

ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงาน
บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
SATISFACTION WITH RECEIVED WELFARE OF EMPLOYEES
IN A PRIVATE COMPANY

กนกพร จิรกิตตยากร
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Kanokporn Jirakittayakorn
Email: sinepoooh1310@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง 2. เพื่อศึกษาการรับรู้ในสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง 4. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างตามลักษณะส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง 5. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างการรับรู้ในสวัสดิการ กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 250 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบค่าความเชื่อมั่น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับในระดับมาก มีความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านสุขภาพ ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

ด้านเศรษฐกิจด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระยะเวลาปฏิบัติงาน หรือ อายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ เศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านการศึกษา ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study characteristics of employees in a private company 2) to study acknowledgement of employees in a private company 3) to study satisfaction with the welfare of employees in a private company 4) to study differences between individual characteristics and satisfaction with the welfare of employees in a private company and 5) to study differences between study acknowledgement of and satisfaction with the welfare of employees in a private company.

The sample was 250 employees in a private company. A questionnaire tested reliability was applied to collect data, and the data analyzed by percentage, average, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

The findings showed that most of the sample was male. Their ages are between 31-40 years. They have a bachelor's degree and are single. Their monthly average income is 30,001-45,000 baht. They have work for less than 5 years and have a high level of acknowledgement of the received welfare. They are satisfied with the welfare at a medium level. The satisfaction with the economic, education and recreation welfare is at a medium level whereas the satisfaction with the security and health welfare is at a high level.

The findings from hypothesis testing found that the satisfaction with their received welfare in education, recreation, and health of employees who are different in ages in a private company is diverse with statistical significance at 0.05. For the different levels of education, the satisfaction with the received welfare in economic, security, education, recreation, and health are diverse with a statistical significance at 0.05. For the marital status, the satisfaction with the received welfare in economic, education, recreation, and health are diverse with a statistical significance at 0.05. For the different average income, the satisfaction with the received welfare in security, education, recreation, and health are diverse with a statistical significance at 0.05. For the different duration of work, the satisfaction with the received welfare in economic, security, and education are diverse with a statistical significance at 0.05.

The findings from hypothesis testing found that the satisfaction of employees in a private company who receive different welfare are satisfied with the received welfare in economic, security, education, recreation, and health with a statistically significant diverse at 0.05.

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันบริษัทเอกชนมีการแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างเสรี คู่แข่งรายใหม่เกิดขึ้นง่ายและกำลังเพิ่มมากขึ้น หากมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการแข่งขัน ก็อาจเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้นักธุรกิจหรือผู้ประกอบการนำมาพัฒนาทักษะของตนเอง เพื่อให้พร้อมที่จะเข้าสู่สนามการแข่งขันทางธุรกิจอย่างมืออาชีพ ซึ่งบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ได้ดำเนินธุรกิจตามนโยบายของผู้บริหาร คือสร้างความเชื่อมั่น ด้วยมาตรฐานของคุณภาพงาน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นผู้นำทางธุรกิจ

บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเป็นธุรกิจก่อสร้างขนาดใหญ่ มีวัตถุประสงค์ ที่สำคัญคือการออกแบบ ก่อสร้าง และติดตั้งงานระบบ แบบครบวงจรโดยมีเป้าหมายเป็นผู้นำทางธุรกิจทั้งในประเทศไทยและในอาเซียน จึงต้องหันมาให้ความสำคัญเรียนรู้เตรียมรับสถานการณ์ การจะขึ้นเป็นผู้นำทางธุรกิจนั้นต้องมุ่งเน้นสร้างความแตกต่าง รักษาคุณภาพของงาน และความน่าเชื่อถือเรื่องความปลอดภัย ในการทำงาน รวมถึงการปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานด้านภายในองค์กร

การดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยพนักงาน ดังนั้น การเอาใจใส่ดูแลพนักงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยการให้ความช่วยเหลือแก่พนักงาน สร้างความสุข สุขภาพกายดี สุขภาพจิตดี ลดความเครียดลงได้ อันส่งผลดีต่อกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ การกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และเต็มใจในการทำงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 320-321) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานเป็น 2 ปัจจัย คือปัจจัยที่เป็นเงิน (Financial incentive) ได้แก่ ค่าจ้าง ค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จบำนาญ และ สวัสดิการ เป็นต้น และ ปัจจัยที่ไม่ใช่เงิน (Non-financial incentive) ได้แก่ สิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่เท่าเทียมกัน เป็นต้น

จากการศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ มนุษย์ต้องการความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความพอใจในการจัดการ ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ลักษณะการทำงาน การสื่อสาร การบังคับบัญชา สภาพบรรยากาศในการทำงาน สิ่งตอบแทน โดยมีองค์ประกอบในด้านเพศ การศึกษา อายุ ความสามารถ และบุคลิกภาพ เป็นสิ่งกระตุ้นที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจากการตอบสนอง ความต้องการนั้นๆ ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานต่างๆ จึงต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร

สวัสดิการถือเป็นส่วนสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งตระหนักดีว่าพนักงานเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างคุณภาพการทำงาน เพื่อให้บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งนี้ดำเนินกิจการขององค์กรไปได้ด้วยดี ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ทำงานเต็มศักยภาพ มีการทำงานอย่างทุ่มเท โปร่งใส ยุติธรรม และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากสภาพการณ์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เนื่องจากบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งนี้ถือเป็นบริษัทใหญ่และมีพนักงานมากด้วย ความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมาก โดยศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงส่งเสริมความพึงพอใจในสวัสดิการด้านต่างๆ ทำให้พนักงานมีความพอใจมากขึ้น และยังส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งนี้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ในสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างตามลักษณะส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
5. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างการรับรู้ในสวัสดิการ กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ศึกษา คือพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
2. กลุ่มตัวอย่างคำนวณ โดยใช้สูตร ของ Yamane (1973) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ผู้วิจัยคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 214 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดคลาดเคลื่อน จึงแจกเพิ่ม 36 คน รวมเป็น 250 คน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามออนไลน์ เกี่ยวกับประเด็นสำคัญต่างๆในด้านลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับ และความพึงพอใจในสวัสดิการ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่อยู่แต่ละหน่วยงาน ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 250 คน
4. ตัวแปรที่ศึกษา
 - ตัวแปรอิสระ 1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - ตัวแปรอิสระ 2. การรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับ
 - ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในสวัสดิการ ประกอบด้วยสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านนันทนาการ และสวัสดิการด้านสุขภาพ

สมมติฐานของการวิจัย

- สมมติฐานการวิจัยที่ 1 พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ต่างกัน
- สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณา กำหนดนโยบาย และจัดสรรสวัสดิการได้อย่างเหมาะสม
2. ผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการสื่อสารให้ดีขึ้นให้พนักงานรับรู้ถึงสิทธิในสวัสดิการที่มี และการจัดสวัสดิการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางในศึกษาเรื่องสวัสดิการในอนาคต

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2537) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์(Demographic) หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์บอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้นๆ ได้แก่ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษา อาชีพ วัฏจักรชีวิต ครอบครัวศาสนา เชื้อชาติสัญชาติและสถานภาพทางสังคม (Social class)

จากคำนิยามที่ได้กล่าวข้างต้น ทำให้ทราบว่าการศึกษาประชากรที่มีขนาดใหญ่พอ จะทำให้ได้ผลการศึกษาที่ทำให้เห็นภาพรวมประชากรของพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่งได้ นอกจากนี้ลักษณะและองค์ประกอบของประชากรที่แตกต่างกันเป็นพื้นฐานในการที่จะศึกษาพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น ซึ่งเป็นความเชื่อที่ว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย จึงต้องอาศัยแนวคิดทางประชากรศาสตร์เป็นส่วนช่วย ในการกำหนดคุณลักษณะต่างๆ ของปัจจัยที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41, อ้างถึงใน เฉลิมพล รัตนลาภ, 2558: 9) วิเคราะห์ลักษณะปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ว่า อายุเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีความแตกต่างทางความคิดและพฤติกรรม เพศเป็นตัวแปรที่ทำให้การสื่อสารของบุคคลต่างกันไป การศึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีค่านิยม ทศนคติ ความคิด และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ส่วนรายได้เป็นตัวแปรที่แสดงถึงความสามารถ ทำให้ทราบพฤติกรรมที่แสดงออกมา

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ที่ได้กล่าวมา แนวความคิดด้านประชากรนี้ เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผลซึ่งกล่าวได้คือ ผู้วิจัยมองว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจที่ต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นที่มุ่งหมายเป็นไปตามความต้องการ เกิดความพึงพอใจ ผลของการแสดงออกเป็นการแสดงถึงทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง เป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์ของมนุษย์ที่ได้รับอาจมากหรือน้อย เป็นความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สามารถเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ หากได้สิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายแล้ว ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

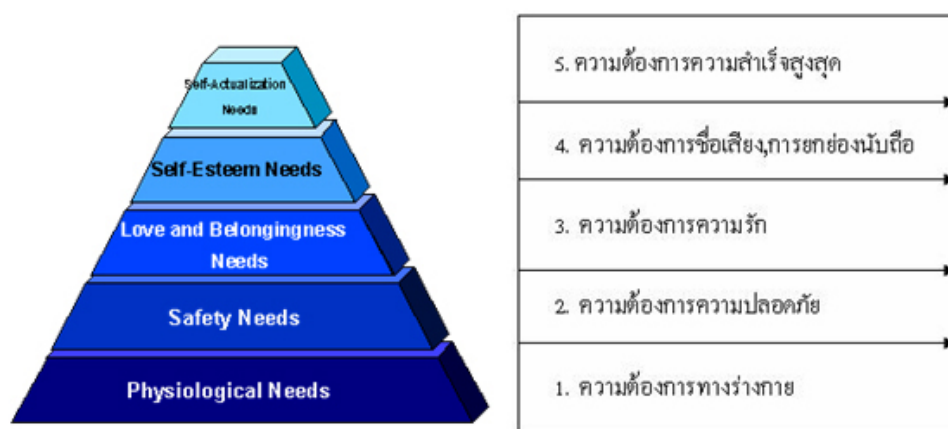
Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย นอกจากนี้ Good (1973) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา ผู้วิจัยพอสรุปความหมายได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนบุคคล ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในลักษณะให้ค่ากับสิ่งนั้นตามระดับการบรรลุสิ่งที่ต้องการ

Maslow (1970 อ้างถึงใน สหลักษณ์ บุญกาญจน์, 2559: 11 - 12) ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ได้สรุปไว้ว่า มนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครอง

ความต้องการเฉพาะอย่าง มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลว่า บุคคลย่อมมีความต้องการ อยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นมาแทนไม่มี วันจบสิ้น อีกทั้งความต้องการนั้นจะไม่ใช่สิ่งจูงใจพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป หากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการ ตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมนั้น

ความต้องการของบุคคลเกิดขึ้นลักษณะเรียงลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำสุด ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นไป สามารถแบ่งความต้องการ ของบุคคลได้ 5 ชั้นดังนี้



ภาพ 1 ลำดับความสำคัญของความต้องการ

ที่มา:ห้องสมุดเอ็นเทรนนิ่ง 2561, สืบค้นเมื่อ วันที่ 26 เมษายน, 2563 จาก

<https://www.enttraining.net/article/เรามาจับพีระมิตของมาสโลว์กลับหัวกันเถอะ-ตอนที่1/>

1. ความต้องการพื้นฐานทางร่างกายหรือทางกายภาพ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ของคนก็ต่อเมื่อ คนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง ทุกคนต้องการได้รับการคุ้มครองให้ปลอดภัยจากอันตราย ทั้งปวง หากได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นไปคือ ความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคง รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจมากขึ้นทั้งปัจจุบันและอนาคต

3. ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนอง 2 ชั้นแล้วก็จะมี ความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางสังคม ต้องการการยอมรับในสังคมความเป็นมิตร ความรักจากเพื่อน หรือบุคคลรอบข้าง

4. ความต้องการที่ได้ความนับถือหรือความต้องการมีฐานะเด่นในสังคมเป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน อยากเด่นในสังคมรวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์อยากจะเป็นอยากได้

ความต้องการของมนุษย์ตามความคิดของมาสโลว์ หากพิจารณาโดยสรุปแล้วจะเห็นว่าความต้องการทั้ง 5 ลำดับขั้น สามารถลดเหลือเพียง 3 หมวดหมู่ โดยแยกเป็นความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ตามแนวความคิดของมาสโลว์ ถือว่าเป็นความต้องการทางด้านร่างกาย ส่วนความต้องการขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 ถือเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ และลำดับขั้นที่ 5 เป็นความต้องการในระดับสติปัญญา

ทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานลูกจ้าง สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยการจัดสวัสดิการให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานลูกจ้างได้ในระดับหนึ่ง ทั้งนี้จะมีความสัมพันธ์กับลักษณะบุคคลที่ต่างกันบ่งบอกถึงความต้องการที่แต่ละคนได้รับการตอบสนองแล้วต่างกันไป อันจะนำไปสู่ผลของความพึงพอใจ

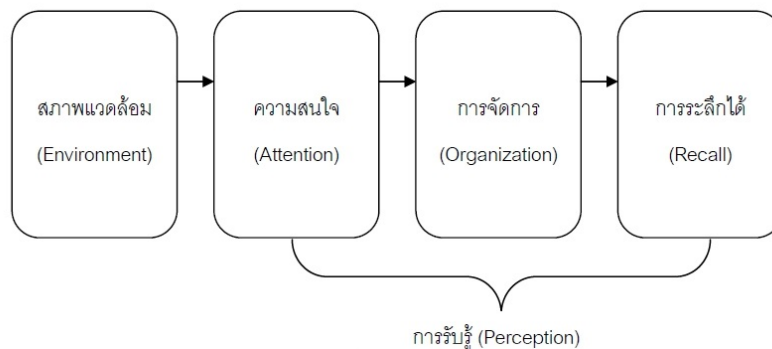
ริชาร์ด (Richard, 1993 อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมช้วน, 2550: 15) ได้กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจว่าทำไมเราถึงต้องวัดความพึงพอใจ

1. เพื่อเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ
2. เพื่อแจกแจงได้ว่าอะไรคือความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการ และความคาดหวัง
3. เพื่อลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน
4. เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คาดหวัง ปรับปรุงคุณภาพบริการ และความพึงพอใจ
5. เพื่อพัฒนาผลงานที่ดีขึ้น
6. เพื่อทราบสิ่งที่ดำเนินการในปัจจุบันนั้นเป็นอย่างไร และจะไปต่อในทิศทางใด

จากการศึกษาการวัดความพึงพอใจ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจเป็นการบอกถึงความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถวัดได้หลายวิธี การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามความคิดเห็น การใช้แบบสำรวจความรู้สึก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

วาร์คเนอร์ และ ฮอร์เลนเบิร์ก (Wagner. & Hollenbeck. 2005: 72) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่ปัจเจกบุคคล เลือก (select) จัดการ (organize) เก็บ (store) และรับ (retrieve) ข้อมูลซึ่งมีกระบวนการสำคัญ ตามภาพ 2



ภาพ 2 กระบวนการรับรู้

ที่มา: Wagner ; & Hollenbeck (2005).Organizational behavior.

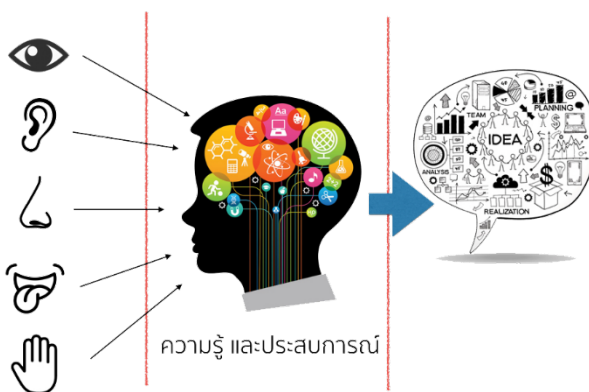
กันยา สุวรรณแสง (2540: 129) กระบวนการของการรับรู้ (Process) เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างเรื่องความเข้าใจ การคิด การรู้สึก (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) การตัดสินใจ (Decision making)

การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ ต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการดังนี้

ขั้นที่ 1 สิ่งเร้า (Stimulus) มากระทบอวัยวะสัมผัสของอินทรีย์

ขั้นที่ 2 กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ซึ่งมีศูนย์อยู่ที่สมองเพื่อสั่งการ ตรงนี้เกิดการรับรู้ (Perception)

ขั้นที่ 3 สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจโดยอาศัย ความรู้เดิม ประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ ปทัสถาน บุคลิกภาพ เซอร์วิญญา ทำให้เกิดการตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่ง การรับรู้ (Perception)



ภาพ 3 ขั้นตอนของกระบวนการรับรู้

ที่มา: บุญเลิศ คณาธนาสาร, “นายเรียนรู้อู”, สืบค้นเมื่อ วันที่ 26 เมษายน, 2563 จาก

<https://www.nairienroo.com/พื้นฐานความคิดเชิงระบบ/>

การรับรู้ที่ผิดพลาด แม้วามนุษย์มีอวัยวะสัมผัสถึง 5 ประเภทแต่มนุษย์ก็ยังรับรู้ผิดพลาดได้ เช่น การรับฟังความบอกเล่า ทำให้เรื่องบิดเบือนไป การมีประสบการณ์และค่านิยมสิ่งที่ให้ความสนใจแตกต่างกัน มีผลทำให้ถึงแม้องค์กรมีการจัดสวัสดิการให้หลากหลายได้ หากขาดการสื่อสาร เกิดการไม่รับรู้ หรือหารรับรู้แต่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วนตามความเป็นจริง ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ ดังนั้นการรับรู้ถ้าจะให้ถูกต้อง จะต้องรับรู้โดยผ่าน ประสาทสัมผัสหลายทาง ผ่านกระบวนการคิดไตร่ตรองให้มากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดย ทั้ง 6 ข้อเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Close - ended Question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close - ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก 2 ตัวเลือก (Check List)

เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร 250 คน ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล วันที่ 14 - 30 เมษายน 2563 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

1.1 นำข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 และการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 มาวิเคราะห์ ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงาน จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการนำข้อมูลที่รวบรวมและวิเคราะห์ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ได้แก่ เพศ โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบสมมุติฐานในข้อที่ 1 โดยทดสอบกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมุติฐานในข้อที่ 1 โดยทดสอบกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับ ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมุติฐานในข้อที่ 2 โดยทดสอบกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

ตาราง 1

แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล		
1.1 พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2 พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.3 พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.4 พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.5 พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.6 พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานหรืออายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการ		
พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับในระดับมาก มีความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านสุขภาพ ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพ

ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านเศรษฐกิจด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระยะเวลาปฏิบัติงาน หรือ อายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ เศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านการศึกษา ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานหรืออายุงาน ต่างกัน กับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากทุกเพศได้รับสิทธิและสวัสดิการเท่าเทียมกันส่งผลให้ความพอใจในสวัสดิการจำแนกตามเพศไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรหม วัฒนาวณิชย์ (2562) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานกรมส่งเสริมสหกรณ์ (สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกรมส่งเสริมสหกรณ์ (สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง) ที่มีเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อสวัสดิการ ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการมากที่สุด เนื่องจาก พนักงานกลุ่มนี้อยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย เป็นวัยที่มุ่งมั่นทำงานสร้างฐานะ จึงมองเห็นถึงความสำคัญของการศึกษา เพื่อพัฒนาความรู้ให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเนื่องจากพนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ทำให้มีความสัมพันธ์ของเพื่อนวัยเดียวกัน จึงมีบรรยากาศที่สนุกสนานในการร่วมกิจกรรมด้านนันทนาการส่งผลให้พึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านสุขภาพมากที่สุด เนื่องจากเป็นช่วงวัยผู้ใหญ่หรือวัยกลางคน ที่มีภาระหน้าที่สูงขึ้น ภาระครอบครัวมากขึ้น สุขภาพถดถอยลง จึงให้ความสำคัญด้านสุขภาพเป็นพิเศษซึ่งทางบริษัทมีความเข้าใจในเรื่องนี้ จึงมีจัดสวัสดิการให้ได้รับการตรวจสุขภาพสำหรับคนวัยนี้สูงกว่ากลุ่มพนักงานวัยรุ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สลักจิตร์ ภูประกร (2555) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ขัดแย้งที่พบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านสุขภาพไม่ต่างกันเนื่องจากเป็นไปตามความแตกต่างของการจัดสวัสดิการของแต่ละองค์กร

พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา

ปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับมากที่สุด เนื่องจากบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งนี้มีการคัดสรรบุคลากรตามความรู้และความสามารถ ให้ดำรงตำแหน่งงานที่เหมาะสม จึงส่งผลให้ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐินี เียรไทย (2553) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพระดับชั้น รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ทำงานในธนาคาร แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพ ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการมากที่สุด เนื่องจากผู้ที่มีสถานะโสดมีภาระและความต้องการในสวัสดิการที่ไม่สูงเท่าคนที่สมรสหรือหย่าร้าง ทำให้คนโสดมีความพอเพียงและพอใจในสิ่งที่ได้รับ นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านสุขภาพมากที่สุด ถึงแม้บริษัทจะให้สวัสดิการด้านสุขภาพเท่าเทียมกันเมื่อจำแนกตามสถานะภาพสมรส แต่เนื่องจากคนมีครอบครัวจะเห็นถึงความสำคัญของสุขภาพเพื่อคนรอบข้าง อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเพราะส่งผลกับครอบครัว จึงอาจทำให้มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพมากกว่าคนโสดและคนหม้าย/หย่าร้าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญาภา เครือมันคงภักดิ์ (2542) ที่ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า อาจารย์ ข้าราชการ และลูกจ้างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพ ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพมากที่สุด และพบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-60,000บาท มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านการศึกษา มากที่สุด เนื่องจากรายได้แปรผันตามความสามารถและตำแหน่ง ซึ่งกลุ่มคนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่กล่าวถึงนี้น่าจะอยู่ในตำแหน่งงานที่สูง ทำให้เกณฑ์ในการเบิกสวัสดิการอยู่ในเกณฑ์สูงจึงมีความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จริพร นาคพุดม และอุทัยวรรณ พันธุ์ผล (2548) ที่ศึกษาระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ อยู่ในปัจจุบันของพนักงานบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด พบว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานหรืออายุงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานหรืออายุงาน 16-20 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ และด้านความมั่นคงปลอดภัย มากที่สุด แล้วยังพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานหรืออายุงาน 11-15 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษา มากที่สุด เนื่องจากกลุ่มคนเหล่านี้อายุงานค่อนข้างมาก ทำให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและความผูกพันกับองค์กรมาก แม้ได้รับสวัสดิการเหมือนกันแต่ได้รับในเกณฑ์การเบิกต่างกันตามระดับ(LV.) และมีความต่างในเรื่องของการได้รับเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพกรณีออกจากงานเมื่อเทียบกับคนอายุงานที่ยังน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรหม วัฒนาวณิชย์

(2562) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานกรมส่งเสริมสหกรณ์ (สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานกรมส่งเสริมสหกรณ์ (สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง) ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานกรมส่งเสริมสหกรณ์ (สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง) ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับต่างกัน กับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับ ต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการมาก มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพมากที่สุด และพนักงานที่มีการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการปานกลาง มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านการศึกษามากที่สุด เนื่องจากบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งนี้ มีการจัดสวัสดิการที่ครอบคลุมตามความต้องการในและมีความหลากหลายด้าน ให้ตรงกับความต้องการของพนักงานแล้ว ดังนั้นความพึงพอใจจึงแปรผันตามระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคล ว่าตนมีสิทธิดังกล่าวหรือไม่ และมีสิทธิมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ลักษณะ สรวิวัฒน์ (2549: 84) ที่กล่าวถึงการรับรู้ว่าเป็น การมีสิ่งเข้ามา กระทับกับอวัยวะสัมผัส และส่งกระแสประสาทไปยังสมอง เพื่อการแปลความ หรือตีความจากประสบการณ์เดิม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งนี้ ควรจัดสวัสดิการด้านนันทนาการเพิ่มเติม เรื่องการจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในที่ทำงานที่ค่อนข้างมีความสงบและเป็นสัดส่วนสำหรับพนักงานในองค์กรเท่านั้น ให้บรรยากาศเหมาะสมกับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นวัยที่มีประสบการณ์ทำงานสูง และมีความกดดันในการรับผิดชอบงานขนาดใหญ่ เพื่อให้เกิดความผ่อนคลายระหว่างพักจากงาน เกิดการสื่อสารแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งเรื่องการทำงานและการดำรงชีวิต และยังเพิ่มโอกาสสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน อันเป็นผลดีกับการทำงานร่วมกันเป็นทีม เนื่องจากผลการศึกษา พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านนันทนาการต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านนันทนาการมากที่สุด

2. บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งนี้ ควรส่งเสริมสวัสดิการด้านการศึกษาโดยให้โอกาสในการไปศึกษาดูงาน และเรียนรู้ด้านภาษาเพิ่มเติม ให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่าปริญญาตรีเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในแขนงต่างๆ ให้มีคุณภาพและสร้างมาตรฐานในการทำงานที่ให้กับบริษัท สร้างความน่าเชื่อถือขององค์กร ทั้งยังเพิ่มขีดความสามารถให้อยู่ในระดับสากล เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษาที่น้อยที่สุด และยังพบว่าเรื่องไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ยังมีความพึงพอใจในระดับน้อย

3. บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งนี้ ควรมีการสนับสนุนจัดสวัสดิการด้านเศรษฐกิจเพิ่มเติม สำหรับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 75,001 บาท โดยหาแนวทางบรรเทาปัญหาการเดินทางมาปฏิบัติงาน ทั้งเรื่องของ

สถานที่จอดรถ ซึ่งบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งนี้มีที่ตั้งอยู่ในเมืองและเป็นอาคารเช่า จึงมีที่จอดอยู่อย่างจำกัด ทำให้ราคาค่าจอดต่อเดือนค่อนข้างสูง อาจสนับสนุนให้มีการช่วยในเรื่องของค่าจอดรถราคาพิเศษ และควรมีจุดบริการจัดรถบริการรับ-ส่งพนักงาน หลากหลายเส้นทาง เพื่อช่วยให้การเดินทางสะดวกขึ้น หากส่งเสริมเรื่องดังกล่าวได้สำเร็จจะเป็นการลดจำนวนผู้ใช้นานพาหนะส่วนตัวไปด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดภาระแก่พนักงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป เนื่องจากผลการศึกษา พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจมากที่สุด และยังพบว่า เรื่องการจัดรถบริการรับ-ส่งพนักงาน และการจัดให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับพนักงาน ยังมีความพึงพอใจในระดับน้อย

4. บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งนี้ ควรพิจารณาทบทวนนโยบายสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย เรื่องเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ปรับเงินเดือน มีความยุติธรรมกับพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานหรืออายุงานต่ำกว่า 5 ปี เพื่อรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถให้อยู่สร้างผลงานที่ดีและมีคุณภาพให้กับองค์กรสืบต่อไป เนื่องจากผลการศึกษา พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานหรืออายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานหรืออายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัยน้อยที่สุด

5. บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งนี้ ควรรักษาคุณภาพเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกระดับรับรู้ถึงสิทธิพึงมีของตนที่จะได้รับ และพัฒนาการเรื่องแจ้งการเปลี่ยนแปลงข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากผลการศึกษา พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการรับรู้ต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษาต่างกัน และยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมาก ยังมีความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวมยังอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มกรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่นๆ เช่น ความต้องการในสวัสดิการ ที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น และเพื่อทราบความต้องการในสวัสดิการที่แท้จริงของพนักงาน
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งอื่นๆ เป็นการขยายการศึกษาประชากรเพื่อให้ได้ความหลากหลายของผลวิจัยมากขึ้น
3. การตอบคำถามในแบบสอบถามนั้นอาจเกิดข้อสงสัยของข้อคำถาม ซึ่งอาจทำให้ได้ข้อมูลวิจัยที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้นจึงควรป้องกันหรือให้ความเข้าใจในข้อคำถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใส่คำชี้แจงหน้าแบบสอบถามเพิ่มเติม หรืออธิบายโดยตรงกับผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ผลที่ใกล้เคียงความจริงที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- กันยา สุวรรณแสง. (2540). จิตวิทยาทั่วไป พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น จำกัด.
- จรีพร นาคพุ่ม และอุทัยวรรณ พันธุ์ผล. (2548). ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันของพนักงานบริษัท โกลด์เพรส อินด์สตรี้ จำกัด.ปริญญาานิพนธ์สาขาการจัดการอุตสาหกรรม,สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- เฉลิมพล รัตนลาภ. (2558). การตัดสินใจซื้อเครื่องตีมันฝรั่งนางแอ่นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ณัฏฐินี เขียวไทย. (2553). ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อนาการนครหลวงไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทีมงานเอ็นทรานนิ่ง. (2561). เรามาจับพีระมิดของมาสโลว์กลับหัวกันเถอะ ตอนที่1. ค้นเมื่อ 19 เมษายน 2563, จาก <https://www.entraning.net/article/เรามาจับพีระมิดของมาสโลว์กลับหัวกันเถอะ-ตอนที่1/>
- บุญเลิศ คณาธนสาร. พื้นฐานความคิดเชิงระบบ. ค้นเมื่อ วันที่ 26 เมษายน, 2563, จาก <https://www.nairienroo.com/พื้นฐานความคิดเชิงระบบ/>
- พรพรม วัฒนาวณิชย์. (2562). ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานกรมส่งเสริมสหกรณ์ (สำนักงานใหญ่ ส่วนกลาง). การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ภูษิต สายกิมชวน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปา. หมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อาเภอเมือง จังหวัดสตูล. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2549). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน (ฉบับปรับปรุง). (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2526). การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่8). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สลักจิตร ภูประกร. (2555). ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สหลักษณ์ บุญกาญจน์. (2559). ความต้องการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานบริษัทสวัสดิการอุดม เอ็นจิเนียริง(ระยอง) จำกัด. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวสา ชัยสุรัตน์. (2537). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ภูมิบัณฑิตการพิมพ์
- อัญญาภา เครื่องั่นคงภักดี. (2542). ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการ. กรุงเทพฯ: ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- Applewhite, P. B. (1965). Organization Behavior Englewood Cliffs. New York: Prentice Hall.
- Wagner, J. A.; & Hollenbeck, J. R. (2005). Organizational behavior: Securing competitive advantage 5th ed. Cincinnati, OH: South-Western