

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและการธำรงรักษาพนักงานของ บริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือบุคลากรระดับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและหัวหน้าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการปี พ.ศ. 2559 ของ บริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้รับกลับคืนและมีความสมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 280 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ และนำเสนอผลการวิจัยโดยจำแนกออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรระดับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและหัวหน้าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ โดยพิจารณาจาก ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การธำรงรักษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ โดยพิจารณาจากค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ โดยพิจารณาจากค่า t-test อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ระดับของการศึกษา รายได้ต่อเดือน โดยพิจารณาจากค่า F-test และตำแหน่งของการทำงาน โดยพิจารณาจากค่า t-test

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการธำรงรักษาพนักงานของ บริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson ' s Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูง การธำรงรักษาพนักงาน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยพิจารณาจากค่าความถี่ (Frequency)

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอข้อมูลผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมาย ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์แทนค่าสถิติในการนำเสนอ ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
df	แทน	Degree of Freedom

SS	แทน	Sum of Squares
MS	แทน	Mean Square
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)
P	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความเป็นนัยสำคัญจากการแจกแจง (P-value)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรระดับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและหัวหน้า พนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการ โดยพิจารณาจาก ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรระดับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและหัวหน้า พนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการ ของ บริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	114	40.70
หญิง	166	59.30
รวม	280	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่า มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 และเพศชาย มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18-20 ปี	87	31.10
21-30 ปี	94	33.60
31-40 ปี	75	26.70
41 ปีขึ้นไป	24	8.60
รวม	280	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 18-20 ปี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	187	66.80
สมรส	73	26.10
หย่าร้าง	20	7.10
รวม	280	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีสถานภาพเป็นโสด มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมาคือสถานภาพสมรส มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 และสถานภาพที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ หย่าร้าง มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	82	29.30
2-5 ปี	98	35.00
6-10 ปี	56	20.00
มากกว่า 10 ปี	44	15.70
รวม	280	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีอายุการทำงาน 2-5 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ อายุการทำงานต่ำกว่า 2 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 อายุการทำงาน 6-10 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และอายุการทำงานที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	163	58.20
ปริญญาตรี	84	30.00
สูงกว่าปริญญาตรี	23	8.20
อื่น ๆ	10	3.60
รวม	280	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ปริญญาตรี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 และระดับการศึกษาที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อื่นๆ (ปวช./ปวส) มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5,000-10,000 บาท	97	34.60
10,001-15,000 บาท	63	22.50
15,001-20,000 บาท	55	19.60
20,001 บาทขึ้นไป	65	23.20
รวม	280	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมาคือ มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 รายได้ 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และรายได้ต่อเดือนที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามตำแหน่งของการทำงาน

ตำแหน่งของการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับพนักงาน	188	67.10
ระดับหัวหน้างาน	92	32.90
รวม	280	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งของการทำงานเป็นระดับพนักงานมากกว่า มีจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 และระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

อธิบายระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรระดับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ และหัวหน้าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ของบริษัทเอบีที คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.81 โดยด้านลักษณะของงาน เห็นด้วยสูงที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงานด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95, 3.91 และ 3.71 ตามลำดับ โดยด้านการยอมรับนับถือ เห็นด้วยต่ำสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.52-0.66 โดยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวม มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความก้าวหน้า มีการกระจายตัวมากที่สุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 รองลงมาคือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะของงาน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86, 0.86, 0.71, 0.70 และ 0.61 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.8 ถึงตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล (ระดับ ความเห็น ด้วย)
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ด้านความสำเร็จของงาน								
1.1 ท่านต้องทำงานให้ เสร็จทันตามกำหนดเวลา	0 (0.00)	0 (0.00)	74 (26.40)	124 (44.30)	82 (29.30)	4.03	0.74	มาก
1.2 ท่านต้องการให้งานที่ท่านทำ มีผลปฏิบัติงานดีที่สุดในที่สุด	0 (0.00)	7 (2.50)	57 (20.40)	131 (46.80)	85 (30.40)	4.05	0.77	มาก
1.3 ท่านมีการกำหนด เป้าหมายงานของตนเอง	0 (0.00)	21 (7.50)	62 (22.10)	121 (43.20)	76 (27.10)	3.90	0.88	มาก
1.4 ท่านทำงานสำเร็จตาม เกณฑ์ที่องค์กรกำหนดไว้	0 (0.00)	4 (1.40)	106 (37.9)	116 (41.40)	54 (19.30)	3.79	0.76	มาก
1.5 ท่านพอใจในระดับผล การปฏิบัติงานของตนเอง	0 (0.00)	15 (5.40)	85 (30.40)	119 (42.50)	61 (21.80)	3.81	0.83	มาก
1.6 ความสำเร็จของงานถือว่าเป็น สิ่งกระตุ้นให้ท่านอยาก ทำงานเสมอ	0 (0.00)	16 (5.70)	74 (26.40)	102 (36.40)	88 (31.40)	3.94	0.89	มาก
รวม						3.91	0.70	มาก

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล (ระดับ ความเห็น ด้วย)
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
2. ด้านการยอมรับนับถือ								
2.1 ท่านได้รับมอบหมาย ให้ทำงานที่สำคัญอยู่เสมอ	0 (0.00)	52 (18.60)	63 (22.50)	123 (43.90)	42 (15.00)	3.55	0.96	มาก
2.2 ผู้บังคับบัญชามีความ เชื่อมั่นว่าท่านจะสามารถ ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ สำเร็จตามกำหนดและมี คุณภาพที่ดี	1 (0.40)	56 (20.00)	48 (17.10)	146 (52.10)	29 (10.40)	3.52	0.93	มาก
2.3 ท่านได้รับมอบหมาย งานที่มีระดับความยากของ งานเพิ่มมากขึ้น	0 (0.00)	44 (15.70)	87 (31.10)	118 (42.10)	31 (11.10)	3.49	0.88	มาก
2.4 ท่านได้รับความไว้วางใจ สามารถออกแบบวิธีการ ทำงานของตนเอง	4 (1.40)	49 (17.50)	68 (24.30)	106 (37.90)	53 (18.90)	3.55	1.03	มาก
2.5 งานที่ท่านทำอยู่ใน ปัจจุบันมีความสำคัญและ ส่งผลต่อองค์กรของท่านเอง	6 (2.10)	37 (13.20)	88 (1.40)	90 (32.10)	59 (21.10)	3.57	1.03	มาก
รวม						3.53	0.86	มาก

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล (ระดับ ความเห็น ด้วย)
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
3. ด้านลักษณะของงาน								
3.1 ลักษณะงานของท่าน เป็นงานที่ต้องปฏิบัติซ้ำเป็น ประจำ	0 (0.00)	4 (1.40)	57 (20.40)	128 (45.70)	91 (32.50)	4.09	0.76	มาก
3.2 ท่านมีความเข้าใจ ลักษณะงานของตนเองเป็น อย่างดี	0 (0.00)	9 (3.20)	51 (18.20)	149 (53.20)	71 (25.40)	4.01	0.75	มาก
3.3 ท่านรู้ว่าท่านต้องติดต่อ ประสานงานกับผู้ใดบ้าง	0 (0.00)	9 (3.20)	46 (16.40)	143 (51.10)	82 (29.30)	4.06	0.76	มาก
3.4 ท่านทำงานตามขอบเขต หน้าที่ของท่านได้ดี	0 (0.00)	7 (2.50)	71 (25.40)	119 (42.50)	83 (29.60)	3.99	0.80	มาก
3.5 ท่านรู้ลำดับขั้นตอนของ งานและรู้ระยะเวลาที่งาน จะทำสำเร็จ	0 (0.00)	14 (5.00)	84 (30.00)	108 (38.60)	74 (26.40)	3.86	0.86	มาก
3.6 ลักษณะงานที่ต้องใช้ ความรู้ความสามารถเฉพาะ	4 (1.40)	18 (6.40)	88 (31.40)	108 (38.60)	62 (22.10)	3.74	0.92	มาก
	รวม					3.95	0.61	มาก

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล (ระดับ ความเห็น ด้วย)
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
4. ด้านความรับผิดชอบ								
4.1 งานที่ท่านได้รับมอบ หมาย สามารถทำได้เสร็จ ตามกำหนดเวลา	0 (0.00)	5 (1.80)	59 (21.10)	124 (44.30)	92 (32.90)	4.08	0.77	มาก
4.2 ท่านมีความมั่นใจใน คุณภาพของงานที่ตัวท่านทำ	0 (0.00)	8 (2.90)	73 (26.10)	132 (47.10)	67 (23.90)	3.92	0.78	มาก
4.3 ท่านสามารถบริหาร จัดการวิธีการทำงานด้วย ตนเอง	0 (0.00)	8 (2.90)	84 (30.00)	106 (37.90)	82 (29.30)	3.94	0.84	มาก
4.4 ท่านได้มอบหมายงาน ตรงตามภาระหน้าที่ของ ท่านเสมอ	0 (0.00)	18 (6.40)	61 (21.80)	138 (49.30)	63 (22.50)	3.88	0.82	มาก
4.5 ท่านรู้ขอบเขตภาระงาน ที่ท่านได้รับมอบหมายอย่าง ชัดเจน	0 (0.00)	10 (3.60)	72 (25.70)	115 (41.10)	83 (29.60)	3.97	0.83	มาก
	รวม					3.95	0.71	มาก

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล (ระดับ ความเห็น ด้วย)
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
5. ด้านความก้าวหน้า								
5.1 ถ้าผลการปฏิบัติงานดี ท่านจะได้รับการเลื่อนขั้น/ เพิ่มค่าตอบแทน	2 (0.70)	18 (6.40)	66 (23.60)	132 (47.10)	62 (22.10)	3.84	0.86	มาก
5.2 ท่านมีโอกาสก้าวหน้า ในตำแหน่งงานที่ทำอยู่ใน ปัจจุบัน	2 (0.70)	28 (10.00)	61 (21.80)	133 (47.50)	56 (20.00)	3.76	0.91	มาก
5.3 ท่านมองเห็นโอกาสที่ ท่านจะมีความก้าวหน้า สำหรับตำแหน่งงานนี้ใน อนาคต	2 (0.70)	24 (8.60)	89 (31.80)	102 (36.40)	63 (22.50)	3.71	0.93	มาก
5.4 ท่านพอใจกับระดับ ความสำเร็จของท่านใน ปัจจุบัน	2 (0.70)	34 (12.10)	64 (22.90)	116 (41.40)	64 (22.90)	3.74	0.97	มาก
5.5 งานที่ท่านทำมีระดับขั้น ของความก้าวหน้าใน ตำแหน่งเพิ่มขึ้น อยู่เสมอ	11 (3.90)	39 (13.90)	78 (27.90)	89 (31.80)	63 (22.50)	3.55	1.10	มาก
รวม						3.71	0.86	มาก

ตารางที่ 4.13 แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

รายการ	\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ความสำเร็จของงาน	3.91	0.70	เห็นด้วยมาก	(3)
2. การยอมรับนับถือ	3.53	0.86	เห็นด้วยมาก	(5)
3. ลักษณะของงาน	3.95	0.61	เห็นด้วยมาก	(1)
4. ความรับผิดชอบ	3.95	0.71	เห็นด้วยมาก	(2)
5. ความก้าวหน้า	3.71	0.86	เห็นด้วยมาก	(4)
รวม	3.81	0.66	เห็นด้วยมาก	

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.50 โดยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เห็นด้วยสูงสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมาคือ ด้านค่าจ้างแรงงานและผลตอบแทน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54, 3.47 และ 3.45ตามลำดับ โดยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เห็นด้วยต่ำสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.72-0.97 โดยพบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานภาพรวม มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านนโยบายการบริหารมีการกระจายตัวมากที่สุด ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.97 รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าจ้างแรงงานและผลตอบแทน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.96, 0.77, 0.76 และ 0.72 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.14 ถึงตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหาร

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล (ระดับ ความเห็น ด้วย)
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ด้านนโยบายการบริหาร								
1.1 บทบาทหน้าที่ของท่าน มีการระบุไว้ให้ทราบอย่าง ชัดเจน	0 (0.00)	23 (8.20)	54 (19.30)	140 (50.00)	63 (22.50)	3.87	0.85	มาก
1.2 ท่านมีส่วนร่วมในการ กำหนดนโยบาย และการคำ เนินงานในหน่วยงาน	36 (12.90)	39 (13.90)	72 (25.70)	84 (30.00)	49 (17.50)	3.25	1.26	ปานกลาง
1.3 ท่านสามารถออกแบบ วิธีการทำงานในหน้าที่ของ ตนเองได้โดยอิสระ	33 (11.80)	50 (17.90)	65 (23.20)	59 (21.10)	73 (26.10)	3.32	1.34	ปานกลาง
1.4 บทบาทหน้าที่ของท่าน มีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ ของหน่วยงาน	14 (5.00)	55 (19.60)	66 (23.60)	91 (32.50)	54 (19.30)	3.41	1.15	มาก
1.5 หน่วยงานมีการกำหนด นโยบายการบริหารงานของ พนักงาน	17 (6.10)	47 (16.80)	41 (14.60)	120 (42.90)	55 (19.60)	3.53	1.16	มาก
รวม						3.47	0.97	มาก

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยค้ำจุน ใน การปฏิบัติงานด้านค่าจ้างแรงงานและผลตอบแทน

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล (ระดับ ความเห็น ด้วย)
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
2. ด้านค่าจ้างแรงงานและผลตอบแทน								
2.1 อัตราของเงินเดือนที่ได้ รับอยู่ในระดับที่ท่านพอใจ	11 (3.90)	38 (13.60)	108 (38.60)	79 (28.20)	44 (15.70)	3.38	1.03	ปานกลาง
2.2 มีการกำหนดเกณฑ์ใน การเลื่อนขั้นเงินเดือนให้ ทราบอย่างชัดเจน	8 (2.90)	39 (13.90)	97 (34.60)	94 (33.60)	42 (15.00)	3.44	1.00	มาก
2.3 ทุกคนมีโอกาสขึ้น เงินเดือนโดยเท่าเทียมกัน	12 (4.30)	36 (12.90)	101 (36.10)	93 (33.20)	38 (13.60)	3.39	1.01	ปานกลาง
2.4 ผลการปฏิบัติงานมี ความสำคัญต่อการเลื่อนขั้น เงินเดือน	6 (2.10)	30 (10.70)	86 (30.70)	105 (37.50)	53 (18.90)	3.60	0.98	มาก
2.5 อัตราเงินเดือนมีส่วน สำคัญในการตัดสินใจสมัคร ทำงานในตำแหน่งพนักงาน	6 (2.10)	21 (7.50)	68 (24.30)	119 (42.50)	66 (23.60)	3.78	0.96	มาก
2.6 ระดับเงินเดือนมีความ สัมพันธ์กับระดับความรับ ผิดชอบในตำแหน่งงาน	6 (2.10)	19 (6.80)	78 (27.90)	131 (46.80)	46 (16.40)	3.69	0.90	มาก
	รวม					3.54	0.77	มาก

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยค่าจูน ในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล (ระดับ ความเห็น ด้วย)
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา								
3.1 ท่านมีความรู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานในหน่วยงาน	10 (3.60)	23 (8.20)	79 (28.20)	122 (43.60)	46 (16.40)	3.61	0.974	มาก
3.2 ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้	2 (0.70)	33 (11.80)	59 (21.10)	139 (49.60)	47 (16.80)	3.70	0.910	มาก
3.3 ท่านยินดีให้คำปรึกษาและช่วยเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหา	0 (0.00)	28 (10.00)	61 (21.80)	100 (35.70)	91 (32.50)	3.91	0.968	มาก
3.4 ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ดูแล หากเกิดปัญหาในการทำงาน	6 (2.10)	44 (15.70)	70 (25.00)	113 (40.40)	47 (16.80)	3.54	1.015	มาก
3.5 มีการกระทบกระทั่งในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานหรือในหน่วยงาน	16 (5.70)	77 (27.50)	82 (29.30)	63 (22.50)	42 (15.00)	3.14	1.147	ปานกลาง
3.6 ทุกคนรู้มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง	4 (1.40)	21 (7.50)	94 (33.60)	113 (40.40)	48 (17.10)	3.64	0.901	มาก
	รวม					3.58	0.725	มาก

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล (ระดับ ความเห็น ด้วย)
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
4. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน								
4.1 งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง	10 (3.60)	45 (16.10)	102 (36.40)	84 (30.00)	39 (13.90)	3.35	1.022	ปานกลาง
4.2 ผลการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อประเมินและการต่อสัญญาจ้าง	7 (2.50)	30 (10.70)	73 (26.10)	139 (49.60)	31 (11.10)	3.56	0.914	มาก
4.3 ความรู้สึกส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประเมินและต่อสัญญาจ้าง	13 (4.60)	38 (13.60)	75 (26.80)	119 (42.50)	35 (12.50)	3.45	1.025	มาก
4.4 ท่านมีความมั่นใจว่าจะได้ทำงานในหน่วยงานตลอดไป	6 (2.10)	49 (17.50)	101 (36.10)	91 (32.50)	33 (11.80)	3.34	0.971	ปานกลาง
4.5 ตำแหน่งงานไม่มีการยุบเลิก หรือลดอัตราจ้างในแต่ละปีงบประมาณ	11 (3.90)	32 (11.40)	97 (34.60)	91 (32.50)	94 (17.50)	3.48	1.033	มาก
4.6 งบประมาณการจ้างมีความแน่นอน ชัดเจน	4 (1.40)	23 (8.20)	101 (36.10)	120 (42.90)	32 (11.40)	3.55	0.854	มาก
รวม						3.45	0.768	มาก

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยค่าจ้าง ใน การปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล (ระดับ ความเห็น ด้วย)
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
5. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน								
5.1 อุปกรณ์ในการทำงาน มีจัดไว้ให้เพียงพอ ครบครัน	11 (3.90)	36 (12.90)	77 (27.50)	110 (39.30)	46 (16.40)	3.51	1.037	มาก
5.2 สถานที่ทำงานมีการจัด ไว้เหมาะสมกว้างขวาง อากาศถ่ายเทสะดวกไม่แออัด	12 (4.30)	36 (12.90)	71 (25.40)	85 (30.40)	76 (27.10)	3.63	1.138	มาก
5.3 มีการจัดอุปกรณ์สำรอง ไว้ หากของเดิมชำรุด	14 (5.00)	52 (18.60)	68 (24.30)	99 (35.40)	47 (16.80)	3.40	1.119	ปานกลาง
5.4 การเบิกอุปกรณ์ในการ ทำงานสามารถทำได้ทันต่อ ความต้องการ	21 (7.50)	66 (23.60)	47 (16.80)	111 (39.60)	35 (12.50)	3.26	1.170	ปานกลาง
5.5 มีการกำหนดจำนวนของ วัสดุ อุปกรณ์ ที่สามารถเบิก ได้อย่างชัดเจน	14 (5.00)	43 (15.40)	76 (27.10)	100 (35.70)	47 (16.80)	3.44	1.092	มาก
	รวม					3.45	0.964	มาก

ตารางที่ 4.19 แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

รายการ	\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. นโยบายการบริหาร	3.47	0.97	เห็นด้วยมาก	(3)
2. ค่าจ้างแรงงานและผลตอบแทน	3.54	0.77	เห็นด้วยมาก	(2)
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.58	0.72	เห็นด้วยมาก	(1)
4. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	3.45	0.76	เห็นด้วยมาก	(4)
5. สภาพแวดล้อมการทำงาน	3.45	0.96	เห็นด้วยมาก	(5)
รวม	3.50	0.67	เห็นด้วยมาก	

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การชำระรักษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ โดยพิจารณาจากความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระรักษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 โดยความภาคภูมิใจที่ได้เข้าเป็นพนักงานขององค์กร เห็นด้วยในระดับสูงที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 รองลงมาคือ ความรู้สึกถึงว่ามีคุณค่าในตัวเอง และเป็นส่วนหนึ่ง มีความสำคัญต่อองค์กร, ความพยายามโน้มน้าวให้เพื่อนร่วมงานทำงานอย่างเต็มที่เพื่อ ความก้าวหน้าขององค์กร, คิดว่าองค์กรนี้ถือเป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่น่าทำงานด้วย, ความคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ไปตลอดจนกว่าเกษียณ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.09, 3.05, 2.97, 2.62 และ 2.54 ตามลำดับ โดยและจะตอบ “ปฏิเสธ” หากมีองค์กรอื่นมาชักชวนให้ไปร่วมงานด้วยโดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่า เห็นด้วยต่ำสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54

เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.98-1.30 โดยพบว่า การชำระรักษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาพรวมมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ความคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ไปตลอดจนกว่าเกษียณ มีการกระจายตัวมากที่สุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.30 รองลงมาคือ จะตอบ “ปฏิเสธ” หากมีองค์กรอื่นมาชักชวนให้ไปร่วมงานด้วยโดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่า, ความภาคภูมิใจ ที่ได้เข้าเป็นพนักงานขององค์กร, คิดว่าองค์กรนี้ถือเป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่น่าทำงานด้วย, ความรู้สึกถึงว่ามีคุณค่าในตัวเอง และเป็นส่วนหนึ่ง มีความสำคัญต่อองค์กร และความพยายามโน้มน้าวให้เพื่อนร่วมงาน ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อ ความก้าวหน้าขององค์กร มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.15, 1.12, 1.11, 1.08 และ 0.98 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.20 และ 4.21

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการชำระรักษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล (ระดับ ความเห็น ด้วย)
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ท่านคิดว่าท่านจะทำงาน ในองค์กรนี้ไปตลอด จนกว่าเกษียณ	71 (25.40)	65 (23.20)	75 (26.80)	37 (13.20)	32 (11.40)	2.62	1.30	ปานกลาง
2. ท่านจะตอบ “ปฏิเสธ” หากมีองค์กรอื่นมาชักชวน ท่านให้ไปร่วมงานด้วยโดย เสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่า	60 (21.40)	85 (30.40)	77 (27.50)	41 (14.60)	17 (6.10)	2.54	1.15	ปานกลาง
3. สำหรับท่านแล้วองค์กรนี้ ถือเป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่นำ ทำงานด้วย	29 (10.40)	61 (21.80)	110 (39.30)	50 (17.90)	30 (10.70)	2.97	1.11	ปานกลาง
4. ท่านพยายามโน้มน้าวให้ เพื่อนร่วมงาน ทำงานอย่าง เต็มที่เพื่อ ความก้าวหน้า ขององค์กร	14 (5.00)	73 (26.10)	93 (33.20)	86 (30.70)	14 (5.00)	3.05	0.98	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกถึงว่าท่าน มีคุณ ค่าในตัวเอง และเป็นส่วน หนึ่ง มีความสำคัญต่อองค์กร	14 (5.00)	77 (27.50)	89 (31.80)	71 (25.40)	29 (10.10)	3.09	1.08	ปานกลาง
6. ท่านภาคภูมิใจที่ได้เข้าเป็น พนักงานขององค์กร	25 (8.90)	43 (15.40)	91 (32.50)	88 (31.40)	33 (11.80)	3.22	1.12	ปานกลาง
	รวม					2.91	0.96	ปานกลาง

ตารางที่ 4.21 แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของการชำระรักษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

รายการ	\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านคิดว่าท่านจะทำงานในองค์กรนี้ไปตลอดจนกว่าเกษียณ	2.62	1.30	เห็นด้วยปานกลาง	(5)
2. ท่านจะตอบ “ปฏิเสธ” หากมีองค์กรอื่นมาชักชวนท่านให้ไปร่วมงานด้วยโดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่า	2.54	1.15	เห็นด้วยปานกลาง	(6)
3. สำหรับท่านแล้วองค์กรนี้ถือเป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่นำทำงานด้วย	2.97	1.11	เห็นด้วยปานกลาง	(4)
4. ท่านพยายามโน้มน้าวให้เพื่อนร่วมงาน ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อ ความก้าวหน้าขององค์กร	3.05	0.98	เห็นด้วยปานกลาง	(3)
5. ท่านรู้สึกถึงว่าท่าน มีคุณค่าในตัวเอง และเป็นส่วนหนึ่ง มีความสำคัญต่อองค์กร	3.09	1.08	เห็นด้วยปานกลาง	(2)
6. ท่านภาคภูมิใจที่ได้เข้าเป็นพนักงานขององค์กร	3.22	1.12	เห็นด้วยปานกลาง	(1)
รวม	2.91	0.96	เห็นด้วยปานกลาง	

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ โดยพิจารณาจากค่า t-test อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ระดับของการศึกษา รายได้ต่อเดือน โดยพิจารณาจากค่า F-test และ ตำแหน่งของการทำงาน โดยพิจารณาจากค่า t-test

ผู้ศึกษาดังสมมติฐานที่ 1 ไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ระดับของการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งของการทำงาน ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานของบริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานของบริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่า t-test

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	P
ชาย	114	2.66	0.908	-3.656	0.000
หญิง	166	3.08	0.966		

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน ที่มีเพศต่างกัน พบว่า เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานของบริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่า F-test

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	0.036	0.012	0.013	0.998
ภายในกลุ่ม	276	258.903	0.038		
รวม	279	258.940			

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน ที่มีอายุต่างกัน พบว่า อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานของ บริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่า F-test

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	2.574	1.287	1.390	0.251
ภายในกลุ่ม	277	256.366	0.926		
รวม	279	258.940			

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า สถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 อายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานของ บริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่า F-test

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	0.461	0.154	0.164	0.921
ภายในกลุ่ม	276	258.479	0.937		
รวม	279	258.940			

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน พบว่า อายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานของ บริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	9.273	3.091	3.417	0.018
ภายในกลุ่ม	276	249.666	0.905		
รวม	279	258.940			

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	อื่น ๆ
ระดับการศึกษา	2.95	1.00	ต่ำกว่า ป.ตรี	-	0.24072	0.05948	0.69499
	2.71	0.81	ป.ตรี	-	-	0.30021	0.93571*
	3.01	0.91	สูงกว่า ป.ตรี	-	-	-	0.63551
	3.65	1.19	อื่น ๆ (ปวช./ปวส)	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า มีจำนวน 1 คู่ คือ การศึกษาระดับปริญญาตรีกับระดับการศึกษาอื่น ๆ (ปวช./ปวส) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานของบริษัท เอบีพี คาเฟ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	3.404	1.135	1.226	0.301
ภายในกลุ่ม	276	255.535	0.926		
รวม	279	258.940			

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 ตำแหน่งของการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานของบริษัท เอบีพี คาเฟ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน ที่มีตำแหน่งของการทำงานต่างกัน

ตำแหน่งของการทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ระดับพนักงาน	188	2.88	1.005	-0.666	0.506
ระดับหัวหน้างาน	92	2.96	0.873		

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน ที่มีตำแหน่งของการทำงานต่างกัน พบว่า ตำแหน่งของการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการชำระรักษาพนักงานของบริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน. (Pearson ' s Correlation Coefficient)

ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานที่ 2 ไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการชำระรักษาพนักงานของ บริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด กรุงเทพมหานคร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivating factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor)

2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivating factor) ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับการชำระรักษาพนักงาน

ปัจจัยจูงใจ	การชำระรักษาพนักงาน	
	r	Sig.
ด้านความสำเร็จของงาน	0.478**	0.000
ด้านการยอมรับนับถือ	0.466**	0.000
ด้านลักษณะของงาน	0.442**	0.000
ด้านความรับผิดชอบ	0.460**	0.000
ด้านความก้าวหน้า	0.427**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับการชำระรักษาพนักงานของ บริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยจูงใจ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และ ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับการชำระรักษาพนักงานของบริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

2.2 ปัจจัยค่าจูน (Hygiene factor) ประกอบด้วย ด้านนโยบายการบริหาร ด้านค่าจ้างแรงงาน และผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูนกับการชำระรักษาพนักงาน

ปัจจัยค่าจูน	การชำระรักษาพนักงาน ^๑	
	r	Sig.
ด้านนโยบายการบริหาร	0.411**	0.000
ด้านค่าจ้างแรงงานและผลตอบแทน	0.617**	0.000
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา	0.680**	0.000
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	0.740**	0.000
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.532**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.31 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูนกับการชำระรักษาพนักงานของ บริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยค่าจูน ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านนโยบายการบริหาร ด้านค่าจ้างแรงงานและผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการชำระรักษาพนักงานของบริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สามารถสรุปผลการทดสอบ ได้ดังตาราง ที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการชำระรักษา

ตัวแปร	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ปัจจัยส่วนบุคคล		
เพศ	✓	
อายุ		✓
สถานภาพสมรส		✓
อายุการทำงาน		✓
ระดับของการศึกษา	✓	
รายได้ต่อเดือน		✓
ตำแหน่งของการทำงาน		✓
ปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน		
ความสำเร็จของงาน	✓	
การยอมรับนับถือ	✓	
ลักษณะของงาน	✓	
ความรับผิดชอบ	✓	
ความก้าวหน้า	✓	
ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน		
นโยบายการบริหาร	✓	
ค่าจ้างแรงงานและผลตอบแทน	✓	
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	✓	
ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	✓	
สภาพแวดล้อมการทำงาน	✓	

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน การธำรงรักษาพนักงาน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยพิจารณาจากความถี่ (Frequency)

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้เขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน การธำรงรักษาพนักงาน และข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ตอบกลับคืนมา จำนวน 193 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 68.93 ของแบบสอบถามจำนวน 280 ฉบับ โดยพิจารณา จากความถี่ (Frequency) สรุปเป็นประเด็นหลักๆ ได้ 10 ประเด็น ดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และการธำรงรักษาพนักงาน

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์
1.	ควรพิจารณาระดับขั้นของความก้าวหน้าในตำแหน่งจากประสิทธิภาพการทำงานจริง	125	44.64 %
2.	ไม่มอบหมายงานที่มีระดับความยากเพิ่มมากขึ้นไปกว่าปัจจุบัน	112	40 %
3.	ควรกำหนดอัตราอัตราของเงินเดือนที่ได้รับอยู่ให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	98	35 %
4.	หน่วยงานควรจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ โดยเฉพาะด้านสุขภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	74	26.42 %
5.	ควรจัดหาและมีอุปกรณ์การทำงานไว้ให้ครบและเพียงพอและสอดคล้องกับจำนวนพนักงานปฏิบัติการ และบำรุงรักษาให้สามารถพร้อมใช้งานได้อยู่เสมอ	68	24.28 %
6.	ควรมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานทุกฝ่ายเกิดเจตคติที่ดี มีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานส่วนหนึ่งขององค์กรนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	59	21.07 %
7.	ควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และการดำเนินงานในหน่วยงาน	47	16.78 %
8.	ควรตัดสินใจปัญหาที่เกิดจากการกระทบกระทั่งในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน หรือในหน่วยงาน ด้วยความยุติธรรมกับทุกฝ่าย	38	13.57 %
9.	ควรธำรงรักษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงานไว้เพื่อคอยดูแลและช่วยสอนงานให้กับพนักงานเข้าใหม่	24	8.57 %
10.	ควรสร้างภาพลักษณ์องค์กรทั้งต่อสังคมภายนอก และต่อพนักงานทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กรนี้	18	6.42 %

จากตารางที่ 4.33 กลุ่มตัวอย่างที่เขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนการชำระรักษาพนักงาน และ ข้อเสนอแนะอื่นๆ สรุปลำดับความสำคัญได้ดังต่อไปนี้ (1) ควรพิจารณาระดับขั้นของความก้าวหน้าในตำแหน่งจากประสิทธิภาพการทำงานจริง (2) ไม่มอบหมายงานที่มีระดับความยากเพิ่มมากขึ้นไปกว่าปัจจุบัน (3) ควรกำหนดอัตราอัตราของเงินเดือน ที่ได้รับอยู่ให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน (4) หน่วยงานควรจัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ โดยเฉพาะ ด้านสุขภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (5) ควรจัดหาและมีอุปกรณ์การทำงานไว้ให้ครบ และเพียงพอและสอดคล้องกับจำนวนพนักงานปฏิบัติการ และบำรุงรักษาให้สามารถพร้อมใช้งานได้อยู่เสมอ (6) ควรมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานทุกฝ่ายเกิดเจตคติที่ดี มีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงาน ส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (7) ควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับ มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และการดำเนินงานในหน่วยงาน (8) ควรตัดสินใจปัญหาที่เกิดจากการกระทบกระทั่งในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน หรือในหน่วยงานด้วยความยุติธรรมกับทุกฝ่าย (9) ควรชำระรักษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพการทำงานไว้ เพื่อคอยดูแลและช่วยสอนงานให้กับพนักงานเข้าใหม่ และ (10) ควรสร้างภาพลักษณ์องค์กรทั้งต่อสังคมภายนอก และต่อพนักงานทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กรนี้