

ความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการ บริษัท วี-สมาร์ท จำกัด
Employee satisfaction in welfare, V-Smart Company Limited.

นางสาวอัญชลี ทิพย์รงค์
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Miss Unchalee Tiprong

E-mail: missunchalee.tiprong527@gmail.com

Department of Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng
University, Thailand.
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการ บริษัท วี-สมาร์ท จำกัด (2) เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติม เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากที่สุด (3) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันของพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการของ บริษัท วี-สมาร์ท จำกัด (3) วิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารสวัสดิการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการของบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ พนักงานบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด จำนวน 400 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified-sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test, F-test และสมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) สมมุติฐานทั้ง 2 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพส่วนใหญ่โสด ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 1-5 ปี มีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001-50,000 บาท กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อสวัสดิการพนักงานด้านความเป็นอยู่ของพนักงานมากที่สุด (2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุงาน รายได้ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัทวี-สมาร์ท จำกัด ไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยด้านสวัสดิการมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด

Abstract

This survey research is intended to (1) Survey of employee satisfaction regarding the welfare of V-Smart Company Limited (2) to improve and add more (3) Comparison of different personal factors of employees regarding the welfare of V-Smart Company Limited (3) Analyze the influence of human resource management that affects the satisfaction of employees. Employees' satisfaction with the welfare of V-Smart Company Limited.

Employees of V-Smart Company Limited. The sample group studied was Employees of V-Smart Co., Ltd., a total of 200 people. Sampling methods use stratified sampling. stratified-sampling The statistics used in the analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and multiple regression. Both hypotheses will be examined for 0.05 statistical significance. The results showed that (1) personal factors of Most of the sample groups were male, age 31-40 years old. Work experience more than 1-5 years with monthly income between 10,001 - 50,000 baht.

Sample group. The importance of human resource management in the field of human resource planning. (2) Personal factors, age, education, experience, income. Which has different effect on the satisfaction of the employees regarding the welfare of V-Smart Company Limited different. (3) Welfare factors influence employee satisfaction regarding the welfare of V-Smart Company Limited.

Keywords. Employee satisfaction regarding the welfare of V-Smart Company Limited.

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้นย่อม หมายถึงสวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง ทั้ง ในขณะที่ทำงาน (On – the – Job), นอกเวลาทำงานแต่ยังอยู่ในที่ทำงาน (Off – the – job within the workplace), นอกสถานที่ทำงาน (Outside the workplace) นอกจากนั้นจะต้องไม่ให้เฉพาะลูกจ้างเท่านั้น แต่จะต้องรวมถึงครอบครัวและชุมชนด้วย

การเป็นแรงจูงใจที่ดี และการอำนวยความสะดวกในการทำงานให้ราบรื่นขึ้น รวมถึงสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในการดูแลขององค์กรด้วย สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้ เช่นกัน เรื่องของสวัสดิการนั้นยังมีรายละเอียดอีกมากมาย ตั้งแต่สวัสดิการเรื่องวันหยุด, สวัสดิการจ่ายค่าทำงานล่วงเวลา, สวัสดิการลาระยะยาวแบบไม่รับเงินเดือน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นแรงจูงใจที่ดีที่ทำให้พนักงานอยากร่วมงานกับองค์กรได้มากขึ้นอีกด้วยนอกจากนั้นสวัสดิการยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้พนักงานอยากทำงานร่วมกับบริษัทได้ หลายคนเลือกทำงานกับบริษัทที่ให้สวัสดิการที่ดีเพราะระยะยาวแล้วคุ้มค่า สร้างความจงรักภักดีให้กับบริษัทได้เช่นกัน หรือสวัสดิการที่ดีนั้นจะทำให้คนตัดสินใจลาออกจากบริษัทได้ยากขึ้น และสวัสดิการยังเป็นตัวรั้งคนที่ทำงานที่มีความสามารถให้อยู่กับบริษัทได้อีกด้วย ข้อถกเถียงเรื่องควรให้ความสำคัญกับเงินเดือนหรือสวัสดิการมากกว่ากันนั้นจะยังคงมีอยู่เรื่อยไป แต่สำหรับจุดแข็งของเรื่องสวัสดิการนั้นก็คือการเป็นแรงจูงใจที่ดีและการอำนวยความสะดวกในการทำงานให้ราบรื่นขึ้น รวมถึงสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในการดูแลขององค์กรด้วย สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้เช่นกัน เรื่องของสวัสดิการนั้นยังมีรายละเอียดอีกมากมาย

สวัสดิการการทำงานในยุคปัจจุบันไม่ใช่เป็นหลักการตายตัวเหมือนในยุคสมัยก่อนแล้ว ในขณะที่เดียวกันมันกลับกลายเป็นเรื่องสำคัญขึ้นมากกว่าสมัยก่อนด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตามสวัสดิการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามขนาดธุรกิจ, ขนาดองค์กร, ลักษณะขององค์กร, รวมถึงสายงานแต่ละอย่างก็มีรายละเอียดของสวัสดิการที่แตกต่างกัน จะว่าไปแล้วสวัสดิการก็เป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน หากใช้เครื่องมือนี้ในการเป็นแรงจูงใจได้ไม่ดีพอ ก็ก่อให้เกิดผลเสียกับบริษัทได้เช่นกัน ดังนั้นฝ่าย HR ของบริษัทฯ ควรบริหารเรื่องสวัสดิการให้เป็น เพื่อรักษาผลประโยชน์ให้กับทุกฝ่ายให้คุ้มค่ามากและทำให้พนักงานพึงพอใจในสวัสดิการของบริษัท วิ-สมาร์ท จำกัด มากที่สุด

เหตุผลดังกล่าวที่นำเสนอมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจในการทำการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจที่พนักงานพึงพอใจกับสวัสดิการของบริษัท วิ-สมาร์ท จำกัด ทั้งนี้ การศึกษาค้นคว้าดังกล่าวจะช่วยหาแนวทางหรือทิศทางความพึงพอใจในแต่ละด้านความต้องการของพนักงาน สวัสดิการยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยทำให้พนักงานอยากทำงานร่วมกับบริษัทได้ หลายคนเลือกทำงานกับบริษัทที่ให้สวัสดิการที่ดีเพราะระยะยาวแล้วคุ้มค่า สร้างความจงรักภักดีให้กับบริษัทได้เช่นกัน หรือสวัสดิการที่ดีนั้นจะทำให้คนตัดสินใจลาออกจากบริษัทได้ยากขึ้นสวัสดิการการทำงานในยุคปัจจุบันไม่ใช่เป็นหลักการตายตัวเหมือนในยุคสมัยก่อนแล้ว ในขณะที่เดียวกันมันกลับกลายเป็นเรื่องสำคัญขึ้นมากกว่าสมัยก่อนด้วยเช่นกัน ดังนั้นฝ่าย HR ควรบริหารเรื่องสวัสดิการให้เป็น เพื่อรักษาผลประโยชน์ให้กับทุกฝ่ายให้คุ้มค่ามากที่สุด และสวัสดิการยังเป็นตัวรั้งคนทำงานดีมีความสามารถให้อยู่กับบริษัทได้ดีอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทวิ-สมาร์ท จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัทวิ-สมาร์ท จำกัด
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัทวิ-สมาร์ท จำกัด
4. เพื่อศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อสวัสดิการและการบริหารสวัสดิการที่ส่งผลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานบริษัทวิ-สมาร์ท จำกัด
5. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านสวัสดิการกับความพึงพอใจในสวัสดิการบริษัท วิ-สมาร์ท จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการ บริษัท วิ-สมาร์ท จำกัด
2. ปัจจัยด้านสวัสดิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการ บริษัท วิ-สมาร์ท จำกัด แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของประชากรที่ทำการศึกษามีดังนี้

1.1 ขอบเขตของเนื้อหา มุ่งศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด

1.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นประชากรของพนักงานบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด

ซึ่งประกอบด้วย จำนวนพนักงาน ทั้งหมด 400 คน (ข้อมูลจากทะเบียนพนักงานของแผนกทรัพยากรบุคคล เมื่อวันที่ 09 มิถุนายน 2562)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด จำแนกเป็น

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- อายุงาน
- รายได้

2.1.2 ปัจจัยด้านสวัสดิการของบริษัทฯ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในสวัสดิการ

2.2.1 มีสวัสดิการให้กับพนักงานและครอบครัวของพนักงานด้านความสัมพันธ์

2.2.2 มีการสำรวจพฤติกรรมของพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับด้านความมั่นคงของงาน

2.2.3 มีนโยบายเพิ่มสวัสดิการให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้เจาะจงขอบเขตขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร R.V. Krejcie&D.W.Mogan แบบทราบประชากร ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 83 ตัวอย่าง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับผลความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการของบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด
2. ทราบถึงความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการของบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด
3. ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำเสนอผู้บริหารของบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาสวัสดิการของ บริษัท วี-สมาร์ท จำกัด เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริงของพนักงานต่อไป

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้ 1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ 2. ความต้องการความ

ปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง 3. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ 4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง 5. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง ความพอใจในขั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้ง ได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่ความต้องการ ขั้นแรกจะให้เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่า ตนมีความพอใจอย่างสูงสุด ในลำดับขั้น ความต้องการขั้นต่ำๆ มากกว่าขั้นสูงจากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีควพอใจใน ลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ ความต้องการทางด้านกายภาพ 85% ความต้องการความปลอดภัย 70% ความต้องการทางด้านสังคม 50% ความต้องการเด่นในสังคม 40% ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

เฮอริชเบิร์ก (สมัยศ นาวิกการ 2526 อ้างจาก Herzberg.n.d) กล่าวถึงความพอใจของมนุษย์ โดยแยกพิจารณาเป็น 2 ปัจจัย คือ 1. ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่จะช่วยกระตุ้นให้มนุษย์มีความพอใจที่จะทำงาน ได้แก่ 1.1 การได้รับความสำเร็จในการทำงาน 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ 1.3 การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 1.4 การได้รับผิตชอบงาน 1.5 การพอใจในลักษณะงานที่ทำ 2. ปัจจัยบำรุงรักษา เป็นปัจจัยที่ไม่อาจกระตุ้นหรือจูงใจได้ แต่ถ้าหากปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไป จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ ได้แก่ 2.1 การบริหารงานและนโยบายของหน่วยงานที่ยุติธรรม 2.2 ผู้บังคับบัญชาที่รู้งานเป็นอย่างดี 2.3 ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา 2.4 ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน 2.5 ผลตอบแทนที่เป็นธรรม 2.6 ความมั่นคงของงาน 2.7 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เฮอริชเบิร์ก (Herzberg n.d., 37-39) กล่าวว่า “ผู้บริหารโดยทั่วไป อาจคิดว่า ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานที่สำคัญประการเดียว แต่ความจริงไม่เป็นเช่นนั้น เพราะปัจจัยบำรุงรักษานั้น จะช่วยพัฒนาคนจากสถานะที่ไม่อยากทำงาน ให้มาอยู่ในสถานะที่ทำก็ได้ไม่ทำก็ได้ ส่วนปัจจัยการจูงใจสำคัญกว่า เป็นปัจจัยที่ช่วยผลักดันมนุษย์จากสภาพที่ “ไม่รู้หนารู้อ่อน” ให้ไปอยู่ในสถานะที่มีความกระตือรือร้นอยากจะทำงาน ตามทฤษฎีนี้ แสดงให้เห็นว่า เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) ได้ให้ความสำคัญแก่ผู้นำเป็นอย่างมาก เพราะปัจจัยการจูงใจนั้นจะออกมาจากผู้นำโดยแท้ เนื่องจากเป็นผู้ที่จะทำให้ปัจจัยดังกล่าวนั้นเกิดขึ้นหรือไม่ก็ตาม เขาจึงได้สรุปว่า 1. ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุด มีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่จะทำงาน แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริงและถาวรได้ 2. ปัจจัยการจูงใจ ได้แก่ ตัวงานเอง มีความสำคัญยิ่งกว่าปัจจัยบำรุงรักษาเพราะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง 3. คนทำงานทุกระดับ จะมีความพอใจในงานอย่างแท้จริง เมื่อเขาเห็นว่างานนั้นมีความหมาย และเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับเขา 4. การที่ผู้บริหารคำนึงถึงแต่ปัจจัยบำรุงรักษาแต่เรื่องเดียว โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยการจูงใจ แสดงว่ายังเข้าใจกลไกและปัญหาในการทำงานไม่ดีพอ ทำให้ผู้ปฏิบัติที่ยังไม่พอใจที่จะทำงาน ก็ยังไม่สนใจที่จะทำงานอยู่ดี และจะเกิดความเบื่อหน่ายที่จะทำงานอีกด้วย ในทางตรงกันข้าม ความรู้สึกไม่ชอบงานไม่ได้เกิดจากการขาดปัจจัย ที่เป็นเหตุให้เกิดความชอบงาน แต่เกิดจากปัจจัยที่เรียกว่า ตัวการที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ

สวัสดิการ (Welfare) หมายถึง การให้สิ่งที่ดีอันอำนวยให้ผูทำงานมีชีวิตและสภาพความเป็นอยู่ที่ดีและดวงสบาย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก ภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจ

มากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

อรรถพร คำคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะหรือระดับ ความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

2. ด้านเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะเป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับภายในกิจการของงานนั้นๆ เอง ส่วนสาเหตุที่จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ จะเป็นสาเหตุซึ่งไม่ค่อยจะเกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ มากนัก ทั้งนี้ เพราะผลวิจัยพบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจไม่ใช่ชนิดเดียวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ 3. ด้านเกี่ยวกับจิตวิทยา แมคเคลแลนด์ (Mc Celland) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน ให้เกิดผลสำเร็จทั้งในระดับบุคคล และระดับสังคมพบว่า สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ซึ่งหมายถึงความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จล่วงไปด้วยดี และเมื่อทำเสร็จแล้วก็จะเกิดความสบายใจ อันเป็นแรงจูงใจที่จะทำต่อไปอีก เซเลสนิค และคนอื่นๆ (Zelesnic and others 1958, เลขหน้า) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 2 อย่างคือ ความต้องการภายนอก เป็นความต้องการทางกายภาพ เช่น ความสะอาดสบายในสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ รายได้ตอบแทนที่ได้รับ การได้ทำงานที่ตนเองถนัด และความต้องการภายใน เป็นความต้องการที่มีผลสนองต่อจิตใจ เช่น การได้รับการยอมรับจากคณะผู้ร่วมงาน ความเป็นเพื่อน ความรักใคร่ การได้รับเกียรติ การได้รับความไว้วางใจจากหมู่คณะ การประสบความสำเร็จในผลงาน และได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่สามารถใช้จูงใจให้ปฏิบัติงานเพื่อเกิดความพึงพอใจในงาน

จตุรรัตน์ บำรุงสุข (2547) ได้แบ่งประเภทของการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทน ได้ 2 ประเภทคือ 1.สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนดหมายถึง สวัสดิการที่จัดขึ้นโดยมีระเบียบข้อบังคับกำหนดให้ฝ่ายนายจ้างต้องจัดสวัสดิการขั้นต่ำให้แก่ลูกจ้าง เช่น จัดให้มีวันหยุดเป็นต้น 2. สวัสดิการนอกเหนือจากกฎหมายกำหนด หมายถึง สวัสดิการที่จัดให้บุคลากรมากกว่าที่กฎหมายหรือระเบียบ ข้อบังคับกำหนด

ดิเรก อุทิศสาหร่าย (2428, หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

ลักษณะของสวัสดิการที่น่าพึงพอใจ

แผนประกันสุขภาพและทันตกรรม

การมีสวัสดิการเป็นประกันสุขภาพ สามารถช่วยให้พนักงานได้รับการรักษาที่ได้มาตรฐานและลดภาระด้านค่าใช้จ่ายลงเป็นอย่างมาก แผนประกันที่ดีควรครอบคลุมทั้งสุขภาพ ไปจนถึงเรื่องอุบัติเหตุ ทันตกรรม การตรวจเช็คสุขภาพประจำปี และยิ่งอาจเพิ่มเติมถึงครอบครัวของพนักงานด้วย หากการซื้อประกันให้

พนักงานเป็นภาระที่หนักเกินไปของบริษัท ก็สามารถใช้ชีวิตให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจ่ายเบี้ยประกันในอัตราที่ต่ำกว่าท้องตลาด โดยอาศัยจำนวนพนักงานทั้งหมดเป็นตัวช่วยในการต่อรองค่าเบี้ยประกันได้

การลาหยุดโดยยังได้รับค่าจ้าง

แม้ว่าในฐานะนายจ้างย่อมต้องอยากเห็นพนักงานมาทำงานอย่างสม่ำเสมอและคุ้มค่างกับเงินค่าจ้าง แต่คนเราทุกคนย่อมต้องมีกิจกรรมส่วนตัว หรือต้องการเวลาพักผ่อนเพื่อเติมพลังให้กับชีวิตบ้าง ดังนั้นเรื่องขั้นพื้นฐานอย่างจำนวนวันลาหยุดที่ยังได้รับค่าจ้างก็เป็นอีกหนึ่งสิ่งที่พนักงานหลายคนให้ความสนใจ ตามกฎหมายแรงงานแล้วพนักงานที่ทำงานครบ 1 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีไม่น้อยกว่าปีละ 6 วันทำงาน โดยยังได้รับค่าจ้าง บริษัทสามารถเพิ่มเติมสิทธิประโยชน์ อย่างเช่นเพิ่มสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีให้มากกว่าที่กฎหมายกำหนด โดยอาจให้เพิ่มขึ้นตามอายุงาน อาจมีการจ่ายชดเชยเป็นเงินในกรณีที่ไม่ได้ใช้ หรือมีการเพิ่มเติมการลาหยุดประเภทอื่น ๆ ที่ยังได้รับค่าจ้างให้เหมาะสมกับลักษณะของพนักงานส่วนมากในบริษัทได้ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ / สหกรณ์ออมทรัพย์

ปัจจุบันคงเป็นการยากที่จะมีแผนบำนาญสำหรับพนักงานรุ่นใหม่ แต่บริษัทเองก็ยังคงควรมอบความช่วยเหลือด้านการเงินโดยสามารถจัดตั้งเป็นกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีส่วนที่บริษัทสมทบให้อัตราที่เหมาะสมเพื่อช่วยเรื่องการออมและการวางแผนเกษียณของพนักงาน บางครั้งอาจมาในรูปแบบของสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีเพิ่มเติมสวัสดิการการกู้ยืมอัตราดอกเบี้ยต่ำแก่พนักงานในบริษัทในยามจำเป็นก็ได้

นอกจากนี้ยังมีผลประโยชน์อื่น ๆ ที่บริษัทสามารถพิจารณาให้แก่พนักงานได้ตามความเหมาะสมกับเนื้องาน กลุ่มพนักงานหรือขนาดองค์กร รถประจำตำแหน่ง ค่าเดินทาง ค่าน้ำมัน , เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย

การมอบสวัสดิการดี ๆ แก่พนักงานย่อมแสดงถึงความใส่ใจที่บริษัทมี ทำให้พนักงานได้รับทั้งความสะอาดกายและความสบายใจ สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างให้เกิดความพึงพอใจและความรักในองค์กรได้เช่นกัน พนักงานที่มีความสุขย่อมสามารถสร้างผลงานดี ๆ หรือผลกำไรให้แก่บริษัทได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลและผู้บริหารต้องให้ความสำคัญไม่แพ้เรื่องอื่นๆของพนักงานเช่นกัน

ความสำคัญของสวัสดิการ

สวัสดิการคือผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือนในขณะเดียวกันมันก็ช่วยลดรายจ่ายในชีวิตประจำวันได้ด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะรายจ่ายสำคัญอย่างค่ารักษาพยาบาลที่เราคาดเดาไม่ได้เลยว่าจะต้องจ่ายเมื่อไร และจะต้องใช้เงินเล็กหรือก้อนโตเพียงไร

อีกอย่างผู้สมัครงานในยุคนี้ส่วนใหญ่มักจะให้ความสำคัญกับเรื่องสวัสดิการด้วยเหมือนกัน บางบริษัทอาจจะให้อัตราค่าจ้างที่น้อยกว่า แต่มีสวัสดิการให้กับพนักงานที่ดีและคุ้มค่างกว่า ก็เป็นผลในการตัดสินใจร่วมงานกับบริษัทได้เหมือนกัน ในกรณีนี้ฝ่าย HR หลายบริษัทก็มักจะนำเรื่องสวัสดิการมาเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการจูงใจผู้สมัครเพื่อดึงดูดให้อยากร่วมงานกับบริษัทมากขึ้น โดยอาจแจ้งรายละเอียดของสวัสดิการที่จะได้รับไว้ในประกาศรับสมัครงานเลย หรืออาจชี้แจงสวัสดิการเพิ่มเติมในขั้นตอนสัมภาษณ์งานนั่นเอง แน่นอนว่าสิ่งนี้มี

ผลต่อการตัดสินใจของผู้สมัครเป็นอย่างมาก และเป็นสิ่งที่ผู้สมัครจะให้ความเชื่อถือในองค์กรด้วย ว่าองค์กรนี้ดูแลพนักงานอย่างไร และดูแลดีหรือเปล่าขณะเดียวกันการที่องค์กรไม่จัดสรรสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงานก็อาจทำให้เกิดความเสี่ยงในอัตราเปลี่ยนงาน (Turn Over) สูงเช่นกัน เพราะพนักงานรู้สึกว่าได้รับสิทธิประโยชน์ที่น้อย รวมถึงได้รับการดูแลจากองค์กรที่ไม่ดีพอ ก็ย่อมเปลี่ยนไปทำงานกับบริษัทที่ดูแลดีกว่า ซึ่งหากบริษัทไหนมีอัตราของการเปลี่ยนแปลงพนักงานบ่อยๆ แน่แน่นอนว่าย่อมทำให้มีผลกระทบต่อพนักงานได้ไม่มากนักน้อย ในขณะที่เดียวกันก็ลดความน่าเชื่อถือของบริษัทลงได้เหมือนกัน ธุรกิจของบริษัทก็อาจได้รับผลเสียหายและอาจนำไปสู่การยุติการประกอบการได้ในที่สุด

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กระตุ้นจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบาก บางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก ภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทาง ตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 42 อ้างถึงใน ปรากฏการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ให้ ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาว่า ระดับผลที่ได้จาก การพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด และสร้าง ความภูมิใจเพียงใด สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 18 อ้างถึงใน ปรากฏการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะ ความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้ บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและ

องค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ ราณี เซาวนปรีชาต์ (2538, หน้า18 อ้างถึงใน วฤทธิ์ สารฤทธิคาม, 2548, หน้า 31) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือ บรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับ บริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการ นั้น ๆ อรรถพร คำคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับ ความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจการต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจการนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจการนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551, หน้า 6) ได้ ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผล 8 ออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผล การประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะมีผลและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

ชาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่า

มนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

1. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะ

พยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

1. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข

เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

หลักในการให้สวัสดิการ

แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953, p. 433อ้างถึงใน อรษา โพธิ์ทอง, 2537, หน้า 38) ได้ให้แนวความคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบ ของประสิทธิภาพ ไว้ 4ข้อ ด้วยกัน

1. ค่าใช้จ่าย(Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด
2. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการเหมาะสม
3. ปริมาณงาน (Quantit) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
4. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจ

Millet (1954 อ้างถึงใน สถิต คำ ลำเลียง, 2544, หน้า 13)ได้ให้ทรงสนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human satisfaction and benefit produced) ซึ่ง ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทัน เวลา (Timely service) 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน คทาฐ พรหมายน, 2545, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่า มีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึง สถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพใน ด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

ทิพาวลี เมฆสุวรรณค์ (2540 อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราชฎร์, 2547, หน้า 10) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมี ความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่การใช้ ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่าง ประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่การทำ งานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่า เดิม 21 3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บข้อมูล

ระเบียบวิธีการวิจัย งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด(Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสวัสดิการ และความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัท วิ-สมาร์ท จำกัด

ประชากรที่ทำการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานบริษัทวี-สมาร์ท จำกัด ปัจจุบันมีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยแบ่งออกเป็น เพศชาย 237 คน เพศหญิง 163 คน (ข้อมูลจากทะเบียนพนักงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล เมื่อวันที่ 09 มิถุนายน 2562)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานบริษัทวี-สมาร์ท จำกัด โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงขนาดกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่ม ประชากรมีจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่ม ตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 83 คน แต่เนื่องจากการต้องการความแม่นยำของข้อมูลจึงดำเนินการเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 200 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทวี-สมาร์ท จำกัด ในเดือนมิถุนายน พ.ศ.2562 โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

วันที่ 09 มิถุนายน พ.ศ. 2562 จำนวน 200 คน ใช้สูตร R.V. Krejcie&D.W.Mogan

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวนประมาณ 83 คน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการในการวิจัยในครั้งนี้ การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด คือ การออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งในรายละเอียดแบบสอบถามผู้วิจัยได้ออกแบบข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

3.5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน เป็นข้อความแบบเลือกตอบ (Checklist)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ
2. ข้อมูลปัจจัยด้านสวัสดิการ จะแสดงเป็นข้อมูลค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ จะแสดงเป็นข้อมูลค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐาน ทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของ กลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One way ANOVA) กรณีการเปรียบเทียบตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของแอลเอสดี (LSD)

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานทั้ง 2 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 และรองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 อายุ 25-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมาคือ อายุ 31-50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 มีอายุ และอายุ 51-55 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุ น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด 177 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .5 ตัวอย่าง มีสถานภาพโสด เป็นจำนวนมากที่สุด 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 สถานภาพสมรส จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และจำนวนน้อยที่สุดคือ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 มีอายุงาน 1-5 ปี มากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาเป็นอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 อายุงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และอายุงานต่ำกว่า 1 ปี น้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 มีรายได้ 10,001-50,000 บาท มีมากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 รายได้ 50,001-100,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 รายได้ 100,001 บาทขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และรายได้ที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

การเปรียบเทียบความแตกต่าง

สมมุติฐานข้อที่ 1: พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($t = 0.626 > .05$) กล่าวคือ พนักงานมีเพศแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการ ระดับมากที่สุด (mean = 4.48) จึงสรุปได้ว่าปฏิเสธสมมุติฐานที่สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-Test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม การวิเคราะห์พบว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (f-Test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านอายุงาน ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมุติฐานข้อที่ 2 : มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 2.129, p > .05$) จึงสรุปได้ว่าปฏิเสธสมมุติฐานที่ 1.2

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการวิจัย

สมมุติฐานข้อที่ 1: พบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัทฯ ไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้เฉลี่ยเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัทฯ แตกต่างกันไป

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุ มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัทฯ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด/ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของวีรพ พรหมเทวี (2542, หน้า 111) ได้กล่าวไว้ว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการพบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการ แตกต่างกันไป ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวีรยัยดังกล่าว บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ อายุงาน

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของอรรถพร คำคม (2546, หน้า 29) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการ บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุงาน จะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัทฯ ที่ไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนของการวิจัยของพนักงานบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ มีระดับความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการ ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้

สมมุติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยด้านการแรงจูงใจในสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการของพนักงานบริษัทวี-สมาร์ท จำกัด

ผลการวิเคราะห์แบบการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในสวัสดิการ ด้านสวัสดิการ, ด้านนโยบายบริษัท, ด้านความรับผิดชอบต่อพนักงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัทฯ ร้อยละ 52.6 โดยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 และเมื่อพิจารณาเป็นแต่ละปัจจัยพบว่าด้านนโยบายบริษัทฯ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัทวี-สมาร์ท จำกัด อย่างมีนัยสำคัญ ($p \geq .05$) แต่ด้านความรับผิดชอบต่อพนักงานในสวัสดิการบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ ($p \leq .05$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในหัวข้อความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศรีภาพสินธุ์ (2510,10-13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด การปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพึงพอใจงานสูง จะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามกับคนที่ไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบ ซึ่งอาจมองได้จากทัศนคติโดยรวมทั้งหมด หรือวัดจากความพึงพอใจในงานที่มุ่งเฉพาะส่วนที่สำคัญ เช่น งานที่ทำ เพื่อร่วมงาน ค่าจ้าง

สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นมุมมองที่มีรูปแบบหลายมิติ นอกจากนั้น ความพึงพอใจในการทำงาน ยังมีลักษณะที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว โดยมีการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ แบบซ้ำ ๆ แต่เมื่อมีความพึงพอใจลดลง จะลดลงอย่างรวดเร็ว เพราะความพึงพอใจในการทำงาน ถึงเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต กล่าวคือ สภาพแวดล้อมภายนอกของบุคคลแต่ละคนนั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงานจึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตด้วย

ข้อเสนอแนะ

การนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาปัจจัยคุณสมบัตินส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในสวัสดิการ และความพึงพอใจในสวัสดิการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ บริษัท วี-สมาร์ท จำกัด ดังนั้นพนักงานบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด สามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปพิจารณาวางแผนการบริหารจัดการหรือนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา แก้ไข และปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานบริษัท วี-สมาร์ท จำกัด จึงได้มีการกำหนดข้อเสนอแนะ ดังนี้

เอกสารอ้างอิง

- ชูศักดิ์ ตันวงศ์เลิศ. (2550). ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่ามะกา: กาญจนบุรี
- ฐานิดา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558). ความพึงพอใจในสวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความ ประเทศไทย จำกัด
- สลักจิตร์ ภูประกร (2555) ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
- มัชฌิมา พิมพ์ศิริ(2555) ความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท เด็นโซ่ ประเทศไทย จำกัด
- สุภาวิตา นากรักษา(2559)ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและการบริหารสวัสดิการที่ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานและความผูกพันในอาชีพของพยาบาลวิชาชีพ
- จิตราพัชร กิรตินันทะเจตน์ (2542) รูปแบบการจัดสวัสดิการที่พึงประสงค์ของพนักงานบริษัท เอ็นเอชเค จำกัด
- งามจิต อินทวงศ์ (2556) ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี
- ณัฐชัย ชยธร เดชสิทธิ์ (2557)บุลพรคุณภาพชีวิตและความต้องการสนับสนุนสวัสดิการด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ ในชุมชนสามตำบล จังหวัดนครปฐม

ไฟโรจน์ญัตติอัครวงศ์ (2556) ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของ บริษัท อุตสาหกรรมผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน)

พงษ์สวัสดิ์ วิชัยดิษฐ์.(2552). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ใน อุตสาหกรรมก่อสร้างไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. วิศวกรรมศาสตร์, วิศวกรรมโยธา, บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี.จิดาภา

ทรัพย์มากอุดม.(2548). ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของ บริษัท สยามไอซิน จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

มาริสสา ทรงพระ.(2549). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานระดับ วิทยาปฏิบัติกร ในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับใน เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ชิต ลิ้มโพธิ์ทอง.(2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ปฏิบัติกรบริษัท ฮิตาชิเฟอริไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ธุรกิจ มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

Mowen, John C; and Minor, Michael. (1998). Consumers Behavior. 5th ed. Upper saddle River, New Jersey: Prientice-hall, Inc