

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง "รางวัลตอบแทนภายในและภายนอก ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงาน ของผู้บริหารสาขารณการพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยพิจารณาถึง รางวัลตอบแทนภายในและรางวัลตอบแทนภายนอก ได้แก่ คุณค่าที่บุคคลให้กับเนื้องานที่ทำ คุณค่าที่บุคคลให้กับผลสำเร็จในงานที่ทำ (ซึ่งถือว่ารางวัลตอบแทนทั้ง 2 ตัวนี้เป็นรางวัลตอบแทนภายในที่มีคุณค่าต่อจิตใจ) และคุณค่าที่บุคคลให้กับรางวัลภายนอกเนื้องานที่ได้รับจากธนาคารโดยตรง (รางวัลตอบแทนภายนอก) ซึ่งผู้บริหารสาขาที่มีประสบการณ์ที่แตกต่างกันในรางวัลตอบแทนดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน สำหรับวัตถุประสงค์หลักของการศึกษาเพื่อทดสอบว่าความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลตอบแทนภายในและรางวัลตอบแทนภายนอก มีผลต่อความพึงพอใจงานของผู้บริหารสาขาหรือไม่ และเพื่อให้ทราบว่า รางวัลผลตอบแทนทั้ง 2 ประเภทนี้ เป็นปัจจัยในการสร้างเสริมความพึงพอใจในงานของผู้บริหารสาขาหรือไม่ ซึ่งในครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานหลักไว้ว่า ผู้บริหารสาขาที่มีประสบการณ์ต่างกัน จะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงแยกผู้บริหารสาขาออกเป็น 3 กลุ่ม เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานได้แก่

1. ผู้ที่มีประสบการณ์ทั้ง 3 อย่าง (หมายถึงผู้บริหารสาขาที่ให้คุณค่ากับรางวัลตอบแทนทั้ง 3 อย่าง) จะมีความพึงพอใจในงานสูงสุด
2. ผู้ที่มีประสบการณ์เพียง 2 อย่าง (หมายถึงผู้บริหารสาขาที่ให้คุณค่ากับรางวัลตอบแทนเพียง 2 อย่าง) จะมีความพึงพอใจในงานรองลงมา
3. ผู้ที่มีประสบการณ์เพียง 1 อย่าง (หมายถึงผู้บริหารสาขาที่ให้คุณค่ากับรางวัลตอบแทนเพียง 1 อย่าง) จะมีความพึงพอใจในงานต่ำที่สุด

ระเบียบวิธีวิจัย เป็นการวิจัยแบบสำรวจโดยสุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารสาขารณการพาณิชย์ขนาดใหญ่ จำนวน 5 ธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 105 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียวและการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยเปรียบเทียบทีละคู่ อีกทั้งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยการใช้การวิเคราะห์ไคสแควร์ หาค่าสำคัญ และพิจารณาค่าสถิติเกมมา เพื่อเปรียบเทียบถึงทิศทางและระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร

ผลการศึกษาพบว่า จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 105 ราย มีเพียง 84 รายเท่านั้นที่มีผ่านการคัดเลือกตามเกณฑ์ที่ใช้ทดสอบสมมติฐานซึ่งผู้บริหารสาขาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น ได้ให้คุณค่าของรางวัลตอบแทนทั้ง 3 อย่างแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้บริหารสาขาส่วนใหญ่ให้คุณค่าของเนื้องานที่ตนทำอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งหมายความว่าผู้บริหารสาขาส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในงานที่ตนกำลังปฏิบัติอยู่ และพบอีกว่าผู้บริหารสาขาส่วนใหญ่ให้คุณค่าของผลสำเร็จที่เกิดจากงานที่ตนทำอยู่ในระดับสูงซึ่งหมาย

ความถึง ผู้บริหารสาขาส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ธนาคารวางไว้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพวกเขามาก โดยที่เขาไม่ได้คำนึงถึงว่าตัวงานที่เขา กำลังปฏิบัติงานอยู่ ตัวเขามีความพอใจหรือไม่พอใจ ส่วนการให้คุณค่าของรางวัลภายนอกเนื้องานที่ได้รับจากธนาคาร ผู้บริหารสาขาส่วนใหญ่ให้คุณค่าของรางวัลตอบแทนประเภทนี้อยู่ในระดับสูงและค่าใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ในเรื่องความพึงพอใจในงานก็มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันและเมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่า สมมติฐานทุกข้อได้รับการยืนยันตามกรอบแนวความคิดที่กำหนดไว้ อนึ่ง เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการให้คุณค่ารางวัลตอบแทนกับความพึงพอใจงานพบว่า ตัวแปรการให้คุณค่าของรางวัลภายนอกเนื้องานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์สูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (เมื่อทดสอบด้วยค่าแกมมา) กับความพึงพอใจในงาน ส่วนการให้คุณค่ารางวัลตอบแทนเพียง 2 อย่าง และทั้ง 3 อย่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานรองลงมา (ซึ่งในความสัมพันธ์ดังกล่าว มีตัวแปรการให้คุณค่าของรางวัลภายนอกแฝงอยู่ทุกความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น) หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำปัจจัยระดับบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะทางที่ทำงานกับที่อยู่อาศัย ประสบการณ์การทำงานในองค์กรอื่น และการได้รับรางวัลประจำปี เป็นตัวแปรคุมเพื่อนำมาทดสอบพิสูจน์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้คุณค่ารางวัลตอบแทนกับความพึงพอใจในงาน ที่ปรากฏออกมานั้นเป็นความสัมพันธ์ที่แท้จริงหรือเป็นความสัมพันธ์ลวง พบว่า การให้คุณค่าของรางวัลภายนอกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างแท้จริง ยกเว้นในผู้บริหารสาขาที่เป็นเพศชายเท่านั้น ส่วนความสัมพันธ์ของการให้คุณค่ารางวัลตอบแทนเพียง 2 อย่าง และทั้ง 3 อย่าง กับความพึงพอใจในงาน ไม่มีความสัมพันธ์ที่แท้จริง เมื่อควบคุมด้วยตัวแปรดังกล่าวบางตัว