ก ฯลฯ

3.2 ด้านสังคมไทยมีค่าใช้จ่ายทางสังคม(ภาษีสังคม) มาก ในต่างประเทศเวลาจะระบายของออกจะใช้วิธีลดราคา ส่วนของไทยบางกรณีต้องขึ้นราคา คนจึงจะแห่มาซื้อ เพราะกลัวว่าราคาจะขยับสูงขึ้นไปอีก

3.4 ด้านการเมืองค่าตอบแทนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจะเป็นการเมืองมาก เช่น รัฐบาลจะปรับเงินเดือนก็จะมีปัญหามากส่วนเอกชนก็มีเรื่องการเมืองภายในเข้ามาเกี่ยวข้อง เงินเดือนจะถือเป็นความลับ

กึ่งพร ทองใบ (2553 : 20-22) ได้อธิบายถึงความสำคัญเรื่องค่าตอบแทนว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่เฉพาะกับนายจ้างเท่านั้น แต่มีความสำคัญต่อประเทศโดยรวมด้วย ความสำคัญของการบริหารค่าตอบแทนมีดังนี้

1. ความสำคัญต่อพนักงาน(Employees)

ค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจเบื้องต้นให้พนักงานปฏิบัติและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนทำให้พนักงานมีอำนาจซื้อ เป็นสิ่งที่กำหนดมาตรฐานการครองชีพ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคง แสดงถึงฐานะทางสังคม และเป็นเครื่องตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีพของพนักงาน

2. ความสำคัญต่อองค์กร(Organization)

ค่าตอบแทนมีความสำคัญต่อองค์กรหรือนายจ้าง เพราะค่าตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานเป็นค่าใช้จ่ายที่เป็นส่วนต้นทุนการผลิต การขาย และบริการของกิจการ กิจการจะสามารถแข่งขันกับกิจการอื่นๆ ได้นั้นจะต้องมีการควบคุมต้นทุนแรงงานให้มีอัตราส่วนเหมาะสมกับผลผลิตหรือยอดขายที่ทำได้ หากการกำหนดต้นทุนแรงงานไม่เหมาะสม นายจ้างอาจได้รับการเรียกร้อง

จากพนักงานซึ่งมีผลต่อแรงงานสัมพันธ์ ในกิจการหลายแห่งเมื่อพนักงานไม่พอใจในเรื่องค่าตอบแทนอาจก่อให้เกิดปัญหาการนัดหยุดงาน ซึ่งอาจเป็นผลเสียหายร้ายแรงต่อกิจการ หากองค์กรหรือนายจ้างประสงค์จะให้พนักงานมีความพอใจในการทำงานอยู่กับองค์กรก็จำเป็นต้องมีการบริหารค่าตอบแทนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีทั้งค่าตอบแทนทางตรงและทางอ้อมอย่างเพียงพอ

3. ความสำคัญต่อผู้ถือหุ้น(Stockholders)

ค่าตอบแทนถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงินที่สำคัญของกิจการ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อผู้ถือหุ้น กล่าวคือ หากกิจการมีการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานเป็นจำนวนมากก็จะทำให้กำไรที่เป็นตัวเงินที่จะนำมาจ่ายเป็นเงินปันผลหรือ โบนัสให้แก่ผู้ถือหุ้นมีน้อยลง นอกจากนั้นยังส่งผลกระทบต่อผู้ลงทุนที่จะมาซื้อหุ้นของกิจการด้วย เพราะผู้ลงทุนจะพิจารณาถึงผลตอบแทนที่จะได้รับ

4. ความสำคัญต่อผู้จัดการ(Managers) หรือผู้บริหาร(Administrators)

ผู้จัดการ หรือผู้บริหารเป็นผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดค่าตอบแทนให้กับพนักงาน ซึ่งค่าตอบแทนนี้จะมีอิทธิพลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร 2 ประการ คือ

4.1 ค่าตอบแทนถือเป็นค่าใช้จ่ายหลักขององค์กร ดังนั้น ผู้จัดการจึงต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดอัตราค่าตอบแทนตามความสามารถของพนักงาน โดยต้องคำนึงถึงอิทธิพลจากภายนอกของอัตราค่าแรงงานโดยทั่วไปรวมถึงอัตราของกลุ่มแข่งด้วย

4.2 ผู้จัดการต้องพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทนที่จะมีอิทธิพลหรือจูงใจพฤติกรรมของพนักงาน และการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงาน ในเรื่องทัศนคติที่มีต่อลูกค้า ความเต็มใจที่จะเรียนรู้ทักษะและนวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำงาน

5. ความสำเร็จต่อสังคมโดยส่วนรวม(Society)

ค่าตอบแทนมีความสำคัญของสังคมโดยส่วนรวมในด้านต่างๆ ดังนี้

5.1 ทางเศรษฐกิจ ค่าตอบแทนที่กิจการจ่ายให้พนักงานจัดเป็นต้นทุนของกิจการ ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับต้นทุนของสินค้า การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าตอบแทนจะมีผลกระทบต่อทำให้ต้นทุนของสินค้าเพิ่มสูงขึ้นมีผลทำให้ระดับราคาสินค้าโดยทั่วไปสูงขึ้น ถ้าอัตราค่าตอบแทนสูงขึ้นมาจากการเพิ่มผลผลิตของพนักงานแล้วจะทำให้เกิดภาวะเงินเฟ้อขึ้นได้ หรืออีกด้านหนึ่ง ค่าตอบแทนมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจคือก่อให้เกิดการลงทุนการจ้างงานและทำให้รายได้ประชาชาติเพิ่มขึ้น

5.2 ทางสังคม ค่าตอบแทนที่ถูกจ้างได้รับจะก่อให้เกิดอำนาจซื้อ โดยลูกจ้างสามารถนำค่าตอบแทนที่ตนได้รับมาใช้จ่ายใช้สอยเพื่อซื้อสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตน การที่ลูกจ้างมีสภาพการครองชีพที่ดีได้นั้นขึ้นอยู่กับที่ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ แต่ถ้าเกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำนายจ้างอาจต้องปลดคนงานออกหรือเลิกจ้าง ทำให้เกิดปัญหาการว่างงานขึ้นลูกจ้างบางส่วนก็ขาดรายได้ ทำให้มีอำนาจซื้อน้อยลง ถ้าความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นของผู้ว่างงานยังคงมีอยู่ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมขึ้นได้

5.3 ทางการเมือง ผู้ใช้แรงงานนับเป็นกลุ่มกดดันที่สำคัญทางการเมืองกลุ่มหนึ่ง การเรียกร้องของกลุ่มนี้อาจมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและกฎหมายขึ้นได้เนื่องจากผู้ใช้แรงงานมีจำนวนมากหากพรรคการเมืองใดได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มผู้ใช้แรงงานก็จะมีเสถียรภาพสูงเพราะมีฐานกำลังที่มั่นคง

สรุปค่าตอบแทนมีความสำคัญต่อพนักงานเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นค่าใช้จ่ายที่เป็นส่วนต้นทุนการผลิต การขาย และบริการของกิจการ และมีความสำคัญต่อสังคมโดยรวมทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งความสำคัญของค่าตอบแทนทำให้เกิดแรงงานในการปฏิบัติงาน และรายได้หมุนเวียนภายในประเทศ เกิดการพัฒนาทางสังคม และความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

1.3 องค์ประกอบของค่าตอบแทน

มีนักวิชาการอธิบายถึงองค์ประกอบของค่าตอบแทนไว้ดังนี้

กึ่งพร ทองใบ (2541 : 3-5) องค์ประกอบของค่าตอบแทน (Total Compensation) ที่องค์กรจ่ายให้กับลูกจ้าง แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นตัวเงินให้แก่ลูกจ้าง โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ

ลักษณะแรก ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง (Direct Financial Compensation) ได้แก่ เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง โบนัส เป็นต้น

ลักษณะที่สอง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม (Indirect Financial Compensation) เป็นสิ่งที่พนักงานได้รับจากการจ้างแรงงาน นอกเหนือจากค่าตอบแทนทางตรง เช่น การประกันสุขภาพ การประกันชีวิต การประกันอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร ค่าจ้างที่จ่ายให้ในวันลา เป็นต้น

2. ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Nonfinancial Compensation) หมายถึง สิ่งของ สิทธิประโยชน์หรือบริการต่างๆ ที่นายจ้างจัดให้แก่พนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน และทำให้ลูกจ้างเกิดความพึงพอใจจากการทำงานในองค์กรหรือกิจการของนายจ้างซึ่งแบ่งได้อีก 2 ลักษณะเช่นกัน คือ

ลักษณะแรก งาน (Job) หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้ลูกจ้างพึงพอใจ เช่น ความน่าสนใจของงาน ความท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ

ลักษณะที่สอง สภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) หมายถึง บรรยากาศในการทำงาน เช่น นโยบายค่าตอบแทนที่เหมาะสม การบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ ทีมงาน สภาพการทำงานที่ดี การยืดหยุ่นเวลาทำงาน การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

บุญมาศ แสงเงิน (2553) ส่วนประกอบของค่าตอบแทน ได้แก่

1. ค่าจ้างและเงินเดือน (Wage and Salary) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นรายได้ประจำทุกเดือน

2. ค่าจูงใจ (Wage Incentive) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้เป็นพิเศษเพื่อจูงใจให้มีการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น การให้รางวัลพิเศษในการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง

3. ประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefit) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือนและค่าจูงใจ เป็นค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้เพื่อสนับสนุนให้มีการทำงานดีขึ้น หรือเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์กร

ประคัลภ์ ปันณฑลังกูร (2553) องค์ประกอบค่าจ้าง โดยทั่วไปจะประกอบไปด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. เงินเดือนมูลฐาน ซึ่งก็คือ เงินเดือนรายเดือน หรือ ค่าจ้างรายวัน ที่ตอบแทนการทำงานของพนักงานโดยตรง โดยปกติเงินเดือนจะเป็นรายได้หลักของพนักงาน และเป็นสิ่งที่บริษัทจะต้องบริหารอย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งมักจะบริหารตามหลักของค่างานเป็นหลัก คืองานไหนที่มีความยาก

มากกว่า ก็มักจะได้รับอัตราเงินเดือนที่สูงกว่างานที่ง่ายกว่า โดยที่ความยากง่ายนั้น โดยทั่วไปใช้วิธีการประเมินค่างานเป็นเครื่องมือในการจัดระดับงานตามความยากง่ายนี้

2. เงินจูงใจ โดยทั่วไปจะเป็นเงินที่ให้นอกเหนือจากเงินเดือน และใช้ในการจูงใจพนักงานในการสร้างผลงาน ลักษณะของเงินจูงใจเช่น โบนัสตามผลงาน เงิน Incentive ตามผลงานในรูปแบบต่างๆ ที่ให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานสร้างผลงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ วิชาชีพที่ต้องใช้เงินจูงใจเป็นองค์ประกอบของค่าจ้างมากน้อยก็คือ วิชาชีพการขาย ซึ่งพนักงานขายเกือบแทบทุกบริษัทจะมีเงินคอมมิชชั่นจากการขายให้ตามเป้าหมายที่ทำได้

แต่อย่างไรก็ดี ในปัจจุบัน เงินจูงใจก็ได้นำมาใช้สำหรับพนักงานในสายงานสนับสนุนมากขึ้น เพราะหน่วยงานสนับสนุนก็สามารถที่จะสร้างผลงานเพื่อให้องค์กรได้กำไรมากขึ้นได้เช่นกัน ซึ่งลักษณะการตั้งเงินจูงใจสำหรับหน่วยงานสนับสนุนก็มักจะเป็นในรูปแบบของ Gain Sharing ซึ่งก็คือ การตั้งเป้าหมายไว้ และถ้าทำงานได้ตามเป้าหมาย ก็จะแบ่งเงินในส่วนนี้เป็นเงินจูงใจให้กับพนักงานที่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย เช่น ตั้งเป้าไว้ว่าให้ลดค่าใช้จ่ายลงอีก 10% ถ้าทำได้ ก็จะนำเงินค่าใช้จ่ายที่ลดลงนี้มาแบ่งให้กับพนักงานเป็นสัดส่วน เพื่อเป็นรางวัลให้แก่พนักงานในการสร้างผลงาน

3. ค่าตอบแทนความยากลำบาก เงินค่าตอบแทนก้อนนี้มักจะให้เพื่อตอบแทนพนักงานที่ต้องทำงานที่มีความยากลำบากแตกต่างออกไปจากพนักงานในตำแหน่งงานอื่นๆ ในองค์กร เช่น ตำแหน่งที่ต้องทำงานกับฝุ่นควัน หรือสารเคมีเป็นประจำทุกวัน งานที่มีกลิ่นเหม็น งานที่ต้องเสี่ยงกับอันตรายทางกาย ฯลฯ บริษัทจะจัดให้มีเงินค่าจ้างก้อนนี้ให้กับพนักงานเพื่อตอบแทนความยากลำบาก เหล่านี้ ทั้งนี้ก็เพื่อให้พนักงานยินดีที่จะทำงานที่มีสภาพที่แตกต่างกับงานอื่นด้วย มิฉะนั้นก็อาจจะไม่มีใครอยากทำงานดังกล่าว

โดยทั่วไปองค์กรทุกองค์กรจะต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่างนี้สำหรับการจ่ายค่าจ้าง การจ่ายเงินเดือนเพียงอย่างเดียวมันไม่เพียงพอที่จะจูงใจพนักงานให้ทำงานกับองค์กรได้ สิ่งที่จะต้องมียังคือ การให้เงินค่าจ้างจูงใจตามผลงาน เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการสร้างผลงานให้กับองค์กรด้วย ซึ่งโดยทั่วไปก็คือ เงินโบนัสตามผลงาน

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของค่าตอบแทน มีการแบ่งประเภทของการจ่ายค่าตอบแทนที่มีรูปแบบการจ่ายกันอยู่ในองค์กร มีทั้งแบบที่เป็นตัวเงิน และแบบที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ เงินเดือน เงินจูงใจ สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล ทั้งนี้ยังอาจควรจัดบรรยากาศในการทำงาน สภาพการทำงานที่ดี การยืดหยุ่นเวลาทำงาน การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของค่าตอบแทนด้วย

1.4 หลักการกำหนดค่าตอบแทน

ได้มีนักวิชาการอธิบายถึงหลักการกำหนดค่าตอบแทนไว้ดังนี้

กึ่งพร ทองใบ (2541 : 22-24) ได้กล่าวว่าองค์ความรู้จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับค่าตอบแทน

แทนและปรัชญาเกี่ยวกับการกำหนดค่าตอบแทน จะนำมาเป็นพื้นฐานหลักการกำหนดค่าตอบแทน โดยหลักการนี้มีอยู่ด้วยกัน 6 ประการ คือ

1. หลักความเสมอภาค (Equity) ค่าตอบแทนจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ทัศนคติ จึงจะเป็นที่ยอมรับของทั้งฝ่ายนายจ้าง ลูกจ้าง กล่าวคือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมต้องมีความเสมอภาคกัน โดยพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ หรือประสบการณ์ที่เท่าเทียมกันและทำงานในระดับเดียวกัน มีความยากง่ายเท่าเทียมกัน จะต้องได้รับค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน ทั้งนี้ หลักความเสมอภาคยังแบ่งได้ออกเป็น 3 ประการ คือ

ประการแรก ความเสมอภาคภายใน (Internal Equity) ภายในองค์กรเดียวกัน งานที่มีระดับความรับผิดชอบ และความยากง่ายของงานเทียบได้ในระดับเดียวกัน ก็ควรได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากัน ตามหลักการ “งานเท่ากัน เงินเท่ากัน” (Equity Pay for Equal Work)

ประการที่สอง ความเสมอภาคภายนอก (External Equity) การกำหนดค่าตอบแทนต้องสอดคล้องกับการจ้างงานในตลาดแรงงานด้วย เพราะอุปสงค์และอุปทานในตลาดแรงงาน มีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน หากแรงงานในสาขาใดที่มีอุปสงค์หรือความต้องการอย่างมากในตลาดแรงงาน ค่าตอบแทนย่อมสูงกว่าแรงงานในสาขาที่มีความต้องการน้อย หรือมีจำนวนแรงงานล้นเหลือ ดังนั้น การกำหนดค่าตอบแทนจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน แล้วกำหนดค่าตอบแทนให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ได้

ประการที่สาม ความเสมอภาครายบุคคล (Individual Equity) การกำหนดค่าตอบแทนต้องพิจารณาให้ความเป็นธรรมรายบุคคล อาทิ ระหว่างผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และทำงานในระดับความรับผิดชอบที่เท่าเทียมกัน ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีกว่า ย่อมต้องได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การพิจารณาค่าตอบแทน ต้องพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานด้วย (Pay for Performance) นอกจากนี้ความเป็นธรรมรายบุคคลยังพิจารณาจากรยะเวลาในการทำงานด้วย ผู้ที่ทำงานมานานกว่าย่อมได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าผู้ที่เพิ่งเริ่มบรรจุเข้าทำงาน โดยไม่มีประสบการณ์ เป็นต้น

2. หลักความเพียงพอ (Adequacy) ค่าตอบแทนต้องกำหนดให้เพียงพอกับบุคลากรในการเลี้ยงชีพตนเองตามควรแก่อัตภาพ อันเป็นหลักการเก่าแก่ที่เห็นได้ชัดเจนในการกำหนดค่าตอบแทนสำหรับคนงาน โดยการกำหนดค่าตอบแทนลักษณะนี้ ต้องพิจารณาถึงระดับค่าครองชีพ โดยทั่วไป ประกอบด้วย นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงจำนวนผู้อุปการะที่ถูกจ้างต้องเลี้ยงดู

3. หลักความสมดุล (Balance) ค่าตอบแทนที่กำหนดขึ้นต้องได้สมดุลโดยพิจารณาได้จากปัจจัยหลายประการ เช่น ความสมดุล ระหว่างสัดส่วนของรายจ่ายด้านบุคลากรกับรายจ่ายด้านอื่นๆ ความสมดุลระหว่างค่าตอบแทนทางตรงและทางอ้อม และความสมดุลระหว่างงานกับเงิน เป็นต้น

4. หลักความมั่นคง (Security) ค่าตอบแทน ต้องคำนึงถึงความมั่นคงในการดำรงชีพ ซึ่งรวมถึงสุขภาพความปลอดภัย หรือความเสี่ยงในการทำงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความเสี่ยงภัย เช่น การกำหนดค่าตอบแทนพิเศษเพิ่มขึ้นของเจ้าหน้าที่รัฐ ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ หรือ กำหนดสวัสดิการที่จำเป็นอื่นๆ เช่น การประกันอุบัติเหตุ ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ

5. หลักการจูงใจ (Incentive) ค่าตอบแทน ต้องจูงใจให้กับพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มกำลังความรู้ความสามารถและเต็มใจ ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ การกำหนดค่าตอบแทนทางอ้อมในรูปแบบสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นรางวัลหรือตัวเงิน เช่น โบนัส เบี้ยขยัน ตลอดจนแผนการจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจ เป็นสิ่งที่นายจ้างควรพิจารณาจัดให้มีตามความเหมาะสม

6. หลักการควบคุม (Control) การกำหนดค่าตอบแทน ต้องสามารถควบคุมให้อยู่ภายใต้แผนการใช้จ่ายหรืองบประมาณค่าตอบแทนที่กำหนดไว้ โดยจะต้องควบคุมให้อยู่ในความสามารถที่จะจ่ายได้ขององค์กร เพื่อให้ต้นทุนแรงงาน อันเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนการผลิตของกิจการ อยู่ในขอบเขตที่กิจการยังสามารถขยายกิจการเพื่อการขยายตัวและความเจริญก้าวหน้าของกิจการได้อีก

พนัส หันนาคินทร์ (2542 : 107-108) นโยบายในเรื่องค่าตอบแทนโดยเฉพาะเงินเดือนและค่าตอบแทน จะต้องคำนึงถึง

1. ค่าตอบแทนที่กำหนด ต้องมีความสัมพันธ์กับอัตราค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน
2. ระดับขั้นของเงินเดือน ควรจะมีลักษณะย้อยให้คนอยากทำงานดี เพื่อความก้าวหน้า อันหมายถึง รายได้ที่เพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังควรสูงพอที่จะกันไม่ให้คนคิดมีฝีมือหนี หรือถูกประมูลตัวไปอยู่ที่อื่น

3. งานกับค่าตอบแทนควรจะต้องเท่ากัน อันถือได้ว่าเป็นหลักแห่งความเป็นธรรม และเป็นการบ่งชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างกันในด้านความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน ผู้ปฏิบัติงานควรจะมีความรู้สึกว่างานที่เขาทำนั้น ได้รับผลตอบแทนที่ทัดเทียมกัน และเป็นไปตามความรับผิดชอบ

4. การกำหนดอัตราเงินเดือนและขั้นเงินเดือน ควรจะมีหลักการและวิธีการที่แน่นอน สามารถชี้แจงให้แก่บุคลากรภายในองค์กรและองค์กรอื่น ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรเหล่านั้น เช่น กฎหมายแรงงาน สหภาพแรงงาน เป็นต้น

5. การตอบแทนที่ไม่มีค่าเป็นตัวเงินโดยตรง ก็ควรจะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบการตอบแทนด้วย โดยเฉพาะการตอบแทนที่มีผลทางจิตใจ การได้รับการยกย่อง การได้เข้ามีส่วนร่วมเป็นกรรมการดำเนินงานในระดับต่างๆ เป็นต้น

สรุปได้ว่า หลักการกำหนดค่าตอบแทน มีหลักพื้นฐานของค่าตอบแทนที่องค์กรต้องคำนึงถึงในการจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเสมอภาค ความเพียงพอ ความสมดุล เป็นต้น เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสพการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาเคยไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2542 : 48) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่มและฐานะความเป็นอยู่ของเขาเหล่านั้น เป็นเรื่องของการพิจารณาว่า เขาจะได้รับความพึงพอใจชนิดไหน อย่างไร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอดี ชอบใจ

ยรรยง พร้อมสุข (2546 : 6) ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงออกความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจเป็นภาวะของการมีอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคล หรือเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ อาจสังเกตได้โดยการแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนั้นอาจซับซ้อนแต่ต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดผลได้

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พรนพ พุกกะพันธ์ (2542 : 266-267) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอันดับแรกในการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นพร้อมๆ กับผู้ปฏิบัติงานเองก็พยายามที่จะแสวงหาสิ่งตอบแทนที่สนองความต้องการของตนด้วย แต่มีบางอย่างที่ควรคำนึงถึงคือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนแล้วจะ ไม่มีแรงจูงใจอีกต่อไป

จิตติภา ขาวอ่อน (2547 : 19-20) กล่าวว่า กระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์การต้องสามารถเข้าใจความต้องการของบุคลากรในองค์การและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์การ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบความสำเร็จ และ

ได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์การพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานใด หากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานขาดความมีประสิทธิภาพลงได้ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน เรามักพบเห็นอยู่เสมอว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงานของเขา จะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้นเสมอ เป็นต้นว่า เขาจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนานงานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้นแสดงถึงความอดุสาหะ วิริยะ ในการทำงานไป อีกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานของเขาที่ทำ จะมีส่วนทำให้เกิดผลในทางตรงกันข้ามเช่นกัน คือ การปฏิบัติงานของเขาจะเสื่อมลง งานจะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกที เช่นนี้เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ที่ไม่มี ความพึงพอใจในงานมักจะขาดความภักดีต่อองค์การยอมผันแปรควบคู่ไปกับขนาดของความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย จากสาเหตุที่กล่าวมาแล้วอาจจะแสดงเพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานได้ ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงาน ผลที่เกิดขึ้นมีดังนี้

1. การเพิ่มความสนใจในงานมีมากขึ้น
2. การเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น
3. การเพิ่มผลผลิตสูงขึ้น

เนื่องจากความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากดังกล่าว ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงต้องตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้ เพื่อที่จะทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่มีคุณภาพและปริมาณสูงสุดตามที่คาดหวังไว้

สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งหากองค์กรให้การตอบสนองที่ตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้เกิดแรงจูงใจ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพิ่มผลผลิตในการทำงาน ทำให้งานมีคุณภาพและปริมาณสูงสุดจนบรรลุเป้าหมายและเกิดผลสำเร็จ องค์กรจึงควรให้ความสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน

2.3 การวัดความพึงพอใจ

มีนักวิชาการได้ให้แนวทางการวัดความพึงพอใจไว้ดังนี้

หัทธรัตน์ ประทุมสูตร (2542 : 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่

เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจต่างๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลายๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัดได้สองแนวคิดว่าตามความคิดเห็นของ ซาโลมอนิก์ คริสเทนส์ กล่าวคือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุกๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ
2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

สมนึก กัททิษณี (2544 : 40) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) เป็นเครื่องมือที่นิยมกันมากโดยเฉพาะการเก็บรวบรวมข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ทั้งนี้เพราะเป็นวิธีที่สะดวก และสามารถใช่วัดได้อย่างกว้างขวาง โดยคำถามเป็นตัวกระตุ้นเร่งเร้าให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา ใช้ในการประเมินนักเรียน และนักเรียนใช้ในการประเมินและพิจารณาตนเองหรือสิ่งอื่นๆ ใช้ทั้งการประเมินในการปฏิบัติ กิจกรรมทักษะต่าง ๆ และพฤติกรรมด้านจิตพิสัย เช่น ความพึงพอใจ เจตคติ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความสนใจ เป็นต้น

เปรมจิต กิจนวลสิน (2553 : 20-21 อ้างถึงใน ภณิดา ชัยปัญญา : 2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะ แสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปว่าการวัดความพึงพอใจจะทำให้รู้แนวคิดและความต้องการของบุคคล เป็นการแสดงความรู้สึกในการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบของสิ่งที่ต้องการวัด อาจจะมีการแตกต่างกันแล้วแต่บุคคล โดยอาจใช้เทคนิคการวัดความคิดเห็นแบบลิเคิร์ตสเกล(Likert Scale) สำหรับแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด(มหาชน)

3.1 ความเป็นมาของบริษัท

บริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) หรือ AIT ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พุทธศักราช 2535 เพื่อประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) ซึ่งความสำเร็จเกิดจากจุดเริ่มต้นในฐานะตัวแทนจำหน่ายสินค้า จนกระทั่งผลักดันให้มีการเดินทางขยายธุรกิจสู่การเป็นผู้ให้บริการทางด้านการติดตั้งระบบโครงข่ายสารสนเทศ เพื่อให้งานบริการของบริษัทสามารถรองรับความต้องการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง จนเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ ท้าภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตลอดระยะเวลาที่ยาวนานกว่า 15 ปีที่ AIT ประสบความสำเร็จ

AIT ได้ให้บริการทางด้านการออกแบบ และรับเหมาวางระบบโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้วยบุคลากรที่มีประสบการณ์และความสามารถทางเทคนิค จึงทำให้การจัดการและการบริหารงานนั้น สามารถสนองความต้องการลูกค้า และเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถวางแผนและป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรในการลงทุนทรัพย์สินของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ โดยมีการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรของบริษัทลูกค้า ซึ่งทั้งหมดนี้ สามารถทำให้ลูกค้าได้เข้าใจในระบบเทคโนโลยีทางด้านไอทีได้อย่างดีเยี่ยม

AIT เป็นบริษัทที่ได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากลูกค้า โดยเฉพาะจากภาครัฐบาลที่ได้ไว้วางใจให้ AIT ดูแลรักษาและวางระบบงาน ซึ่ง AIT สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ดังเช่น หลาย ๆ โครงการที่ AIT ได้พิสูจน์ความสามารถ ไม่ว่าจะเป็น Prime Contractor, Consortium Member, Subcontractor หรือ Discrete Project Manager

บริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ ไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์

“ ความสำเร็จของท่าน คือ ความสำเร็จของเรา ”

พันธกิจ

บริษัทฯ ดำเนินการคัดสรรสินค้าและบริการบนพื้นฐานความรู้ (Knowledge Based Goods and Services) เพื่อความสำเร็จของลูกค้าในราคาและคุณภาพที่เหมาะสม ด้วยการให้บริการที่เพียบพร้อมด้วยธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ

เป้าประสงค์

1. เพื่อสร้างความพึงพอใจและความสำเร็จสูงสุดให้กับลูกค้า
2. เพื่อเพิ่มรายได้และกำไรสุทธิของบริษัท
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันของบริษัท และบริหารจัดการตามหลัก

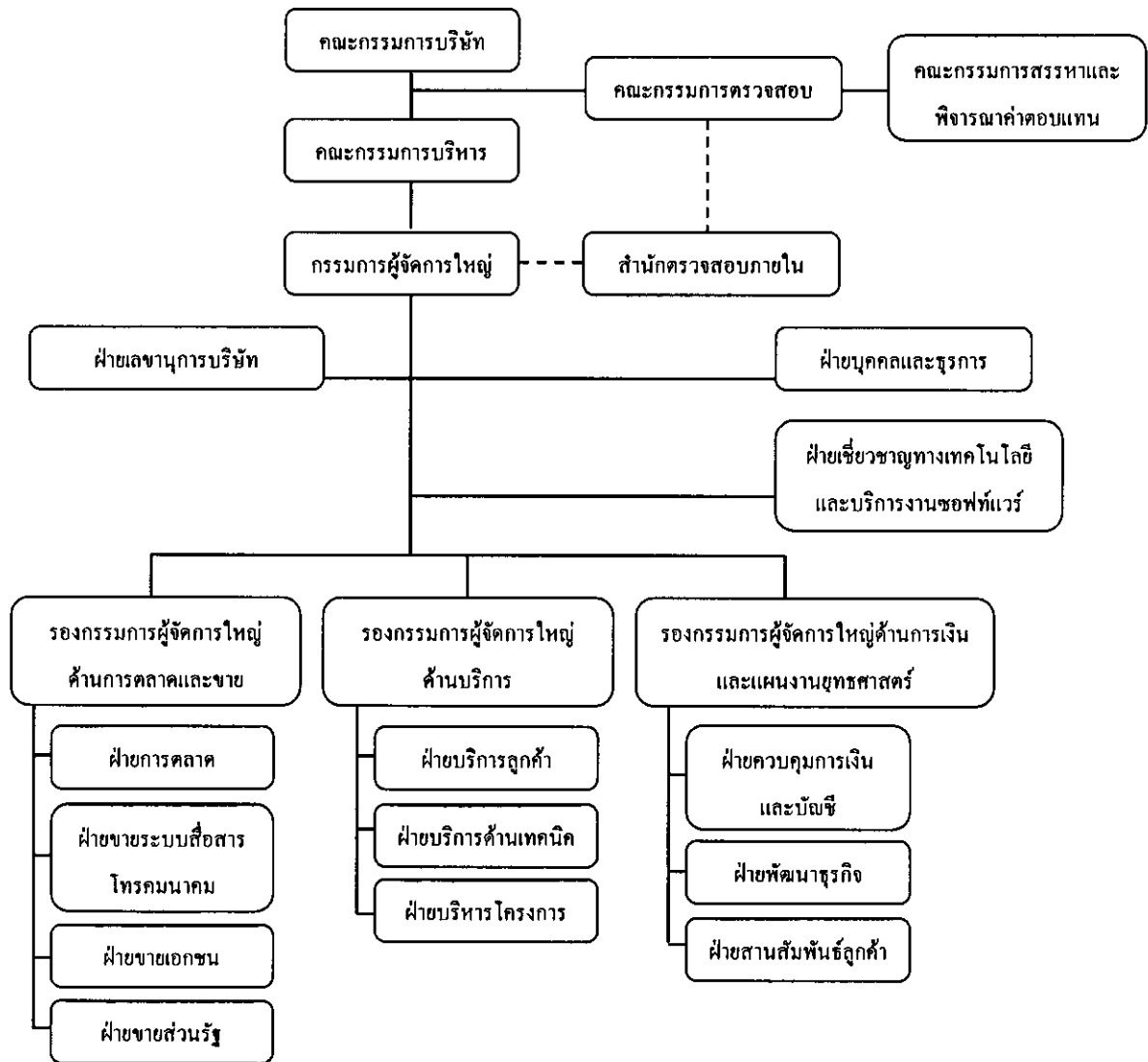
ธรรมาภิบาล

3.2 โครงสร้างการบริหารของบริษัท

บริษัทจัดโดยสร้างการบริหารงานโดยแบ่งออกเป็น 3 สายงาน 3 ฝ่าย โดยที่แต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ และความรับผิดชอบดังนี้

1. สายงานด้านการตลาดและขาย มีหน้าที่หาลูกค้ารายใหม่ และรักษากลุ่มลูกค้าเก่า และรับผิดชอบการกำหนดเป้าการขาย และเป้าหมายรายได้เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายรายได้และกำไรที่บริษัทกำหนดไว้
2. สายงานด้านบริการ มีหน้าที่ดำเนินการติดตั้งระบบ บริการหลังการขาย และควบคุมการดำเนินงานของโครงการ โดยรับผิดชอบในงานซ่อมบำรุงทั้ง Corrective และ Preventive Maintenance ให้กับลูกค้า
3. สายงานด้านการเงินและแผนงานยุทธศาสตร์ มีหน้าที่จัดหาแหล่งเงินทุน และดำเนินงานจัดหาการลงทุนในธุรกิจใหม่ๆ รับผิดชอบบัญชีรับและบัญชีจ่าย และติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้ของบริษัท
4. ฝ่ายบุคคลและธุรการ มีหน้าที่สรรหาว่าจ้าง จัดฝึกอบรม ประเมินผลการปฏิบัติงาน กำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการ และจัดให้มีการความปลอดภัยในงานแก่พนักงาน ซึ่งมีการกำหนดความรับผิดชอบการดำเนินงานในฐานะตัวแทนนายจ้าง และในฐานะผู้ให้บริการแก่พนักงาน
5. ฝ่ายเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีและบริการงานซอฟต์แวร์ มีหน้าที่ดูแลระบบซอฟต์แวร์ อินเทอร์เน็ตภายในบริษัท และรับผิดชอบจัดเก็บฐานข้อมูลที่เกิดจากการใช้งานของทุกหน่วยงานภายในบริษัท
6. ฝ่ายเลขานุการบริษัท มีหน้าที่ดูแลการจัดประชุมของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ โดยรับผิดชอบดูแลการจ่ายค่าตอบแทนผู้ถือหุ้น ให้ข้อมูลแก่นักลงทุน และประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใสและทั่วถึง ทั้งรายงานข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลทั่วไป ตลอดจนข้อมูลสำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท โดยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อให้ผู้ลงทุนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบผ่านช่องทางและสื่อเผยแพร่ของตลาดหลักทรัพย์

บริษัท AIT มีลักษณะโครงสร้างดังจะเห็นได้ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 โครงสร้างบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน)

3.3 นโยบายด้านบุคลากรและการบริหารค่าตอบแทน

เนื่องจากบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน บริษัทจึงให้ความสำคัญและวางแผนนโยบายในการพัฒนาบุคลากรของบริษัทอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรของบริษัทมีศักยภาพสูงสุดทั้งทางด้านความรู้ ความชำนาญและมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ ในปี 2552 บริษัทได้ตั้งงบประมาณค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรจำนวน 8.9 ล้านบาท หรือประมาณร้อยละ 5 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีของบริษัท

ตั้งแต่ปี 2551 เป็นต้นมา บริษัทมีจำนวนพนักงานที่ทำงานในด้านต่างๆ เพิ่มขึ้นสอดคล้องกับอัตราการขยายตัวด้านรายได้ของบริษัทแต่การเพิ่มของจำนวนพนักงานนั้น ฝ่ายบริหารมีการ

ควบคุมอย่างใกล้ชิดเกี่ยวกับอัตราการเพิ่มไม่ให้สูงเกินไป ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ตารางเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับพนักงานย้อนหลัง 3 ปี

รายการ	ปี 2552	ปี 2551	ปี 2550
จำนวนพนักงาน ณ วันสิ้นปี (คน)	246	245	227
เงินเดือน โบนัส คอมมิชชั่น และผลประโยชน์อื่นของพนักงาน(ล้านบาท)	417.45	335.28	205.76

ในปี 2552 บริษัทจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานจำนวน 417.45 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน คอมมิชชั่น โบนัส และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 2.1

พนักงานจะได้รับการพิจารณาปรับเงินเดือนเป็นเปอร์เซ็นต์ โดยคณะกรรมการบริษัทกำหนดจำนวนเงินในการปรับเงินเดือนในแต่ละปี และให้ฝ่ายบริหารกำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์เพื่อปรับขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานทั้งองค์กร โดยใช้คะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนนำมาคำนวณอัตราการปรับขึ้นเงินเดือน ซึ่งบริษัทจัดให้มีโครงสร้างและแยกกระบอกเงินเดือนออกเป็นสายอาชีพ 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มสายงาน Engineer
2. กลุ่มสายงาน Presale
3. กลุ่มสายงาน Project Manager
4. กลุ่มสายงาน Sales
5. กลุ่มสายงาน Administration

นอกจากนี้บริษัทได้จ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษ(Fee)ทุกไตรมาสให้กับพนักงานและผู้บริหารตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานยกเว้นพนักงานขาย สำหรับพนักงานขายจะได้รับคอมมิชชั่นเมื่อบริษัทเก็บเงินจากลูกค้าได้ในแต่ละเดือน ทั้งนี้บริษัทจ่ายโบนัสประจำปีให้กับพนักงานทุกคนตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

นอกจากนี้บริษัทได้จัดให้มีสวัสดิการแก่พนักงานทุกคน และให้เลือกตามความสมัครใจ ดังนี้

1. สวัสดิการจัดให้แบบสมัครใจ ได้แก่ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
2. สวัสดิการเงินกู้เพื่อนำไปชำระหนี้หรือเมื่อมีความจำเป็นในการใช้เงิน ได้แก่ เงินกู้ฉุกเฉิน และเงินกู้สงเคราะห์
3. สวัสดิการเงินช่วยเหลือค่าทำศพ ได้แก่ เงินช่วยเหลือมาปนกิจสำหรับบุคคลในครอบครัวของพนักงาน
4. สวัสดิการประกันหมู่พนักงาน ได้แก่ ประกันหมู่ชีวิต อุบัติเหตุ ทุพพลภาพ ประกันหมู่สุขภาพ และทันตกรรม

5. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลครอบครัว ได้แก่ เงินค่ารักษาพยาบาลสำหรับครอบครัวของพนักงานจ่ายโดยบริษัทและได้รับเป็นวงเงินต่อปี

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

ธนเศรษฐ์ โลทาร์กษ์พงศ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วี.ที.การ์เมนท์ จำกัด พบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ เนื่องจากพนักงานมีความเห็นว่า ค่าตอบแทนไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันที่สูงขึ้น มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งน้อย และไม่ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ส่วนปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง คือ ปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และความรับผิดชอบรวมถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจมาก คือ ด้านความมั่นคงในงาน

นิสสารต์ เวชยานนท์ (2545 : 40) ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบไทยๆ พบว่าจากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารชาวไทยทั้งหมด 22 คน จาก 20 องค์กร มีปรัชญาและความเชื่อในเรื่องคนที่ค่อนข้างจะคล้ายคลึงกัน กล่าวคือมองว่าพนักงานหรือนุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กร พนักงานจะมีสถานภาพที่สูงได้รับการยกย่อง ผู้บริหารมีความคิดว่าที่บริษัทอยู่รอดและประสบความสำเร็จทุกวันนี้นั้นขึ้นอยู่กับพนักงานไม่ใช่เพราะบริษัทมีเทคโนโลยีการผลิตสูง หรือเป็นบริษัทใหญ่มีเงินทุนมาก โดยในความเป็นจริงสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ เรื่องของจิตใจ บริษัทที่ประสบความสำเร็จไม่ใช่เป็นเพราะบริษัทให้เงินเดือนพนักงานสูงสุด หรือมีสวัสดิการดีที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทที่ทำธุรกิจเดียวกัน แต่เป็นเพราะผู้บริหารเข้าถึงจิตใจของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานในระดับล่าง

รสลิน ศรีพญา (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 359 คน พบว่ามีสวัสดิการและค่าตอบแทนเพียง 5 ประการเท่านั้น ที่คะแนนความพึงพอใจของบุคลากรอยู่ในระดับต่ำ หรือปานกลางค่อนข้างต่ำ ได้แก่ สวัสดิการเกี่ยวกับบำเหน็จความชอบ ที่ประกอบด้วย การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง เหยี่ยุคชฎีมาลา-เข็มศิลปวิทยา บำเหน็จ-บำนาญ และเงินทำขวัญข้าราชการ สวัสดิการเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือการศึกษานูตร สวัสดิการเกี่ยวกับเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย สวัสดิการเกี่ยวกับเงินกู้ในโครงการต่างๆ และค่าตอบแทนเกี่ยวกับเงินเดือน

อินทรา ธนียผล (2545 : 100) ได้ทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ระหว่างส่วนกลางกับสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาจะมีการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเงินรายได้ และเงินเดือน โดยพิจารณาความดีความชอบ ควรยึดหลักความเที่ยงตรง เสมอภาค ยุติธรรม ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรมีความ

ภาคภูมิใจว่าผู้บริหารมีการพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากรด้วยความเหมาะสมกับตำแหน่งในแต่ละสายงาน

ทัศนัย อาภาพาส และคณะ (2547 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาการบริหารค่าตอบแทนและการบริหารผลงาน : กรณีศึกษาบริษัทไดอะก๊าส จำกัด พบว่า

1. ด้านนโยบายการบริหารค่าตอบแทน ทางด้านนโยบายความเสมอภาคภายใน (Internal Equity) มีการเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างระหว่างงาน มีการกำหนดในค่าพรรณนาลักษณะของงาน รวมถึงค่าของคน ทักษะและประสบการณ์ ศักยภาพที่จะต้องใช้ มีการเปรียบเทียบผลงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยค่าที่ใช้เปรียบเทียบจะอยู่ที่ระดับการมีส่วนช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งส่งผลถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารค่าตอบแทนของบริษัทฯ และสอดคล้องเพื่อความเป็นธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย ส่วนด้านนโยบายการแข่งขันกับภายนอก (External Competition) เนื่องจากบริษัทอยู่ในฐานะที่เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมการผลิตแผ่น พีวี ซี (อะคริลิก) บริษัทฯ มีการพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทนหลักและผลประโยชน์เกือบมากกว่ากฎหมายแรงงาน และมีการเทียบเคียงกับองค์กรภายนอกที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจลักษณะเดียวกัน ทำให้เกิดความมั่นคงในงานสูง ทำให้บริษัทฯ มีอัตราการลาออกจากงานต่ำ และมีอายุการทำงานของพนักงานในเกณฑ์สูง ส่วนผลกระทบจากนโยบายของบริษัทแม่ที่มีต่อ นโยบายด้านการบริหารค่าตอบแทนด้านการแข่งขันกับภายนอกจะออกมาในเชิงสนับสนุนให้ค่าตอบแทนหลักและผลประโยชน์เกือบสูงกว่ามาตรฐานของกฎหมายแรงงาน ด้านนโยบายผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทฯ ได้เริ่มทำการเปลี่ยนแปลงจากการที่เดิมเน้นระบบอาวุโสมาเป็นระบบที่เน้นผลงาน โดยมีแผนการจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจ ทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร โดยเน้นที่ผลงานมากขึ้น

ด้านวัตถุประสงค์ของค่าตอบแทนในส่วนของประสิทธิภาพ ด้านผลงานมีการควบคุมปริมาณการผลิตให้ได้ตามเป้าหมาย ลูกคามีความพอใจในคุณภาพสินค้า แต่เนื่องจากนโยบายด้านการบริหารค่าตอบแทนของบริษัทที่จะเป็นผู้นำในอุตสาหกรรม ทำให้การจ่ายค่าตอบแทนเป็นต้นทุนด้านค่าตอบแทนที่อยู่ในระดับที่สูง

2. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารค่าตอบแทน ในด้านปัจจัยภายนอก (External Factors) พบว่า ด้านนโยบายการบริหารค่าตอบแทนของบริษัท ที่เป็นผู้นำในการจ่ายค่าตอบแทนในธุรกิจลักษณะเดียวกัน ทำให้ปัจจัยภายนอกไม่มีอิทธิพลหรือสร้างความกดดันต่อการบริหารค่าตอบแทน ทั้งในด้านฐานค่าตอบแทนหลักที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ตลาดแรงงาน ด้านอุปสงค์และอุปทานแรงงาน กฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำ และระดับมาตรฐานค่าครองชีพ ตลอดจนนโยบายของภาครัฐ ส่วนปัจจัยภายใน (Internal Factors) ด้านลักษณะงานพบว่าบริษัทยังไม่มี การทำการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การตีราคางาน (Job Pricing) หรือศึกษาค่างานของตำแหน่งต่างๆ เปรียบเทียบกันภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความยุติธรรมตามหลักความเสมอภาคภายใน และยังไม่มีการประเมินค่างาน (Job Evaluation) ส่วนปัจจัยด้านพนักงาน ยังคงมีการใช้การจ่ายตามระบบอาวุโส อย่างไรก็ตามการจ่าย

ตามอาวุโส สามารถจ่ายค่าตอบแทนได้ที่ระดับปานกลางหรือระดับเฉลี่ยเท่านั้น และมีการจ่ายตามระดับทักษะตามระดับความรู้ความสามารถของพนักงานในบางตำแหน่ง และในระดับผู้บริหารบางตำแหน่งมีการจ่ายค่าตอบแทนให้ตามประสบการณ์ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เนื่องจากทางบริษัทฯ เริ่มใช้การจ่ายตามผลการปฏิบัติงานในบางหน่วยงานที่สามารถวัดปริมาณและคุณภาพงานที่ออกมาได้ แต่ยังคงต้องพิจารณาถึงรางวัลตอบแทนที่เหมาะสมจึงจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานตามเป้าหมายได้

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

London, et al. (1997 : 328 – 334 อ้างถึงใน ประทุมพร ทองอิฐ (2551 : 31) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่องาน ความพึงพอใจนอกเหนือจากงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์พนักงานประมาณ 1,300 คน โดยให้แต่ละคนตอบคำถามคนละ 3 ประเด็น ประเด็นที่ 1 คือความพึงพอใจต่องาน ประเด็นที่ 2 คือความพึงพอใจนอกเหนือจากงาน และประเด็นที่ 3 คือคุณภาพชีวิต(Quality of Life) ซึ่งเป็นสิ่งเดียวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ในความหมายของผู้วิจัย ความพึงพอใจต่องานนี้รวมถึงความพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ คือ พึงพอใจต่อทุกๆ สิ่งที่พนักงานและครอบครัวที่เกี่ยวข้องด้วย ส่วนคุณภาพชีวิตหมายถึงความรู้สึกเกี่ยวกับชีวิตโดยรวมผลการวิจัยพบว่า ทั้งความพึงพอใจต่องานและความพึงพอใจนอกเหนือจากงานมีอิทธิพลต่อบุคคลในการมองคุณภาพชีวิตของตน และในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยยังพบรายละเอียดเพิ่มเติมขึ้นอีกว่าความพึงพอใจต่องานนั้นพนักงานได้รับมาจากส่วนประกอบ 4 ประการคือ 1) ลักษณะหรือเนื้อหาของงาน 2) อัตราค่าจ้าง 3) ผลประโยชน์ที่ได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง(Fringe Benefits) และ 4) ความมั่นคง ซึ่งส่วนประกอบทั้ง 4 ประการดังกล่าวสามารถใช้ทำนายคุณภาพชีวิตของบุคคล

ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้เห็นได้ว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจสูงต่องานที่ทำย่อมมีความตั้งใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยกว่า และจากความพึงพอใจของพนักงานมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการผลิตขององค์กร

Herbohn (2005 : 63-82) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอบบ์ญชี พบว่า เพศที่แตกต่างกันในรายงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการเลือกอาชีพ โดยการสำรวจทางไปรษณีย์ของเจ้าหน้าที่บัญชีจากสถาบันนักบัญชี Queensland ออสเตรเลีย เป็นที่น่าสนใจ โดยเฉพาะระดับความพึงพอใจกับค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่ง โดยพิจารณาถึงสองปัจจัยด้านอายุงานและขนาดของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยครั้งก่อน ที่เจ้าหน้าที่บัญชีหญิงได้รายงานความไม่พอใจในโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง แต่แตกต่างจากการวิจัยครั้งก่อนที่ไม่มีหลักฐานในเรื่องเพศที่ส่งผลกระทบต่อระดับค่าตอบแทน และไม่มี ความแตกต่างในความพึงพอใจในช่วงระหว่างอายุ และบริษัทสอบบ์ญชีที่มีขนาดแตกต่างกัน การเชื่อมโยงระหว่างระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่บัญชีหญิง และเลือกอาชีพ โดยการลาออกจากนายจ้างปัจจุบันย้ายไปทำงานแบบไม่เต็มเวลา หรือการลาออก จากวิชาชีพบัญชีได้ถูกนำมาพิจารณาด้วย สอดคล้องกับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีระดับความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานต่ำจะสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานสูงสำหรับเจ้าหน้าที่บัญชีหญิง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึงแนวคิดเกี่ยวกับคำตอบแทน คือ ความหมายของคำตอบแทน ความสำคัญของคำตอบแทน องค์ประกอบของคำตอบแทน และหลักการกำหนดคำตอบแทน โดยแนวคิดดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการบริหารคำตอบแทน ซึ่งเป็นหน้าที่หนึ่ง และมีความสำคัญในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตการทำงานให้แก่พนักงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่ต้องรักษาไว้ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจคือ ความหมายของความพึงพอใจ ความสำคัญของความพึงพอใจ และการวัดความพึงพอใจ โดย ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แปรผันได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่ง บุคคลหนึ่ง อาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองที่ถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกตรงกันข้ามก็ตาม ซึ่งความแตกต่างของระดับความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับ เพศ อายุ สถานภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ผู้ศึกษาจึงนำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไปวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในคำตอบแทนของพนักงาน เพื่อนำผลวิเคราะห์ที่ได้ไปปรับมาตรฐานคำตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานพึงจะได้รับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) จากการออกแบบสอบถาม(Questionnaire) และศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ(Secundary Data) จากแหล่งต่างๆ เช่น ตำรา หนังสือ เอกสารงานวิจัย เป็นต้น โดยกำหนดวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการอาวุโสลงมาจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่จำนวน 221 คน และศูนย์บริการต่างจังหวัด 7 ศูนย์บริการ จำนวน 21 คน รวมทั้งสิ้น 242 คน(ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2553)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane : 1973 อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล : 2543) ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

แทนค่า n = $\frac{242}{1 + 242(0.05^2)}$

= 150.77

= 151 ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คือ ผู้บริหารและพนักงานทั้งสิ้น 151 คน

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 151 คน โดยใช้วิธีการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิตามหน่วยงานที่สังกัดในบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) คือ สายงานการตลาดและขาย สายงานบริการ สายงานการเงินและแผนงานยุทธศาสตร์ ฝ่ายบุคคลและธุรการ ฝ่ายเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีและบริการงานซอฟต์แวร์ ฝ่ายเลขานุการบริษัท แล้วสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ ซึ่งกำหนดจำนวนตัวอย่างที่สุ่มจากแต่ละหน่วยงานให้ได้สัดส่วนกับจำนวนที่มีอยู่ตามจำนวนประชากรที่มี โดยมีวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานดังนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละหน่วยงาน}$$

ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานดังตารางที่ 3.1

ชื่อสายงาน/ฝ่าย	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
สายงานการตลาดและขาย	40	25
สายงานบริการ		
- สำนักงานใหญ่	87	54
- ศูนย์บริการต่างจังหวัด	21	13
สายงานการเงินและแผนงานยุทธศาสตร์	48	30
ฝ่ายบุคคลและธุรการ	32	20
ฝ่ายเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีและบริการงานซอฟต์แวร์	8	5
ฝ่ายเลขานุการบริษัท	6	4
รวม	242	151

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 151 คน จะนำมาสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยวิธีจับสลากในแต่ละหน่วยงานเพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างดังตารางที่ 3.1 ต่อไป

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน บริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และการหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษามีขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 ศึกษาข้อมูลจาก เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา และสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.1.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.1.4 ร่างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ป้อนข้อมูลส่วนบุคคลเป็นคำถามแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ในบริษัท และรายได้ที่ได้รับต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคำตอบแทน 5 ประเภท ได้แก่ เงินเดือน เงินค่านายหน้า (คอมมิชชั่น) เงินค่าตอบแทนพิเศษ(Fee) เงิน โบนัสประจำปี เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการประกันอุบัติเหตุ และสุขภาพพนักงาน เงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงาน ลักษณะคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (บุรินทร์ รุจจนพันธุ์ : 2553) ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	:	5 คะแนน
พึงพอใจมาก	:	4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	:	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	:	2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	:	1 คะแนน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

2.2 การหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาดำเนินการดังนี้

2.2.1 กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน (ตามรายชื่อในภาคผนวก ก) ให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม เพื่อแสดงว่าคำถามสอดคล้องกับการศึกษา ความพึงพอใจในคำตอบแทนของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) โดยผู้ศึกษาจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 1 ไปใช้ในการศึกษา

2.2.2 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) จากแบบสอบถามได้ค่าเท่ากับ 0.96

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) จำนวน 151 คน โดยทำการจัดเก็บข้อมูลในเดือนสิงหาคม 2553 ด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และทางอีเมล สำหรับพนักงานที่อยู่ประจำศูนย์บริการ จำนวนทั้งสิ้น 151 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาจำนวน 151 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยใช้ความถี่(Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าตอบแทนประเภทต่างๆ วิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แจกแจงความถี่แบบอันตรภาคชั้น(Class Interval) ซึ่งการกำหนดเกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ย (Mean) เป็น 5 ระดับ (บุรินทร์ รุจจนพันธุ์ : 2553) ดังนี้

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21 – 5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	ความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	ความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	ความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

4.3 ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบ t การทดสอบความแปรปรวน (Anova) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

4.4 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในคำตอบแทนของพนักงาน บริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอนตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในคำตอบแทนของพนักงาน

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในคำตอบแทนของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(n=151)	ร้อยละ(100.0)
1. เพศ		
ชาย	83	55.0
หญิง	68	45.0
2. อายุ		
21 – 30 ปี	70	46.4
31 – 40 ปี	69	45.7
41 – 50 ปี	10	6.6
51 – 55 ปี	2	1.3
3.สถานภาพ		
โสด	105	69.6
สมรส	44	29.1
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	2	1.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(n=151)	ร้อยละ(100.0)
4.ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	7.9
ปริญญาตรี	109	72.2
สูงกว่าปริญญาตรี	30	19.9
5.ตำแหน่งงาน		
วิศวกร	21	13.9
พนักงานช่างบริการ	19	12.6
พนักงานธุรการ	56	37.1
พนักงานขาย	20	13.2
เจ้าหน้าที่บัญชี	8	5.3
เจ้าหน้าที่บริหารโครงการ	10	6.6
เลขานุการ	6	4.0
ผู้อำนวยการ	9	6.0
ผู้อำนวยการอาวุโส	2	1.3
6.อายุงานในบริษัท		
1 – 5 ปี	96	63.6
6 – 10 ปี	39	25.8
11 ปีขึ้นไป	16	10.6
7.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	17	11.3
10,000 – 20,000 บาท	57	37.7
20,001 – 30,000 บาท	32	21.2
30,001 – 40,000 บาท	22	14.6
40,001 – 50,000 บาท	13	8.6
50,001 บาทขึ้นไป	10	6.6

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท แอ็คควานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) มีดังนี้

1. เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และเพศ

หญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ตามลำดับ

2. อายุ พนักงานมีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาคือ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 และน้อยที่สุดคือ มีอายุ 51 – 55 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

3. สถานภาพ พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และน้อยที่สุดคือ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

4. ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

5. ตำแหน่งงาน พนักงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานธุรการมากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา คือ ตำแหน่งวิศวกร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และน้อยที่สุดคือ ผู้อำนวยการอาวุโส จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

6. อายุงานในบริษัท พนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาคือ มีอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และน้อยที่สุดคือ มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6

7. รายได้ที่ได้รับต่อเดือน พนักงานมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และน้อยที่สุดคือ มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานแสดงในตารางที่

4.2 - 4.8

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านต่างๆ ในภาพรวม

ประเภทของค่าตอบแทน	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ค่าตอบแทนทางตรง	3.68	.50	มาก
ด้านเงินเดือน	3.13	.66	ปานกลาง
ด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น)	3.75	.54	มาก
ด้านเงินค่าตอบแทนพิเศษ(Fee)	3.89	.65	มาก
ด้านเงิน โบนัสประจำปี	3.92	.69	มาก
2.ค่าตอบแทนทางอ้อม	3.28	.70	ปานกลาง
ด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงาน	3.32	.78	ปานกลาง
ด้านเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงาน	3.25	.73	ปานกลาง
รวม	3.54	.48	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) โดยเมื่อพิจารณารายประเภท พบว่า

ค่าตอบแทนทางตรงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) โดยมากที่สุดอยู่ในระดับมากคือด้านเงินโบนัสประจำปี ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาอยู่ในระดับมากคือด้านเงินค่าตอบแทนพิเศษ (Fee) ($\bar{X} = 3.89$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลางคือด้านเงินเดือน ($\bar{X} = 3.13$)

ค่าตอบแทนทางอ้อมทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) โดยมากที่สุดคือด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงาน ($\bar{X} = 3.32$) รองลงมาคือด้านเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงาน ($\bar{X} = 3.25$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือน

ด้านเงินเดือน	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. การได้รับเงินเดือนตามความรู้ ความสามารถ	3.32	.83	ปานกลาง	1
2. การได้รับเงินเดือนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว	2.81	1.01	ปานกลาง	5
3. การกำหนดโครงสร้างเงินเดือนตามสายอาชีพของพนักงาน 5 สายอาชีพ	3.13	.80	ปานกลาง	4
4. การกำหนดเงินเดือนเป็นแบบระดับขั้นตามสายอาชีพของพนักงาน	3.23	.77	ปานกลาง	2

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านเงินเดือน	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
5. การปรับเงินเดือนกรณีเลื่อนตำแหน่ง โดยใช้วิธีการคำนวณตามกระบอกเงินเดือนของตำแหน่งนั้น	3.17	.82	ปานกลาง	3
รวม	3.13		ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมากที่สุดคือการได้รับเงินเดือนตามความรู้ ความสามารถ ($\bar{X} = 3.32$) รองลงมาคือ การกำหนดเงินเดือนเป็นแบบระดับขั้นตามสายอาชีพของพนักงาน ($\bar{X} = 3.23$) และน้อยที่สุดคือ การได้รับเงินเดือนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว ($\bar{X} = 2.81$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านค่าตอบแทนจากการขาย(คอมมิชชั่น) (สำหรับพนักงานฝ่ายขาย)

ด้านค่าตอบแทนจากการขาย(คอมมิชชั่น)	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. การจ่ายค่าตอบแทนจากการขายทุกครั้งที่บริษัทเก็บเงินได้ตามงวดงาน	3.74	.61	มาก	3
2. ค่าตอบแทนจากการขายมีสัดส่วนที่ความเหมาะสมกับยอดขาย	3.77	.58	มาก	1
3. ค่าตอบแทนจากการขายอยู่ในระดับสูงกว่า บริษัทที่อยู่ในธุรกิจเดียวกัน	3.75	.64	มาก	2
รวม	3.75		มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านค่าตอบแทนจากการขาย(คอมมิชชั่น) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือค่าตอบแทนจากการขายมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับยอดขาย($\bar{X}=3.77$) รองลงมาคือค่าตอบแทนจากการขายอยู่ในระดับสูงกว่า บริษัทที่อยู่ในธุรกิจเดียวกัน ($\bar{X} = 3.75$) และน้อยที่สุดคือการจ่ายค่าตอบแทนจากการขายทุกครั้งที่บริษัทเก็บเงินได้ตามงวดงาน ($\bar{X} = 3.74$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านค่าตอบแทนพิเศษ(Fee)

ด้านค่าตอบแทนพิเศษ(Fee)	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. การจ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษ จ่ายตามผลประกอบการปฏิบัติงาน	3.74	.82	มาก	4
2. การจ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษทุกไตรมาส	4.03	.77	มาก	1
3. จำนวนที่จ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษ คิดเป็นจำนวนเท่าของเงินเดือน	3.96	.78	มาก	2
4. พนักงานจะได้รับเงินค่าตอบแทนพิเศษ ต้องมีอายุงานไม่น้อยกว่า 4 เดือน และยังคงเป็นพนักงานอยู่ ณ วันที่มีการจ่าย	3.84	.85	มาก	3
รวม	3.89		มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านค่าตอบแทนพิเศษ (Fee) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือการจ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษทุกไตรมาส ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือจำนวนที่จ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษ คิดเป็นจำนวนเท่าของเงินเดือน ($\bar{X} = 3.96$) และน้อยที่สุดคือการจ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษ จ่ายตามผลประกอบการปฏิบัติงาน ($X = 3.74$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินโบนัสประจำปี

ด้านเงินโบนัสประจำปี	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. การจ่ายเงินโบนัสประจำปี จ่ายตามผลประกอบการปฏิบัติงาน	3.89	.80	มาก	2
2. จำนวนเงินโบนัสประจำปีที่บริษัทจ่ายคิดเป็นจำนวนเท่าของเงินเดือน	4.07	.77	มาก	1
3. อัตราการจ่ายเงินโบนัสประจำปีสูงกว่า อัตราการปรับขึ้นของเงินเดือน	3.81	.84	มาก	3
รวม	3.92		มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินโบนัสประจำปีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก

โดยมากที่สุดคือจำนวนเงินโบนัสประจำปีที่บริษัทจ่ายคิดเป็นจำนวนเท่าของเงินเดือน ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาคือการจ่ายเงินโบนัสประจำปี จ่ายตามผลประเมินการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.89$) และน้อยที่สุดคืออัตราการจ่ายเงินโบนัสประจำปีสูงกว่า อัตราการปรับขึ้นของเงินเดือน ($\bar{X} = 3.81$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคำตอบแทนด้านเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงาน

ด้านเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. วงเงินประกันชีวิตกำหนดตามระดับตำแหน่ง	3.34	.83	ปานกลาง	2
2. วงเงินประกันสุขภาพผู้ป่วยใน(IPD) ตามระดับตำแหน่ง	3.28	.92	ปานกลาง	3
3. วงเงินประกันสุขภาพผู้ป่วยนอก(OPD) ตามระดับตำแหน่ง	3.26	.92	ปานกลาง	4
4. การเบิกค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก(OPD) จากบริษัทได้ในกรณีที่เกิดจากวงเงินประกัน	3.38	.92	ปานกลาง	1
รวม	3.32		ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในคำตอบแทนด้านเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมากที่สุดคือการเบิกค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก(OPD) จากบริษัทได้ในกรณีที่เกิดจากวงเงินประกัน ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมาคือวงเงินประกันชีวิตกำหนดตามระดับตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.34$) และน้อยที่สุดคือวงเงินประกันสุขภาพผู้ป่วยนอก(OPD) ตามระดับตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.26$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคำตอบแทนด้านเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงาน

ด้านเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. วงเงินค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงานเป็นไปตามระดับตำแหน่ง	3.20	.88	ปานกลาง	2
2. การเบิกค่ารักษาพยาบาลให้กับคู่สมรส และบุตรตามวงเงิน	3.44	.90	มาก	1

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลครอบครัว พนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
3. การเบิกได้เฉพาะสาเหตุจากความเจ็บป่วยเท่านั้น	3.10	.83	ปานกลาง	3
รวม	3.25		ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือการเบิกค่ารักษาพยาบาลให้กับคู่สมรส และบุตร ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางคือวงเงินค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงานเป็นไปตามระดับตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.20$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลางคือการเบิกได้เฉพาะสาเหตุจากความเจ็บป่วยเท่านั้น ($\bar{X} = 3.10$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแสดงในตารางที่ 4.9 – 4.22

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในค่าตอบแทน	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านเงินเดือน	3.29	.60	2.94	.69	3.38*	.00
2. ด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย (คอมมิชชั่น)	3.84	.48	3.66	.59	2.00*	.05
3. ด้านเงินค่าตอบแทนพิเศษ(Fee)	3.90	.60	3.88	.71	.143	.89
4. ด้านเงิน โบนัสประจำปี	3.94	.69	3.91	.69	.29	.77
5. ด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิต และสุขภาพหมู่พนักงาน	3.32	.74	3.32	.84	.02	.98
6. ด้านเงินสวัสดิการค่ารักษา พยาบาลครอบครัวพนักงาน	3.27	.63	3.21	.84	.51	.61

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจด้านเงินเดือน และด้านค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น) มากกว่าพนักงานเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในค่าตอบแทน	SS	df	M.S.	F	Sig.
1. ด้านเงินเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	1.695	3	.565		
ภายในกลุ่ม	64.603	147	.439	1.286	.282
รวม	66.298	150			
2. ด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย (คอมมิชชั่น)					
ระหว่างกลุ่ม	1.383	3	.461	1.601	.192
ภายในกลุ่ม	42.329	147	.288		
รวม	43.712	150			
3. ด้านเงินค่าตอบแทนพิเศษ(Fee)					
ระหว่างกลุ่ม	1.769	3	.590		
ภายในกลุ่ม	61.303	147	.417	1.414	.241
รวม	63.072	150			
4. ด้านเงินโบนัสประจำปี					
ระหว่างกลุ่ม	1.112	3	.371		
ภายในกลุ่ม	70.037	147	.476	.778	.508
รวม	71.149	150			
5. ด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงาน					
ระหว่างกลุ่ม	5.565	3	1.855		
ภายในกลุ่ม	86.052	147	.585	3.169*	.026
รวม	91.617	150			

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความพึงพอใจในค่าตอบแทน	SS	df	M.S.	F	Sig.
6. ด้านเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล					
ครอบครัวพนักงาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.318	3	.439		
ภายในกลุ่ม	78.838	147	.536	.819	.485
รวม	80.156	150			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงาน มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงต้องมีการทดสอบเป็นรายคู่ ด้ยว่าคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงานรายคู่จำแนกตามอายุ

อายุ		21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 55 ปี
	\bar{x}	3.48	3.16	3.48	2.38
21 – 30 ปี	3.48	-	.32*	.00	1.1*
31 – 40 ปี	3.16		-	.32	.78
41 – 50 ปี	3.48			-	1.1
51 – 55 ปี	2.38				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี และ 51-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจในคำตอบแทน	SS	df	M.S.	F	Sig.
1. ด้านเงินเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	2.846	2	1.423		
ภายในกลุ่ม	63.451	148	.429	3.319*	.039
รวม	66.298	150			
2. ด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย (คอมมิชชั่น)					
ระหว่างกลุ่ม	2.112	2	1.056		
ภายในกลุ่ม	41.599	148	.281	3.758*	.026
รวม	43.712	150			
3. ด้านเงินค่าตอบแทนพิเศษ(Fee)					
ระหว่างกลุ่ม	.169	2	.085		
ภายในกลุ่ม	62.903	148	.425	.199	.819
รวม	63.072	150			
4. ด้านเงินโบนัสประจำปี					
ระหว่างกลุ่ม	2.234	2	1.117		
ภายในกลุ่ม	68.915	148	.466	2.399	.094
รวม	71.149	150			
5. ด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและ สุขภาพหมู่พนักงาน					
ระหว่างกลุ่ม	.211	2	.105		
ภายในกลุ่ม	91.406	148	.618	.171	.843
รวม	91.617	150			
6. ด้านเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ครอบครัวพนักงาน					
ระหว่างกลุ่ม	.667	2	.334		
ภายในกลุ่ม	79.489	148	.537	.621	.539
รวม	80.156	150			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ด้านเงินเดือนและด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย (คอมมิชชั่น) มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มสถานภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงต้องมีการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยว่าคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือนรายคู่จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
	\bar{x}	3.06	3.29	3.90
โสด	3.06	-	.23	.84
สมรส	3.29		-	.61
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	3.90			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น)รายคู่จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
	\bar{x}	3.68	3.94	3.67
โสด	3.68	-	.26*	.01
สมรส	3.94		-	.27
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	3.67			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น)มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ โสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในค่าตอบแทน	SS	df	M.S.	F	Sig.
1. ด้านเงินเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	1.030	2	.515		
ภายในกลุ่ม	65.267	148	.441	1.168	.314
รวม	66.298	150			
2. ด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย (คอมมิชชั่น)					
ระหว่างกลุ่ม	.290	2	.145		
ภายในกลุ่ม	43.422	148	.293	.494	.611
รวม	43.712	150			
3. ด้านเงินค่าตอบแทนพิเศษ(Fee)					
ระหว่างกลุ่ม	.155	2	.077		
ภายในกลุ่ม	62.917	148	.425	.182	.834
รวม	63.072	150			
4. ด้านเงินโบนัสประจำปี					
ระหว่างกลุ่ม	.652	2	.326		
ภายในกลุ่ม	70.498	148	.476	.684	.506
รวม	71.149	150			
5. ด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิต และสุขภาพหมู่พนักงาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.161	2	.580		
ภายในกลุ่ม	90.456	148	.611	.950	.389
รวม	91.617	150			
6. ด้านเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ครอบครัวพนักงาน					
ระหว่างกลุ่ม	.386	2	.193		
ภายในกลุ่ม	79.770	148	.539	.359	.699
รวม	80.156	150			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในค่าตอบแทน	SS	df	M.S.	F	Sig.
1. ด้านเงินเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	10.288	8	1.286		
ภายในกลุ่ม	56.009	142	.394	3.260*	.002
รวม	66.298	150			
2. ด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น)					
ระหว่างกลุ่ม	8.276	8	1.034		
ภายในกลุ่ม	35.436	142	.250	4.145*	.000
รวม	43.712	150			
3. ด้านเงินค่าตอบแทนพิเศษ(Fee)					
ระหว่างกลุ่ม	4.241	8	.530		
ภายในกลุ่ม	58.831	142	.414	1.280	.259
รวม	63.072	150			
4. ด้านเงินโบนัสประจำปี					
ระหว่างกลุ่ม	3.888	8	.486		
ภายในกลุ่ม	67.262	142	.474	1.026	.419
รวม	71.149	150			
5. ด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงาน					
ระหว่างกลุ่ม	4.612	8	.577		
ภายในกลุ่ม	87.004	142	.613	.941	.485
รวม	91.617	150			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความพึงพอใจในค่าตอบแทน	SS	df	M.S.	F	Sig.
6. ด้านเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลครอบครัว					
พนักงาน					
ระหว่างกลุ่ม	3.951	8	.494		
ภายในกลุ่ม	76.205	142	.537	.920	.502
รวม	80.156	150			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ด้านเงินเดือนและด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย (คอมมิชชั่น) มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตำแหน่งงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงต้องมีการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยว่าคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือนรายคู่จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	\bar{x}	3.31	3.00	2.89	3.60	3.08	3.08	3.13	3.56	3.20
1.วิศวกร	3.31	-	.31	.42*	.28	.23	.23	.18	.24	.11
2.พนักงานช่าง บริการ	3.00		-	.11	.60*	.07	.08	.13	.55*	.20
3.พนักงานธุรการ	2.89			-	.70*	.18	.18	.24	.66*	.30
4.พนักงานขาย	3.60				-	.52*	.52*	.46	.04	.40
5.เจ้าหน้าที่บัญชี	3.08					-	.00	.05	.48	.12
6.เจ้าหน้าที่บริหาร โครงการ	3.08						-	.05	.47	.12
7.เลขานุการ	3.13							-	.42	.06
8.ผู้อำนวยการ	3.56								-	.35
9.ผู้อำนวยการ อาวุโส	3.20									-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานตำแหน่งวิศวกร มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือนมากกว่า ตำแหน่งพนักงานธุรการ ตำแหน่งพนักงานช่างบริการ มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือนน้อยกว่า ตำแหน่งพนักงานขายและตำแหน่งผู้อำนวยการ ตำแหน่งพนักงานธุรการ มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือนน้อยกว่า ตำแหน่งพนักงานขายและตำแหน่งผู้อำนวยการ และตำแหน่งพนักงานขาย มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือนมากกว่า ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีและเจ้าหน้าที่บริหาร โครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น)รายคู่จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน		1	2	3	4	5	6	7	8	9
	\bar{x}	3.63	3.60	3.65	4.32	3.63	3.80	3.61	3.93	3.83
1.วิศวกร	3.63	-	.03	.01	.68*	.00	.16	.02	.29	.19
2.พนักงานช่าง บริการ	3.60		-	.05	.72*	.02	.20	.01	.32	.23
3.พนักงานธุรการ	3.65			-	.66*	.02	.15	.03	.27	.18
4.พนักงานขาย	4.32				-	.69*	.51*	.70*	.39	.48
5.เจ้าหน้าที่บัญชี	3.63					-	.17	.01	.30	.20
6.เจ้าหน้าที่บริหาร โครงการ	3.80						-	.18	.12	.03
7.เลขานุการ	3.61							-	.31	.22
8.ผู้อำนวยการ	3.93								-	.09
9.ผู้อำนวยการ อาวุโส	3.83									-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานตำแหน่งวิศวกร ตำแหน่งพนักงานช่างบริการ และตำแหน่งพนักงานธุรการ มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย (คอมมิชชั่น)น้อยกว่า ตำแหน่งพนักงานขาย ตำแหน่งพนักงานขาย มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น)มากกว่า ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหาร โครงการ และตำแหน่งเลขานุการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานจำแนกตามอายุงานในบริษัท

ความพึงพอใจในค่าตอบแทน	SS	df	M.S.	F	Sig.
1. ด้านเงินเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	3.309	2	1.654		
ภายในกลุ่ม	62.989	148	.426	3.887*	.023
รวม	66.298	150			
2. ด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย (คอมมิชชั่น)					
ระหว่างกลุ่ม	.722	2	.361		
ภายในกลุ่ม	42.990	148	.290	1.242	.292
รวม	43.712	150			
3. ด้านเงินค่าตอบแทนพิเศษ(Fee)					
ระหว่างกลุ่ม	.828	2	.414		
ภายในกลุ่ม	62.244	148	.421	.985	.376
รวม	63.072	150			
4. ด้านเงินโบนัสประจำปี					
ระหว่างกลุ่ม	1.124	2	.562		
ภายในกลุ่ม	70.026	148	.473	1.188	.308
รวม	71.149	150			
5. ด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและ สุขภาพหมู่พนักงาน					
ระหว่างกลุ่ม	3.066	2	1.533		
ภายในกลุ่ม	88.550	148	.598	2.562	.081
รวม	91.617	150			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ความพึงพอใจในคำตอบแทน	SS	df	M.S.	F	Sig.
6. ด้านเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล					
ครอบครัวพนักงาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.498	2	.749		
ภายในกลุ่ม	78.658	148	.531	1.409	.248
รวม	80.156	150			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในคำตอบแทนของพนักงาน จำแนกตามอายุงานในบริษัท พบว่า ด้านเงินเดือนมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอายุงานในบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงต้องมีการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยว่าคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในคำตอบแทนด้านเงินเดือนรายคู่ จำแนกตามอายุงานในบริษัท

อายุงานในบริษัท		1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	3.05	3.38	3.05
1-5 ปี	3.05	-	.33*	.00
6-10 ปี	3.38		-	.33
11 ปีขึ้นไป	3.05			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานที่มีอายุงานในบริษัทตั้งแต่ 1-5 ปี มีความพึงพอใจในคำตอบแทนด้านเงินเดือนน้อยกว่าอายุงานในบริษัทตั้งแต่ 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในคำตอบแทนของพนักงานจำแนกตามรายได้ที่ได้รับต่อเดือน

ความพึงพอใจในค่าตอบแทน	SS	df	M.S.	F	Sig.
1. ด้านเงินเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	7.235	5	1.447		
ภายในกลุ่ม	59.063	145	.407	3.553*	.005
รวม	66.298	150			
2. ด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย (คอมมิชชั่น)					
ระหว่างกลุ่ม	2.901	5	.580		
ภายในกลุ่ม	40.810	145	.281	2.062	.074
รวม	43.712	150			
3. ด้านเงินค่าตอบแทนพิเศษ(Fee)					
ระหว่างกลุ่ม	3.451	5	.690		
ภายในกลุ่ม	59.621	145	.411	1.679	.143
รวม	63.072	150			
4. ด้านเงินโบนัสประจำปี					
ระหว่างกลุ่ม	2.507	5	.501		
ภายในกลุ่ม	68.642	145	.473	1.059	.386
รวม	71.149	150			
5. ด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและ สุขภาพหมู่พนักงาน					
ระหว่างกลุ่ม	4.609	5	.922		
ภายในกลุ่ม	87.008	145	.600	1.536	.182
รวม	91.617	150			
6. ด้านเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลครอบครัว พนักงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2.418	5	.484		
ภายในกลุ่ม	77.738	145	.536	.902	.482
รวม	80.156	150			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน จำแนกตามรายได้ที่ได้รับต่อเดือน พบว่า ด้านเงินเดือนมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มรายได้ที่ได้รับต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงต้องมีการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยว่าคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือนรายคู่จำแนกตามรายได้ที่ได้รับต่อเดือน

รายได้ที่ได้รับต่อเดือน		1	2	3	4	5	6
	\bar{x}	2.80	3.01	3.18	3.22	3.62	3.48
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.80	-	.20	.37	.41*	.81*	.68*
2. 10,000 – 20,000 บาท	3.01		-	.16	.21	.60*	.47*
3. 20,001 – 30,000 บาท	3.18			-	.04	.44*	.30
4. 30,001 – 40,000 บาท	3.22				-	.39	.26
5. 40,001 – 50,000 บาท	3.62					-	.13
6. 50,001 บาทขึ้นไป	3.48						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานกลุ่มรายได้ที่ได้รับต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือนน้อยกว่า กลุ่มรายได้ที่ได้รับต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป กลุ่มรายได้ที่ได้รับต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-20,000 บาทมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือนน้อยกว่า กลุ่มรายได้ที่ได้รับต่อเดือนตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป และกลุ่มรายได้ที่ได้รับต่อเดือนตั้งแต่ 20,001-30,000 บาทมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือนน้อยกว่า กลุ่มรายได้ที่ได้รับต่อเดือนตั้งแต่ 40,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงาน มีผู้ให้ความคิดเห็นในส่วนนี้จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 โดยผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้หลายประการ ผลการวิเคราะห์สรุปเป็นตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) ที่มีต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน(21 คน)	ร้อยละ(100.0)
1. ด้านเงินเดือน		
1.1 ฐานเงินเดือนไม่ได้มาตรฐาน ควรพิจารณาจากการ ทำงานอายุงาน ตำแหน่งเป็นหลัก	10	47.6
1.2 ควรปรับเงินเดือนให้มากขึ้น ปรับลด โบนัสลงให้ เหมาะสม	21	100.0
2. ด้านเงินค่าตอบแทนพิเศษ(Fee)		
2.1 ให้จ่ายตามผลงาน	4	19.0
2.2 ต้องการให้จ่ายเท่ากัน	2	9.5
3. ด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพพนักงาน		
3.1 ปานกลางถึงน้อย	5	23.8
3.2 เพิ่มวงเงินประกันชีวิตและอุบัติเหตุ	5	23.8
4. ด้านเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงาน		
4.1 ต้องการให้ครอบคลุมถึงบิดา-มารดา	17	80.9
5. ด้านอื่นๆ		
5.1 ควรมีเงินค่าเบียดกันดารให้กับพนักงาน	3	14.3
5.2 ควรมีห้องพยาบาลในบริษัท	2	9.5
5.3 ควรมีสวัสดิการค่าเล่าเรียนบุตร	2	9.5

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุดด้าน
เงินเดือน รองลงมาคือด้านเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงาน และน้อยที่สุดคือด้าน
ค่าตอบแทนพิเศษ(Fee)

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน บริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวม ได้มาสรุปอภิปรายผลและเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน)

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ทำการศึกษารั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงผู้บริหารระดับผู้อำนวยการอาวุโส จำนวน 242 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์ยามาเน่ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 151 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม 3 ส่วน โดยนำส่งและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองเพื่อนำมารวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่แตกต่างกันในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติทดสอบ t (t-test Independent) การทดสอบความแปรปรวน (ANOVA) และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 พนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.4 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.6 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.2 มีตำแหน่งงานธุรการ คิดเป็นร้อยละ 37.1 มีอายุงานในบริษัท 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.6 และมีรายได้ที่รับต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.7

1.3.2 พนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) โดยเมื่อพิจารณารายประเภท พบว่า

ค่าตอบแทนทางตรงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) โดยมากที่สุด

อยู่ในระดับมากคือด้านเงินโบนัสประจำปี ($\bar{X} = 3.92$)

ค่าตอบแทนทางอ้อมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) และทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมากที่สุดคือด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมูปนักงาน ($\bar{X} = 3.32$)

1.3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า

พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจด้านเงินเดือน และด้านค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น) มากกว่าพนักงานเพศหญิง

พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมูปนักงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี และ 51-55 ปี

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น) มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานขายมีความพึงพอใจด้านเงินเดือนและด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น) มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานช่างบริการ พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่บัญชี และเจ้าหน้าที่บริหาร โครงการ

พนักงานที่มีอายุงานในบริษัท 6-10 ปี มีความพึงพอใจด้านเงินเดือนมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี

พนักงานที่มีรายได้ที่ต่ำกว่า 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านเงินเดือนมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 บาทลงมา

1.3.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่ามีผู้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุดคือด้านเงินเดือนควรปรับเงินเดือนให้มากขึ้น ปรับลด โบนัสลงให้เหมาะสม

2. อภิปรายผล

2.1 ระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน)

จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะบริษัทกำหนดค่าตอบแทนโดยคำนึงถึงความเสมอภาคภายในที่งานมีความยากง่ายแตกต่างกัน ประกอบกับการแข่งขันกับองค์กรภายนอกอื่นๆ ได้ จึงทำให้ค่าตอบแทนของบริษัทอยู่ในระดับที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของพนักงานในภาพรวม สำหรับรายด้านนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนทางตรงในระดับมาก และมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนทางอ้อมในระดับปานกลาง ซึ่งในภาพรวมไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารายของธนเศรษฐ์

โลทาร์กซ์ฟังก์ส์ (2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนในระดับน้อย เนื่องจากค่าตอบแทนไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันที่สูงขึ้น แต่สอดคล้องกันในด้านสวัสดิการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แยกประเภทได้ดังนี้

2.1.1 ค่าตอบแทนทางตรง

1) ด้านเงินเดือน มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือนในภาพรวมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานที่ใช้ในการศึกษา ส่วนใหญ่มีอายุงานในบริษัท 1-5 ปี ซึ่งมีฐานเงินเดือนพอแก่การยังชีพ โดยยังไม่มีการค่าใช้จ่ายด้านครอบครัว

2) ด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น) มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะอัตราค่านายหน้าจากการขายขึ้นอยู่กับผลงานที่บริษัทสามารถเก็บเงินได้ จึงจะ ได้รับค่านายหน้าตามสัดส่วนที่บริษัทกำหนด ซึ่งหากฝ่ายที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการทำงานเพื่อปิดงานให้ได้ตามกำหนดจะทำให้เก็บเงินได้ตามผลงาน

3) ด้านเงินค่าตอบแทนพิเศษ(Fee) มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะอัตราค่าตอบแทนพิเศษนี้ขึ้นอยู่กับผลการประเมินการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้ที่ปฏิบัติงานมากหรือน้อยมักมีผลการประเมินการทำงานอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่เป็นธรรม

4) ด้านเงินโบนัสประจำปี มีความพึงพอใจในเงินโบนัสประจำปีในภาพรวมในระดับมาก อาจเป็นเพราะนโยบายการจ่ายเงินโบนัสประจำปีนั้นพิจารณาตามผลประกอบการ ซึ่งในปีที่ผ่านมาบริษัทมีผลประกอบการสูง ทำให้มีความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทนในส่วนนี้สูงตามไปด้วย

2.1.2 ค่าตอบแทนทางอ้อม

1) ด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงาน มีความพึงพอใจในเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงานในภาพรวมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะงบประมาณที่จัดให้ตามระดับตำแหน่งพนักงานทำให้สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน

2) ด้านเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงาน มีความพึงพอใจในเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงานในภาพรวมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะให้สิทธิประโยชน์คุ้มครองครอบครัวพนักงานเฉพาะคู่สมรสและบุตร โดยมีการเบิกจ่ายในส่วนบุตรของพนักงานเป็นส่วนใหญ่ แต่สำหรับพนักงานที่มีสถานภาพโสดซึ่งเป็นพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทไม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลในส่วนนี้ได้

2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชัน เทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในค่าตอบแทนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Herbohm (2005 : 63-82) ในด้านเพศ และตำแหน่งงานที่มีความแตกต่างในความพึงพอใจ แต่ไม่สอดคล้องในด้านอายุที่ไม่มีความแตกต่างในความพึงพอใจ โดยแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังนี้

2.2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานเพศชาย มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือน และด้านเงินค่าตอบแทนจากการขาย(คอมมิชชั่น) มากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะบริษัทจ่ายเงินเดือนตามวุฒิการศึกษาซึ่งเพศชายส่วนใหญ่จบการศึกษาที่เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีจึงได้รับอัตราเงินเดือนที่สูงกว่าเพศหญิงซึ่งมีวุฒิการศึกษาด้านบริหารทั่วไป และพนักงานขายส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีความคล่องตัวในการขายงานและสามารถขายงานได้มากกว่าเพศหญิง จึงได้รับเงินค่าตอบแทนจากการขาย(คอมมิชชั่น)มากกว่า

2.2.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี และ 51-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะพนักงานอายุน้อยได้รับเงินเดือนน้อยและยังไม่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายได้เท่าที่ควรหากเจ็บป่วยและต้องรับการรักษาพยาบาล

2.2.3 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานขายมีความพึงพอใจด้านเงินเดือนและด้านเงินค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น) มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานช่างบริการ พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่บัญชี และเจ้าหน้าที่บริหาร โครงการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะเงินเดือนที่ได้รับตามตำแหน่งขึ้นอยู่กับสายอาชีพจะได้รับไม่เท่ากัน และเงินค่านายหน้าจากการขายจะได้รับเฉพาะตำแหน่งพนักงานขายเท่านั้น

2.2.4 พนักงานที่มีอายุงานในบริษัทต่างกันมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุงานในบริษัท 6-10 ปี มีความพึงพอใจด้านเงินเดือนมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุงานมากจะมีฐานเงินเดือนสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยเมื่อได้รับการปรับเงินเดือนจะได้รับเงินที่ปรับขึ้นจำนวนมากกว่า ซึ่งบริษัทคำนวณจำนวนเงินที่ปรับขึ้นจากฐานเงินเดือนของพนักงานแต่ละคน

2.2.5 พนักงานที่มีรายได้ที่ได้รับต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีรายได้ที่ได้รับต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านเงินเดือนมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 บาท ลงมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะรายได้ที่น้อยจ่ายตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ จึงทำให้พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา และประสบการณ์มากกว่าจะได้รับรายได้มากกว่า

3. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จำแนกข้อเสนอแนะไว้ 2 ลักษณะ คือ ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 การปรับมาตรฐานค่าตอบแทนทางตรง ได้แก่ ด้านเงินเดือนควรปรับเพิ่มมาตรฐานเงินเดือนของพนักงานที่มีฐานเงินเดือนต่ำ และปรับอัตราการขึ้นเงินเดือนประจำปีเพิ่มขึ้น

3.1.2 การปรับสิทธิประโยชน์ค่าตอบแทนทางอ้อม ได้แก่ ด้านเงินสวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่พนักงาน และด้านเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงาน ควรเพิ่มวงเงินประกันชีวิตและอุบัติเหตุ และขยายความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลบิดา – มารดาของพนักงาน เพื่อให้พนักงานที่เป็นโสดสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลให้กับครอบครัวได้

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบค่าตอบแทนของพนักงานระหว่างบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) และบริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน

3.2.2 ควรศึกษาความต้องการค่าตอบแทนของพนักงาน บริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) เป็นระยะทุก 3 ปี หรือ 5 ปี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ การบริหารค่าตอบแทน Compensation Management. กรุงเทพฯ : Diamond in Business World 2545 ระบบค่าตอบแทนสมัยใหม่จากวิชาการสู่วิชาชีพ กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์ 2553
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ รศ.620 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2552
- จิตติภา ขาวอ่อน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ หลักสูตรครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 2547
- เชาว์ โรจนแสง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” ในเอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ หน่วยที่ 7 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2544
- ฉัตรพูนธ์ เขจรนันท์ การจัดการทรัพยากรบุคคล กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2541
- ฉันทฐา กริหิรัญ การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2550
- ทัศนัย อาภาพาส และคณะ “การบริหารค่าตอบแทนและการบริหารผลงาน กรณีศึกษาบริษัท ไดอะกลีซ จำกัด” สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร) โครงการบัณฑิตศึกษากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2547
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ(ฉบับปรับปรุงใหม่). พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2540.
- ธงชัย สันติวงษ์ “พฤติกรรมองค์การ : การศึกษาการบริหารพฤติกรรมองค์การเชิงบริหาร” กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ 2542
- ชนเศรษฐ์ โลทาร์กพงศ์ (2544) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที.ที.การ์เมนท์ จำกัด” ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพฯ : บิสนิตเนสตาร์แอนด์ดี 2550
- ธีรวุฒิ เอกะกุล “ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์” อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี 2543

- นภารัตน์ ปาลกะวงษ์ ณ อุทธยา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายการเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2549
- นิสดารต์ เวชยานนท์ (2545) “รายงานการวิจัย เรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบไทยๆ” คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันจิตพัฒนาบริหารศาสตร์
- บุรินทร์ รุจจนพันธุ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้: km tool คั่นคืนเมื่อ 15 สิงหาคม 2553 จาก <http://www.thaiail.com/blog/burin/1165/>
- บุญมาศ แสงเงิน “คำตอบแทนข้าราชการไทย” คั่นคืนเมื่อ 5 สิงหาคม 2553 จาก <http://gotoknow.org/blog/bussaya10,2553>
- บริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) <http://www.ait.co.th>
- ประคัลภ์ ปันตพลังกูร Reward Management Series: องค์ประกอบของค่าจ้าง เรียนรู้การบริหารทรัพยากรบุคคล และภาวะผู้นำ หมวดหมู่: การบริหารจัดการ 2553 คั่นคืนเมื่อ 5 สิงหาคม 2553 จาก www.Learners.in.th
- ประทุมพร ทองอิฐ “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภายในสถาบันการศึกษา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี” การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ปรินญา สัตยธรรม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชันแนล จำกัด สารนิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2550
- พงษ์เทพ ศรีโสภกิจิต “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ธุรกิจระหว่างประเทศ และการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการได้เปรียบทางการแข่งขัน : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์คุณวุฒิบัณฑิตพาณิชยศาสตร์และการบัญชี (ธุรกิจระหว่างประเทศ) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2542
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด พ.ศ. 2546
- พรนพ พุกกะพันธ์ อังอิงใน สสท.: TPA Writer เชื่อมโยงวิชาการสู่อุตสาหกรรมไทย “การบริหารจัดการ ภาคทฤษฎีของความพึง” 58 นการทำงาน(ตอนจบ) คั่นคืนเมื่อ 15 สิงหาคม 2553 จาก www.tpa.or.th
- พนัส หันนาคินทร์ ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2542
- ภณิดา ชัยปัญญา “ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับ

โครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจ.เชียงราย” วิทยานิพนธ์สาขาวิชา
ส่งเสริมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2541

มุสลิมไทยคอทคอม : ทฤษฎีความพึงพอใจ ทางบวกและด้านลบ ค้นคืนเมื่อ 5 สิงหาคม 2553 จาก
www.muslimthai.com

ขรรยง พร้อมสุข “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
ย่อมของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสน

ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รสลิน ศรีพญา “รายงานการวิจัย ความพึงพอใจและความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการและ
ค่าตอบแทนของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง” กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง

รังสิมา หอมเศรษฐี “ปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานที่ถูกลดค่าตอบแทน” วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2542

วิทวัส รุ่งเรืองผล เทคนิคการวัดความพึงพอใจของลูกค้า นิตยสารการตลาด ฉบับที่ 45 2546

ศิริชัย พงษ์วิชัย การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2550

ศูนย์รวมข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ข้อมูลอ้างอิง : ค่าตอบแทนตามผลสำเร็จ เขียนโดย :

คนัย เทียนพุ่ม ค้นคืนเมื่อ 3 สิงหาคม 2553 จาก <http://www.SIAMHRM.COM>

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น) บทความจาก การบริหารจัดการ ภาควิชาของ
ความพึงพอใจในการทำงาน(ตอนจบ) 2552

สมนึก ภัททิยธนี การวัดผลการศึกษา กภาพสินธุ์ : การพิมพ์ 2541

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 บทความจาก KMC สพท.ลพ.1 ความพึงพอใจของ
ข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 2549

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 1 บทความจาก บริหารงานบุคคล 2550

สุพจน์ ศรีงามเมือง การศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่สายปฏิบัติการสำนักงาน
คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2549

เสนาะ ดิยาว์ การบริหารบุคคล กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2543

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนจังหวัด
พิษณุโลก วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัย

นเรศวร 2542

อภิชาติ กุศลธานี โครงการพัฒนาระบบสืบค้นรหัสพัสดุ GPSC ออนไลน์ วิทยาลัยการอาชีพศิขรภูมิ
2552

อภิวัฒน์ วีระเดโช ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของศูนย์เยาวชน
กรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
นันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2552

อัญชลี สงวนศักดิ์ ความพึงพอใจของพนักงานในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ใน องค์การ
ญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การ
จัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2546

อินทิรา ธนียผล “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย
รามคำแหง ระหว่างส่วนกลางกับสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ” วิทยานิพนธ์
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2545

อุกฤษฏ์ อุฬพันธ์, ปวีร์ ตรีศรีวรเวทย์, สุพรรณิ จงวิวัฒน์สกุล ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน
งาน : กรณีพนักงานระดับ หัวหน้างานในสายการผลิตของธุรกิจตัดเย็บเสื้อผ้า
สำเร็จรูปในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 2548

Herbohn, Kathleen "Job Satisfaction Dimensions in Public Accounting Practice", Accounting
Research Journal, Vol. 18 Iss: 2,(pp.63 – 82) 2005

Siam e-learning : พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ค้นคืนเมื่อ 3 สิงหาคม 2553 จาก
<http://elearning.siam.edu>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน

บริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน)

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน บริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ในการวิจัย โดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในค่าตอบแทน

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านเห็นว่าตรงตามความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-55 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

วิศวกร

พนักงานช่างบริการ

พนักงานธุรการ

พนักงานขาย

เจ้าหน้าที่บัญชี

เจ้าหน้าที่บริหารโครงการ/บัญชี

เลขานุการ

ผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการอาวุโส

6. อายุงานในบริษัท

1-5 ปี

6-10 ปี

11 ปีขึ้นไป

7. รายได้ที่ได้รับต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

ตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท

ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท

30,001-40,000 บาท

ตั้งแต่ 40,001-50,000 บาท

ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในค่าตอบแทน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดในประเด็นต่อไปนี้ เมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับ

- โดยกำหนดให้
- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
 - 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
 - 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
 - 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
 - 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าตอบแทน		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	ด้านเงินเดือน					
1.1	การได้รับเงินเดือนตามความรู้ความสามารถ					
1.2	การได้รับเงินเดือนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว					
1.3	การกำหนดโครงสร้างเงินเดือนตามสายอาชีพของพนักงาน 5 สายอาชีพ					
1.4	การกำหนดเงินเดือนเป็นแบบระดับขั้นในแต่ละสายอาชีพ					
1.5	การปรับเงินเดือนกรณีเลื่อนตำแหน่ง โดยใช้วิธีการคำนวณตามกระบอกเงินเดือนของตำแหน่งนั้น					
2.	ด้านค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น) (สำหรับพนักงานฝ่ายขาย)					
2.1	การจ่ายค่านายหน้าจากการขายทุกครั้งที่บริษัทเก็บเงินได้ตามงวดงาน					
2.2	ค่านายหน้าจากการขายมีส่วนที่ความเหมาะสมกับยอดขาย					
2.3	ค่านายหน้าจากการขายอยู่ในระดับสูงกว่าบริษัทอื่นในธุรกิจเดียวกัน					
3.	ด้านค่าตอบแทนพิเศษ(Fee) (สำหรับพนักงาน back office)					
3.1	การจ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษ จ่ายตามผลประเมินการปฏิบัติงาน					
3.2	การจ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษทุกไตรมาส					
3.3	จำนวนที่จ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษ โดยคิดเป็นจำนวนเท่าของเงินเดือน					
3.4	พนักงานจะได้รับเงินค่าตอบแทนพิเศษ ต้องมีอายุงานไม่น้อยกว่า 4 เดือน และยังคงเป็นพนักงานอยู่ ณ วันที่มีการจ่าย					

คำตอบแทน		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
4.	เงินโบนัสประจำปี					
4.1	การจ่ายเงินโบนัสประจำปี จ่ายตามผลประเมินการปฏิบัติงาน					
4.2	จำนวนเงิน โบนัสประจำปีที่บริษัทจ่าย โดยคิดเป็นจำนวนเท่าของเงินเดือน					
4.3	อัตราการจ่ายเงิน โบนัสประจำปีสูงกว่า อัตราการปรับขึ้นของเงินเดือน					
5.	เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการประกันชีวิตและสุขภาพพนักงาน					
5.1	วงเงินประกันชีวิตกำหนดตามระดับตำแหน่ง					
5.2	วงเงินประกันสุขภาพผู้ป่วยใน(IPD)กำหนดตามระดับตำแหน่ง					
5.3	วงเงินประกันสุขภาพผู้ป่วยนอก(OPD)กำหนดตามระดับตำแหน่ง					
5.4	การเบิกค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก(OPD) จากบริษัทได้ในกรณีที่เกิดจากวงเงินประกัน					
6.	เงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงาน					
5.1	วงเงินค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงานกำหนดตามระดับตำแหน่ง					
5.2	การเบิกค่ารักษาพยาบาลให้กับคู่สมรส และบุตรตามวงเงิน					
5.3	การเบิกได้เฉพาะสาเหตุจากความเจ็บป่วยเท่านั้น					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคำตอบแทนของบริษัท

1. ด้านเงินเดือน.....

.....

2. ด้านค่านายหน้าจากการขาย(คอมมิชชั่น).....

.....

3. ค่าตอบแทนพิเศษ(Fee).....

.....
.....
4. ด้านเงินโบนัสประจำปี.....
.....
.....

5. ด้านเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการประกันหมู่ชีวิตและสุขภาพพนักงาน.....
.....
.....

6. ด้านเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลครอบครัวพนักงาน.....
.....
.....

7. ด้านอื่นๆ.....
.....
.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางเพ็ญศิริ แก้วมณี
วัน เดือน ปีเกิด	29 ตุลาคม 2511
สถานที่เกิด	เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต(ภาษาอังกฤษ) วิทยาลัยครูสวนดุสิต 2534
สถานที่ทำงาน	บริษัท แอ็ควานซ์อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด(มหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการแผนกบุคคลและธุรการ