

**ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน
บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน)**

**สารนิพนธ์
ของ
นางสาววิณา อ่อนหวาน**

**เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548**

๒58.38

๐815๓

จ. 3

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน
บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

ของ

นางสาววิณา อ่อนหวาน



- 4 พ.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548

h 265090

วีณา อ่อนหวาน. (2548) . ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ.ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย ที่ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) โดยการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้โดยการใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรของทาร์โรวามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนรวมทั้งสิ้น 317 คน โดยการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน ใน 3 ประเด็นหลักได้แก่ ความพึงพอใจในสวัสดิการ 6 ด้าน ของพนักงาน ความพึงพอใจโดยรวม และแนวโน้มการทำงานในอนาคต เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD: Least Significant Difference และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน โดยใช้องค์ประกอบในการศึกษาที่สำคัญดังต่อไปนี้

กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) สวัสดิการ 6 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านสังคมสงเคราะห์และด้านนันทนาการ ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานทั้ง 6 ด้าน ศึกษาความสัมพันธ์ของสวัสดิการกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในสวัสดิการกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

ผลการวิจัยพบว่า

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด รวมถึงหม้าย หย่าร้าง และแยกกันอยู่ มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษาตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในอันดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีค่าจ้างประมาณต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 - 15,000 บาท

2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) รายด้าน จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจโดยรวมพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านการศึกษาโดยรวมพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยโดยรวมพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านสุขภาพอนามัยโดยรวมพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ด้านสังคมสงเคราะห์โดยรวมพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และด้านนันทนาการโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74

3. การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

4. การวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคตของพนักงาน บริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) พบว่า แนวโน้มในการทำงานในอนาคตอยู่ในระดับที่อาจจะทำต่อ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.1 พนักงานที่มีลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

5.2 สวัสดิการของพนักงานทั้ง 6 ด้าน พบว่า สวัสดิการด้านเศรษฐกิจและสวัสดิการด้านความมั่นคงและปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยและสวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สวัสดิการด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับต่ำมาก โดยมีค่าความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสวัสดิการด้านนันทนาการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

5.3 .ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**SATISFACTION OF CH. KARNCHANG PLC 'S EMPLOYEES TOWARDS
WELFARE FACILITIES**

**AN ABSTRACT
BY
MISS WEENA ONVARN**

**Present in partial fulfillment of the requirements
For the Master of Business Administration degree in Management
March 2005**

Weena Onvarn. (2005). *Satisfaction of Ch. Karnchang Plc's Employees towards Welfare Facilities*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Asst. Prof. Dr. Apiruth Tangkrachang

The data used in this study were from 317 Ch. Karnchang Plc.'s employees, the number determined by Taro Yamane formula. The purpose of this study was to examine their satisfaction of the welfare facilities provided by the company in 3 aspects: their satisfaction of the 6 welfare facilities, their overall satisfaction of the welfare provided, and their future working trends. The statistical analysis of the data was performed using percentages; mean scores, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and the pair different is arranged by LSD, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The components under this study were as follows:

State the purpose of this study as to examine Ch. Karnchang Plc. employees' satisfaction of the following 6 welfare facilities provided: financial welfare, job security and work safety, health, education, social welfare, and recreation. Then, the effects of the employees' personal data on their satisfaction of the 6 welfare facilities were studied. Another aspect studied was the correlation between the welfare facilities and the employees' satisfaction of them. Finally, the study looked at the correlation between their satisfaction of the welfare facilities and their future work trends.

The findings were as follows:

1. Personal data analyzed, the study revealed that most samples were 31 to 40 - year-old, college educated males working in operational levels. Most were single which included being widowed, divorced, or separated. Their work experience exceeded 10 years since graduation with 3 years or less working with the company. Their monthly income was 5,000-15,000 baht or lower.
2. Concerning the employees overall satisfaction of the individual 6 welfare facilities, the study showed that they were quite satisfied with the financial welfare, job security and work safety, health, and social welfare with the mean scores of 3.86, 3.93, 3.56 and 3.84, respectively. However, no satisfaction was expressed regarding the other two services - education and recreation - with the mean scores of 3.27 and 2.74, respectively
3. The employees ranked their overall satisfaction of the welfare facilities as quite satisfied. The mean score was 3.87.

4. As to their future working trends, it was found that they expressed a possibility of continuing working with the company.
5. From the testing of the hypotheses, the study revealed that:
 - 5.1 Those employees with different personal data showed no different level of satisfaction of the welfare facilities.
 - 5.2 The levels of the correlations of the same direction and at the statistically significant level of .05 were evident between their satisfaction and the following welfare facilities: at a moderate level - financial welfare as well as job security and work safety; at a rather low level - health and social welfare; at a very low level – education. On the contrary, there was no correlation seen between their satisfaction and the recreation at all.
 - 5.3 Their satisfaction of the welfare facilities correlated at a moderate level and in the same direction with their future working trends. The statistically significant level was at .05

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณา สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำวงศ์.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำวงศ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....ดร.ศิริวรรณ เสรีรัตน์.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำวงศ์.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำวงศ์)

.....ดร.ศิริวรรณ เสรีรัตน์.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....สุพาดา สิริกุดตา.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหาร
ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....กิตติมา สังข์เกษม.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 3 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วย ความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ อีกทั้งยังดูแลตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการวิจัยฉบับนี้ด้วยความห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของ เครื่องมือ และให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคลและพนักงานบริษัท ช. การช่าง จำกัด(มหาชน) ทุกท่านที่กรุณาให้สัมภาษณ์ พร้อมทั้งความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อในด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย

ขอกราบขอพระคุณบิดา มารดา คุณไมตรี คุณทราย พี่เจี๊ยบ ที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือและเพื่อน ๆ ทุกคน ที่คอยห่วงใย ดูแล และคอยช่วยเหลือทุก ๆ ด้าน รวมทั้งยังคอยเป็นกำลังใจเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดา มารดา ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้มอบวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้วิจัย

วิธนา อ่อนหวาน

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	2
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	กลุ่มตัวอย่าง.....	3
	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	8
	สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	9
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	12
	ทฤษฎีความต้องการ.....	13
	ทฤษฎีความความคาดหวังในการจูงใจ.....	18
	ทฤษฎีความยุติธรรม.....	19
	ทฤษฎีเสริมแรง.....	21
	แนวความคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ.....	26
	หลักในการจัดสวัสดิการ.....	29
	แนวโน้มพฤติกรรม.....	35
	ประวัติของบริษัท.....	36
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	40
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	40
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
	การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	80
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	80
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	87
อภิปรายผล.....	91
ข้อเสนอแนะ.....	94
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	100
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	101
ภาคผนวก ข. หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	105
ภาคผนวก ค. หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	107
ภาคผนวก ง. รายนามผู้ทรงวุฒิตอบแบบสอบถาม.....	109
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	112

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ตารางแสดงจำนวนสาขาของบริษัท ช. การช่าง จำกัด(มหาชน).....	4
2	ตารางแสดงจำนวนสาขาของบริษัท ช. การช่าง จำกัด(มหาชน).....	41
3	ตารางแสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน.....	55
4	ตารางแสดงผลความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ.....	59
5	ตารางแสดงผลความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษา.....	60
6	ตารางแสดงผลความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย... ..	61
7	ตารางแสดงผลความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย.....	62
8	ตารางแสดงผลความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์.....	63
9	ตารางแสดงผลความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการ.....	64
10	ตารางแสดงผลความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการของพนักงาน.....	65
11	ตารางแสดงผลแนวโน้มการทำงานในอนาคต.....	65
12	ตารางแสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการ จำแนกตามเพศ.....	66
13	ตารางแสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการ จำแนกตามอายุ.....	67
14	ตารางแสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการ จำแนกตามตำแหน่ง.....	68
15	ตารางแสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	69
16	ตารางแสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	70
17	ตารางแสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการ จำแนกประสบการณ์ทำงานตั้งแต่จบการศึกษา.....	71
18	ตารางแสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติการในองค์กร.....	72
19	ตารางแสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการ จำแนกตามค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือน.....	73
20	ตารางแสดงการการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการของพนักงาน ทั้ง 6 ด้านที่มีต่อความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวม.....	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการของพนักงาน ที่มีต่อแนวโน้มการทำงานในอนาคต.....	76
22	ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	77

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงรูปแบบของพฤติกรรม.....	12
2 แสดงภาพประกอบโมเดล Porter และ Lawler.....	20
3 แสดงโมเดลพื้นฐานของการจูงใจ.....	25
4 แสดงแสดงความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ.....	25

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทรัพยากรทางการบริหารองค์การประกอบไปด้วยปัจจัยการบริหาร ซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และเทคนิควิธีการทำงาน จะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์นั้นนับเป็นหนึ่งในทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญ เพราะมนุษย์เป็นผู้ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามเป้าหมาย และในทางตรงกันข้ามมนุษย์ก็ก่อให้เกิดปัญหาแก่องค์การได้เช่นกัน เพราะมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความมีชีวิตจิตใจ ความต้องการ ความคาดหวัง บุคลิกลักษณะที่แตกต่างกัน การที่จะนำคนที่อยู่ในองค์การทำงานให้กับองค์การด้วยความกระตือรือร้นทุ่มเทความสามารถให้่องค์การอย่างเต็มที่นั้น จะต้องสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการ และความพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น โดยนำปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และนำปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจที่เกี่ยวข้องกับงานโดยเฉพาะมาเสริมสร้างความพอใจและความต้องการของมนุษย์

การแสวงหาทรัพยากรบุคคลในปัจจุบัน จึงใช้วิธีเสนอเงินเดือน ตำแหน่ง หรือผลประโยชน์อื่นที่สูงกว่า (เรียกว่าการซื้อตัว) ส่งผลให้เกิดการแย่งตัวบุคลากรกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อัตราการหมุนเวียนของพนักงานจึงเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสร้างความเสียหายให้แก่องค์กรหลายประการคือ ประการแรก ทำให้การทำงานขาดความต่อเนื่อง ไม่สามารถวางแผนการทำงานระยะยาวได้ ประการที่สอง ทำให้ธุรกิจขยายตัวช้าลงหรือสูญเสียกำไรที่ควรจะได้รับเนื่องจากบริษัทไม่สามารถสร้างบุคลากรขึ้นมาทดแทนบุคคลที่ลาออก ประการที่สาม องค์กรต้องเสียเวลาและต้นทุนในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ ประการที่สี่ องค์กรที่มีจำนวนบุคลากรลาออกสูงย่อมปรากฏภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อสาธารณชน

บริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัทรับเหมาก่อสร้างจำนวนไม่กี่รายที่สามารถรับดำเนินงานก่อสร้างที่มีความซับซ้อนและงานก่อสร้างที่จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีในการก่อสร้างที่สูงได้ เช่น โครงการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานขนาดใหญ่ (Large Scale Infrastructure Project) นอกจากการรับเหมาก่อสร้างโครงการสาธารณูปโภคพื้นฐานขนาดใหญ่แบบปกติแล้ว บริษัทฯ ยังได้พัฒนาขีดความสามารถทั้งทางวิศวกรรมและการบริหารจัดการ จึงทำให้บริษัทฯ มีขีดความสามารถในการทำงานโครงการในลักษณะออกแบบพร้อมก่อสร้าง ทั้งโครงการ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ดังมีผลงานที่ปรากฏอย่างชัดเจน เช่น โครงการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โครงการก่อสร้างอาคาร และที่จอดรถให้กับบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด เช่น โครงการก่อสร้างทางด่วนสายบางนา-บางพลี-บางประกง สัญญาสัมปทานโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัช

มงคล สัญญาสัมปทานโครงการผลิตน้ำประปาเพื่อขายให้แก่การประปาสวนภูมิภาคพื้นที่อ้อมน้อย-อ้อมใหญ่ในจังหวัด นครปฐมและสมุทรสาครเป็นต้น

เนื่องจากบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ พนักงานในแต่ละระดับในองค์กรนั้นล้วนเป็นฟันเฟืองให้กับเครื่องจักร ได้ทำงานได้อย่างราบรื่นบริษัทจึงถือว่าพนักงานทุกคนของบริษัท ล้วนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดที่บริษัทจะต้องพยายามสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานให้เกิดความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและนโยบายของบริษัท มีทัศนคติที่ดีต่อบริษัท มีความทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่และมีความปรารถนาที่จะทำงานกับบริษัทต่อไป ในระยะยาว

การจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน เป็นวิธีการอันหนึ่งที่จะส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายจัดการและฝ่ายพนักงาน การจัดสวัสดิการให้อย่างไรจึงจะมีความหมาย เข้าใจกันดีทั้งฝ่ายผู้ให้และผู้รับ รวมทั้งเกิดผลดังที่ตั้งใจได้ขึ้นอยู่กับกรอบแบบและการบริหาร เจตนาของการสร้างความพึงพอใจให้พนักงานเกี่ยวกับเรื่องสวัสดิการนั้น ก็เพื่อกระตุ้นและเป็นช่องทางให้เกิดพฤติกรรมในกิจกรรมต่าง ๆ อันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร อาทิเช่น ทำงานให้มีปริมาณและคุณภาพที่พัฒนาขึ้น ลดต้นทุน ลดของเสียลง ใช้ทรัพยากรและเวลาน้อยลง บางครั้งให้พัฒนาตนเองด้วยการศึกษา ฝึกอบรม เพื่อให้สามารถทำงานอยู่กับองค์กรได้แบบไม่ถึงทางตัน การจัดสวัสดิการเป็นการเสนอให้จากฝ่ายจัดการในเชิงบวก ให้เกิดสิ่งแวดล้อมที่จูงใจพนักงาน ให้มองดูว่าเป็นธรรมเป็นการกระทำที่สมเหตุสมผลทั้งฝ่ายผู้ให้กับฝ่ายผู้รับ การจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานทุกคน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างความมั่นคง และยังเป็นการสร้างทัศนคติที่ดี ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีความรู้สึกที่ดี มีความจงรักภักดีที่จะทำงานให้กับบริษัท อย่างเต็มกำลังความสามารถ

ดังนั้นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ คือต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการของพนักงาน ซึ่งหากเข้าใจความต้องการของพนักงานแล้วนั้น ก็จะง่ายในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน” เพื่อนำผลการวิจัยนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ นำมาเสนอแนะให้กับองค์กร นำไปปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีทั้งผู้บริหารและพนักงาน

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสวัสดิการ กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในสวัสดิการกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

ความสำคัญของปัญหา

1. ผลของการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการอย่างไร
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน
3. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงแนวโน้มการทำงานในอนาคตของพนักงาน
4. สามารถนำผลของข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นการกำหนดนโยบายด้านสวัสดิการ โดยให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงานให้ได้มากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน โดยกำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,036 คน (ข้อมูลจาก ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) โดยการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้โดยการใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรของ (Taro Yamane, 1967: 886) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95 % ความผิดพลาดที่ยอมรับไม่เกิน 5%

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 289 คน และสำรองไว้ 10 % (เผื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์) รวมเป็น 317 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling) โดยการแบ่งจำนวนสาขาของบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 19 สาขา โดยการคำนวณดังตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนสาขาของบริษัท ข. การช่าง จำกัด

สาขา	จำนวน ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. สำนักงานใหญ่	178	55
2. โครงการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	57	17
3. โครงการระบบส่งน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานฯ	61	19
4. โครงการ Depot Building & Facilities	13	4
5. ก่อสร้างทางหลวงหมายเลข 331	81	25
6. Ground Improvement	37	11
7. โครงสร้างกิจกรรมครัวการบิน	337	103
8. งานคลัง สนามบินสุวรรณภูมิ	69	21
9. เดอะเพลทินัม แฟชั่นมอลล์	60	18
10. พระตำหนักทวีวัฒนา	29	9
11. ก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค เฟส 1	37	11
12. งานก่อสร้างพื้นที่ค้าปลีก	16	5
13. ก่อสร้างอุโมงค์ระบายน้ำ	10	3
14. ก่อสร้างทางพิเศษสายบางพลี-บางขุนเทียน	5	2
15. NBIA-The Construction of Parking	12	4
16. Into-plane Service & JP Pipeline Project	8	2
17. โครงการ JV. BCKT	19	6
18. โครงการ JV. TWCK	4	1
19. โครงการ JV. CKSL	3	1
รวม	1,036	317

ขั้นตอนที่ 2 ใช้แบบตามความสะดวก (Convenience sampling) เพราะฉะนั้น จะเริ่มที่ผู้ทำงานอยู่ในสาขาทั้งหมด 19 สาขา ของบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) สาขาใดสาขาหนึ่งและรายใดรายหนึ่งก่อนก็ได้

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งเป็นดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 เพศ แบ่งเป็น

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุแบ่งเป็น 6 ช่วง คือ

1.2.1 20-30 ปี

1.2.2 31-40 ปี

1.2.3 41-50 ปี

1.2.4 51-60 ปี

1.2.5 60 ปีขึ้นไป

1.3 ตำแหน่งงาน

1.4 สถานภาพสมรส แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1.4.1 โสด

1.4.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.4.3 ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.5 ระดับการศึกษาแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ

1.5.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

1.5.2 อนุปริญญา / ปวส.

1.5.3 ปริญญาตรี

1.5.4 สูงกว่าปริญญาตรี

1.6 ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษา แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ

1.6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

1.6.2 4-6 ปี

1.6.3 7-9 ปี

1.6.4 10 ปีขึ้นไป

1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ

1.7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

1.7.2 4-6 ปี

1.7.3 7-9 ปี

1.7.4 10 ปีขึ้นไป

1.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.8.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท

1.8.2 5,001 - 15,000 บาท

1.8.3 15,001 - 25,000 บาท

1.8.4 25,001 - 35,000 บาท

1.8.5 35,001 บาท ขึ้นไป

2. สวัสดิการ ประกอบด้วยในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านเศรษฐกิจ

2.2 ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย

2.3 ด้านสุขภาพอนามัย

2.4 ด้านการศึกษา

2.5 ด้านสังคมสงเคราะห์

2.6 ด้านนันทนาการ

ตัวแปรตาม (Variable) ได้แก่

- ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน
- แนวโน้มการทำงานในอนาคต

คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาวิจัยเป็นไปด้วยความถูกต้อง อยู่ในขอบเขตการศึกษา จึงได้กำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยเฉพาะที่ใช้ในการวิจัยไว้ ดังนี้

1. พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน)

2. **ลักษณะส่วนบุคคล** คือ ลักษณะอันเป็นคุณสมบัติเฉพาะตัวของบุคคลนั้นๆในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่จบการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ค่าจ้างเฉลี่ยต่อเดือน

3. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกเต็มใจ ยินดี หรือทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน)

4. **สวัสดิการ** หมายถึง ค่าตอบแทนต่างๆ นอกเหนือจากค่าจ้างที่พนักงาน ได้รับในฐานะที่เป็น พนักงานของบริษัท ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ รวมถึงการให้ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน

4.1 **สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ** ได้แก่ เงินรางวัลประจำปี (โบนัส) ค่าครองชีพ ค่าเบี้ยเลี้ยงเบี้ย ขยัน บริการรถยนต์ส่วนบุคคล ค่าน้ำมันรถหรือค่าพาหนะ

4.2 **สวัสดิการด้านการศึกษา** ได้แก่ การฝึกอบรมภายใน การฝึกอบรมภายนอก การให้ ทุนการศึกษาต่อ การส่งพนักงานศึกษาดูงาน และการจัดหนังสือพิมพ์ วารสาร

4.3 **สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย** ได้แก่ เงินชดเชยกรณีพนักงาน เกษียณอายุ เงินช่วยเหลือพนักงานประสบภัยพิบัติ จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในเรื่อง ที่จำเป็นต้องติดต่อเรื่องภาษีและประกันสังคม การสนับสนุนการออมทรัพย์ให้พนักงานเข้าเป็นสมาชิก กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การทำประกันชีวิตให้พนักงาน

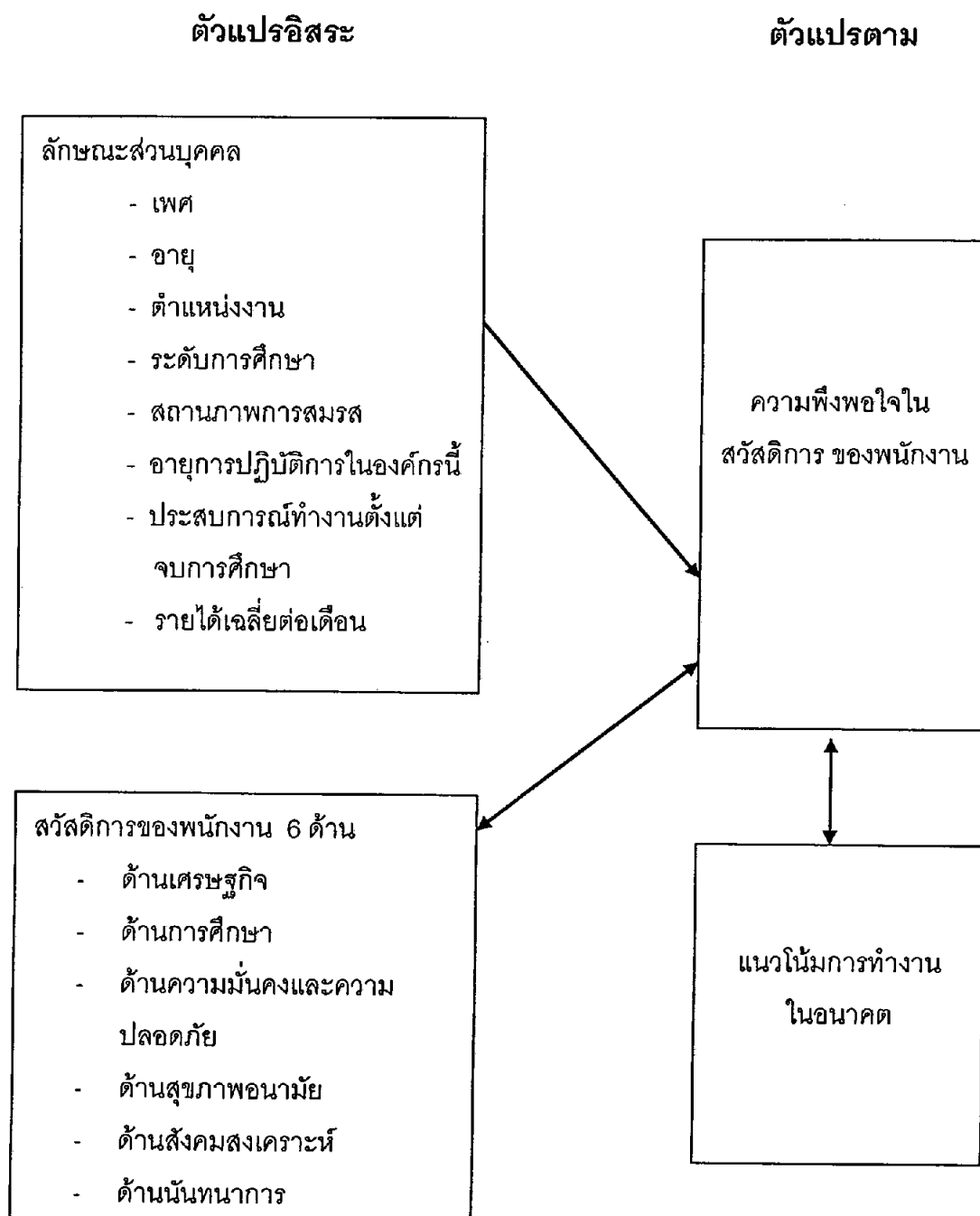
4.4 **สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย** ได้แก่ การตรวจสุขภาพประจำปี วงเงินค่ารักษาพยาบาล ห้องปฐมพยาบาลและการบริการยารักษาโรค การอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อรักษาตัว

4.5 **สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์** ได้แก่ มีผู้ให้คำปรึกษาชี้แนะช่วยเหลือทางกฎหมาย การรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ สถานที่ปฏิบัติงานที่เป็นสัดส่วนที่พอเหมาะ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และห้องน้ำห้องส้วมที่สะอาดถูกสุขลักษณะ

4.6 **สวัสดิการด้านนันทนาการ** ได้แก่ การจัดแข่งขันกีฬา การจัดงานปีใหม่ ห้องออกกำลังกาย การจัดสถานที่นั่งพักผ่อนหย่อนใจ

5. **แนวโน้มการทำงานในอนาคต** หมายถึง การที่พนักงานตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป ในอนาคตหรือตั้งใจที่จะลาออกเมื่อมีโอกาส

กรอบแนวคิด



สมมติฐานในการศึกษา

1. พนักงานบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส อายุการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ ประสบการณ์ตั้งแต่จบการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานที่ต่างกัน
2. สวัสดิการของพนักงาน 6 ด้าน ที่ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านนันทนาการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน
3. ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

บทที่ 2

ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวกับความต้องการของบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ คือความต้องการของบุคคลทุกคนจะมีความต้องการแรงจูงใจ และถ้าได้ตามความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองได้รับการตอบสนอง ฉะนั้นความต้องการจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่ง ผู้วิจัยจึงค้นคว้าจากแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาพัฒนาศึกษาเป็นแนวทาง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ
4. แนวคิดพฤติกรรมและแนวโน้ม
5. ประวัติความเป็นมาของบริษัท
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

/ คอตเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ 2541 : 45; อ้างอิงมาจาก Kotler. 1994 : 45) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของงานหรือผลที่ได้รับ กับการคาดหวังของลูกจ้าง ความคาดหวังของบุคคล ซึ่งระดับความพอใจจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากงานหรือผลที่ได้กับความคาดหวังของบุคคล

/ ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน (2535 : 143) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ชีลีย์ (Shelley . 1975 : 252-268) กล่าวว่า ทฤษฎีความพึงพอใจเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึก

ทางบวกก็คือ ความรู้สึกอาจเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้จะเป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ดรีเวอร์ (Drever . 1983 : 256) กล่าวไว้ในพจนานุกรมทางจิตวิทยาได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือสภาวะของความรู้สึกที่เกิดรวมกับการได้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายใด ๆ ก็ได้หรือ คือสภาพสุดท้ายของความรู้สึกที่เกิดรวมกับการได้บรรลุผลสำเร็จโดยแรงกระตุ้นของวัตถุประสงค์ของความรู้สึก

สมยศ นาวิการ (2524 : 39) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรุนแรงของความต้องการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ภายใต้สถานการณ์ค่าตอบแทน การได้รับการยกย่องย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจทางบวก ส่วนความขัดแย้ง การตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในแง่ลบ

เทพพนม เมืองแมน (อ้างถึงใน ปณิตา, 2536 : 12) ได้อธิบายว่า ความพอใจเป็นภาวะของความสุขหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกของงานของคน ๆ หนึ่งนั้นจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด หรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดนั้นด้วย สิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับ จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

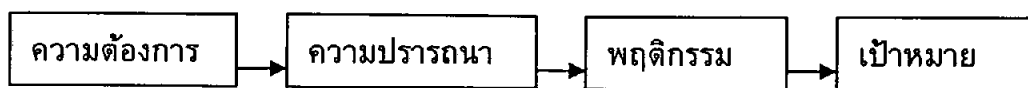
จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ อย่างไรก็ตามความรู้สึกของคน ๆ หนึ่งนั้นจะขึ้นอยู่กับว่าบุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจอันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดนั้นด้วย สิ่งที่ขาดหายไปกับสิ่งที่คาดหวังได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลลัพธ์จากการประเมินคุณค่าจากสิ่งที่ได้รับตอบแทนจากองค์การและสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวบุคคล นั้นหมายถึง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นมาจากหลายส่วนรวมกัน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการที่นำไปสู่พฤติกรรมของบุคคล ทักษะคติในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในแง่การจูงใจด้านรางวัล

ดังนั้นผู้บริหารในองค์การจะต้องเรียนรู้ถึงพฤติกรรมของบุคคลหรือพนักงานก่อนว่าทำอย่างไร จึงจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี คือสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

อย่างขยันขันแข็งทุ่มเทให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นจึงต้องเรียนรู้ถึงพฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงออก (อภิญา อังคสุภณ. 2545 : 8; อ้างอิงจาก ธงชัย. 2533 : 111-112) ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงรูปแบบของพฤติกรรม

- ความต้องการ (Needs) คือ สาเหตุพื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปตามหลักที่ว่าคนทุกคนต่างมีความต้องการที่หวังว่าจะได้รับการสนองตอบเสมอ
- ความปรารถนา (Wants or Desires) คือ ความต้องการที่จะระบุออกมา เป็นสิ่งของหรือความปรารถนาเฉพาะอย่าง เช่น การอยากได้ตำแหน่งที่มีเกียรติ
- พฤติกรรม (Behavior) คือ การกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อทำการตอบสนองความต้องการของตน เช่น ความขยันขันแข็ง ความคิดสร้างสรรค์ ความกระตือรือร้น เป็นต้น
- เป้าหมาย (Goals) คือ จุดประสงค์ของพฤติกรรมที่มุ่งหวังจะได้รับการตอบสนอง ซึ่งแสดงพฤติกรรมให้เข้าเป้าหมายที่ต้องการ อาจเป็นสิ่งของ สภาพเงื่อนไขหรือกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ขยันทำงานเพื่อให้ได้เงินมาใช้จ่าย

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) (วรพงษ์ ภาวเส. 2540: 11-14 ; อ้างอิงจาก Maslow . 1954) กล่าวถึง สิ่งจูงใจ จากความต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ในขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งจูงใจอยู่ ซึ่งความต้องการของมนุษย์นั้นมีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่อง อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความ ต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตน ก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับ

การตอบสนองเลยในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง(Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้นหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ว่าตนเองนั้น เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม(Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมา จะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต(Self - actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงสุดในทัศนะของตน

2.2 ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ (2529 : 26-27) สรุปว่าทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer ERG theory) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท คงเหลือ 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2. ความต้องการความสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์ บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่นเขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่าง ความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการความอยู่รอด) ในขณะเดียวกันจะเกิดความต้องการการยอมรับ (ความต้องการการเจริญเติบโต) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ค้นพบว่าลำดับของชนิดจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลความเจริญเติบโตก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม เช่น ความหิว และความกระหาย (เป็นความต้องการการอยู่รอด)

2.3 ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือปัจจัยฮิยอนามัยในการจูงใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) หมายถึง ทฤษฎีการจูงใจโดย Herzberg ซึ่งได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงานหรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการจูงใจให้มากเป็นสิ่งที่ลำบาก รายละเอียดของทฤษฎี 2 ปัจจัย มีดังนี้

1. ปัจจัยรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง ผู้จัดการจะจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาจากความไม่พอใจ เช่น นโยบายบริษัท สถานภาพการทำงานมั่นคง จากรูปข้างล่างนี้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยฮิยอนามัยต่าง ๆ เช่น นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงิน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้จูงใจให้พนักงานผลิตมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้เกิดลดลง ปัจจัยฮิยอนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงแล้วป้องกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดขึ้นในทางลบ ส่วนปัจจัยที่มีผลในทางบวกต่อแรงจูงใจใน

การทำงาน คือ โอกาสเจริญเติบโต ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors หรือ motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เหตุที่เรียกว่าปัจจัยป้องกันความไม่พอใจว่าเป็นปัจจัยอนามัย เพราะผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้มีต่อแรงงานคล้ายกับการรักษาอนามัยของคน เช่น เมื่อคนเราเกิดมีบาดแผลขึ้นจะต้องใส่ยารักษาให้หาย การใช้ยาไม่ได้ทำให้แผลหายแต่เพื่อป้องกันไม่ให้แผลเน่า เป็นการใช้เพื่อให้กลับสู่สภาพปกติเท่านั้นในทางตรงกันข้าม ถ้าหากปัจจัยอนามัยไม่ได้รับความสนใจ สิ่งต่าง ๆ จะเลวร้ายไปกว่าเดิม เช่น ผู้ที่มีสุขภาพดี ก็ต้องรับประทานอาหารดี ๆ จะไม่ช่วยทำให้สุขภาพดีขึ้นถ้า หากสุขภาพดีแล้วแต่ถ้าไม่รับประทานอาหารดีเขาจะเริ่มป่วย

2.4 ทศนะการจัดการตามพฤติกรรมศาสตร์ของการจูงใจ : ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2540: 309-310) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจภายนอกของแม็คเกรเกอร์ (Douglas McGregor) โดยมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คือ การรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของความเป็นมนุษย์ แม็คเกรเกอร์ ได้ตั้งข้อสมมติฐานของบุคคลต่อการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท .

1. ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X assumptions) ข้อสมมติแบบดั้งเดิมเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลของ McGregor เกี่ยวกับทฤษฎี X ดังนี้

- 1.1 โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงานและจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้
- 1.2 จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงาน คนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการและใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ได้ใช้ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
- 1.3 มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจกับการถูกบังคับ ต้องการเลี้ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อยและต้องการความปลอดภัย

2. ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y assumptions) ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี Y โดย McGregor มีดังนี้

- 2.1 การใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

2.2 การควบคุมภายนอก และอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่วิธีการเดียวในการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจึงใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2.3 ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ

2.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสม ไม่แต่เพียงการยอมรับความรับผิดชอบ แต่มีการแสวงหาด้วย

2.5 สมรรถภาพขึ้นอยู่กับระดับของการจินตนาการระดับสูง ความซื่อสัตย์และความคิดสร้างสรรค์

2.6 ภายใต้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพที่เฉลียวฉลาดของความเป็นมนุษย์โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

จากข้อสมมติ 2 ประการที่แตกต่างกัน ทฤษฎี X เป็นการมองโลกในแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่น การควบคุมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ในทางตรงข้ามทฤษฎี Y เป็นการมองในแง่ดี ยืดหยุ่นได้ และเป็นกลไกที่มุ่งที่การควบคุมตนเองร่วมกับความต้องการส่วนตัวและความต้องการขององค์การ เป็นที่น่าสงสัยว่าแต่ละข้อสมมติจะมีผลกระทบต่อผู้บริหารที่จะแก้ปัญหาในหน้าที่และกิจกรรมในการจัดการ

ความชัดเจนของทฤษฎี จะมีการตีความที่ผิดพลาด ประเด็นตามมาจะทำให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตความไม่เข้าใจและการรักษาข้อสมมติในทัศนะเฉพาะอย่างดังนี้ (1) ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี X และทฤษฎี Y เป็นเพียงข้อสมมติเท่านั้น ยังไม่ใช่เป็นข้อเสนอแนะในการกำหนดกลยุทธ์การจัดการ ข้อสมมติเหล่านี้ต้องมีการทดสอบข้อเท็จจริง ยิ่งไปกว่านี้ข้อสมมติเหล่านี้ไม่มีการสนับสนุนด้วยงานวิจัย (2) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ไม่นำไปประยุกต์ในการจัดการอย่างหนัก หรือเบา ทัศนะอย่างหนัก ก็คือการสร้างคำยืนยันหรือความเป็นปฏิกิริยา ทัศนะอย่างเบา หมายถึงผลในการจัดการแบบเสรีนิยม และก็ได้ไม่ได้เหมาะสมกับทฤษฎี Y ผู้บริหารที่มีความสามารถจะระลึกถึงความมั่งคั่งและความเป็นไปได้ ตลอดจนข้อจำกัดของบุคคล และการปรับพฤติกรรมตามสถานการณ์ (3) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ไม่ได้มีทัศนะต่อเนื่อง ทฤษฎี X และทฤษฎี Y เป็นลักษณะตรงกันข้ามกัน มีทัศนะความแตกต่างของคนอย่างสิ้นเชิง (4) การอภิปรายถึงทฤษฎี Y ไม่ใช่การจัดการในอุดมคติหรือเป็นการต่อต้านการใช้อำนาจหน้าที่ ทฤษฎี Y เป็นเพียงวิธีหนึ่งในหลายวิธีของผู้บริหารและความพยายามในการเป็นผู้นำ (5) งานและสถานการณ์ที่แตกต่างกันย่อมต้องการทัศนะการจัดการที่แตกต่างกันด้วย บางครั้งอำนาจหน้าที่และโครงสร้างจะมีประสิทธิผลสำหรับงานเฉพาะอย่าง มีการพบในการวิจัย ซึ่งเสนอแนะว่าทัศนะที่แตกต่างกัน จะมี

ประสิทธิผลในสถานการณ์ที่แตกต่างกันด้วยดังนั้น องค์การการผลิตเป็นสถานการณ์หนึ่งซึ่งต้องการบุคคลและสถานการณ์เฉพาะอย่าง

ทัศนะการจัดการตามพฤติกรรมศาสตร์ของการจูงใจ นักทฤษฎีนี้มุ่งที่ปัจจัยด้านพฤติกรรม ซึ่งมีผลกระทบการจูงใจจากค้นพบของ Hawthorne, Elton Mayo และบุคคลอื่นใน Western Electric ผู้วิจัยการจัดการพฤติกรรมศาสตร์เริ่มสำรวจบทบาทของความสัมพันธ์มนุษย์ในการจูงใจ ผู้บริหารที่ต้องการใช้เทคนิคการจัดการตามหลักพฤติกรรมศาสตร์จะต้องสร้างความรู้สึในความสำคัญและความเกี่ยวข้องกับพนักงาน

2.5 ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland

ความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland's acquired-needs theory) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิตและการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการเพื่อความสำเร็จ เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทายและเยี่ยมยอด

ความต้องการเพื่อความผูกพัน (Need for affiliation) ความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น ความต้องการอำนาจ เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น

ทฤษฎีนี้ได้ทำความเข้าใจถึงการจูงใจ ซึ่งมีรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ คือ (1) ความต้องการอำนาจ (2) ความต้องการของความผูกพัน (3) ความต้องการความสำเร็จโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการอำนาจ (Need for power) McClelland และทีมงานผู้วิจัยได้พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้จะต้องการความเป็นผู้นำเป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ได้ดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชน ชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น จะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

2. ความต้องการของความผูกพัน (Need for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พยายามให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิงพยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนะชอบเสี่ยงแต่ไม่ใช่ชอบการพนัน

พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และมีการย้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาลดให้ดีที่สุด

4. การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการของ McClelland สำหรับผู้บริหาร (How McClelland's approach applies to managers) ในการวิจัยของ McClelland ผู้ประกอบการควรเริ่มต้นและพัฒนาธุรกิจที่แสดงความสำเร็จในความต้องการระดับสูงและมีสิ่งกระตุ้นด้านอำนาจ ผู้บริหารที่แสดงความสำเร็จที่ต้องการความสำเร็จสูงและอำนาจหน้าที่และความรักความผูกพันต่ำ แต่ไม่ใช่ผู้ประกอบการในระดับสูงหรือระดับต่ำ

McClelland พบรูปแบบการมุ่งความสำเร็จที่ชัดเจนที่สุดในบริษัทขนาดเล็ก ซึ่งประธานบริษัทมีการมุ่งด้านความสำเร็จสูงมาก ในบริษัทใหญ่จะพบว่าผู้บริหารระดับสูงมีการมุ่งด้านความสำเร็จในระดับปานกลางและมีความต้องการในด้านความมีอำนาจและความผูกพันสูง ส่วนผู้บริหารในการจัดการระดับกลางและระดับสูงกว่าประธาน

2.6 ทฤษฎีความคาดหวังในการมุ่ง : ทฤษฎี Vroom

ทฤษฎีความคาดหวังของ (Expectancy theory) เป็นทฤษฎีที่เชื่อเกี่ยวกับการได้อภิปรายถึงวิธีการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น เป็นผลงานของนักจิตวิทยาชื่อ Victor. H. Vroom ซึ่งถือว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย ถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมายและมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ ในกรณีนี้เป็นความคิดของ Martin Luther กล่าวว่าทุกสิ่งที่ได้กระทำไป เป็นการกระทำด้วยความหวัง

ทฤษฎีของ Vroom (Vroom theory) คือ การมุ่งของบุคคลซึ่งมีคุณค่าในผลลัพธ์จากการใช้ความพยายาม (อาจจะในด้านบวกหรือด้านลบ) คุณค่าความเชื่อมั่นจากการใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายกล่าวคือ Vroom ระบุว่า การมุ่งเป็นสิ่งมีค่า ซึ่งแต่ละบุคคลกำหนดเป้าหมายและโอกาสเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ทฤษฎี Vroom เป็นไปตามสมการคือ อำนาจ (Force) = คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) x ความคาดหวัง (Expectancy)

อำนาจ (Force) เป็นจุดแข็งของการมุ่งบุคคล คุณค่าความพอใจผลลัพธ์ (Valence) เป็นจุดแข็งของความพึงพอใจของบุคคลในผลลัพธ์ ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นความน่าจะเป็นสำหรับการกระทำเฉพาะอย่าง ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เมื่อบุคคลมีเป้าหมายเฉพาะอย่างไม่แตกต่าง คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เท่ากับศูนย์ มีผลลัพธ์เป็นลบเมื่อบุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผลลัพธ์ก็คือไม่มีการมุ่ง นอกจากนี้บุคคลจะไม่มีการมุ่งให้บรรลุเป้าหมาย ถ้าความคาดหวังเป็นศูนย์ หรือติดลบ อำนาจในการกระทำบางสิ่งขึ้นอยู่กับทั้งคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์และความคาดหวัง ยิ่งไปกว่านั้นสิ่งมุ่งเพื่อให้บรรลุการกระทำบางอย่างได้กำหนด โดยความต้องการให้บรรลุสิ่งนั้น ตัวอย่าง บุคคลเต็มใจทำงานหนัก เพื่อให้ได้ผลผลิตผลลัพธ์ในรูปของ

คำตอบแทน ผู้จัดการจะเต็มใจให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทในการตลาดหรือการผลิต เพื่อการเลื่อนตำแหน่ง หรือผลลัพธ์ด้านคำตอบแทน

ทฤษฎี Vroom และการปฏิบัติ (The Vroom theory and practice) สิ่งที่น่าสนใจของทฤษฎีนี้ก็คือการระลึกถึงความสำคัญของความต้องการเฉพาะบุคคลและการจูงใจ โดยหลีกเลี่ยงลักษณะของทฤษฎี Maslow และ Herzberg ให้เหมาะสมและมีความเข้ากันของวัตถุประสงค์ แต่ละบุคคลจะมีเป้าหมายส่วนตัวที่แตกต่างกว่าเป้าหมายขององค์การ แต่สามารถเข้ากันได้ นอกจากนี้ทฤษฎี Vroom ยังสอดคล้องกับหลักการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (MBO)

2.7 ทฤษฎีความยุติธรรม

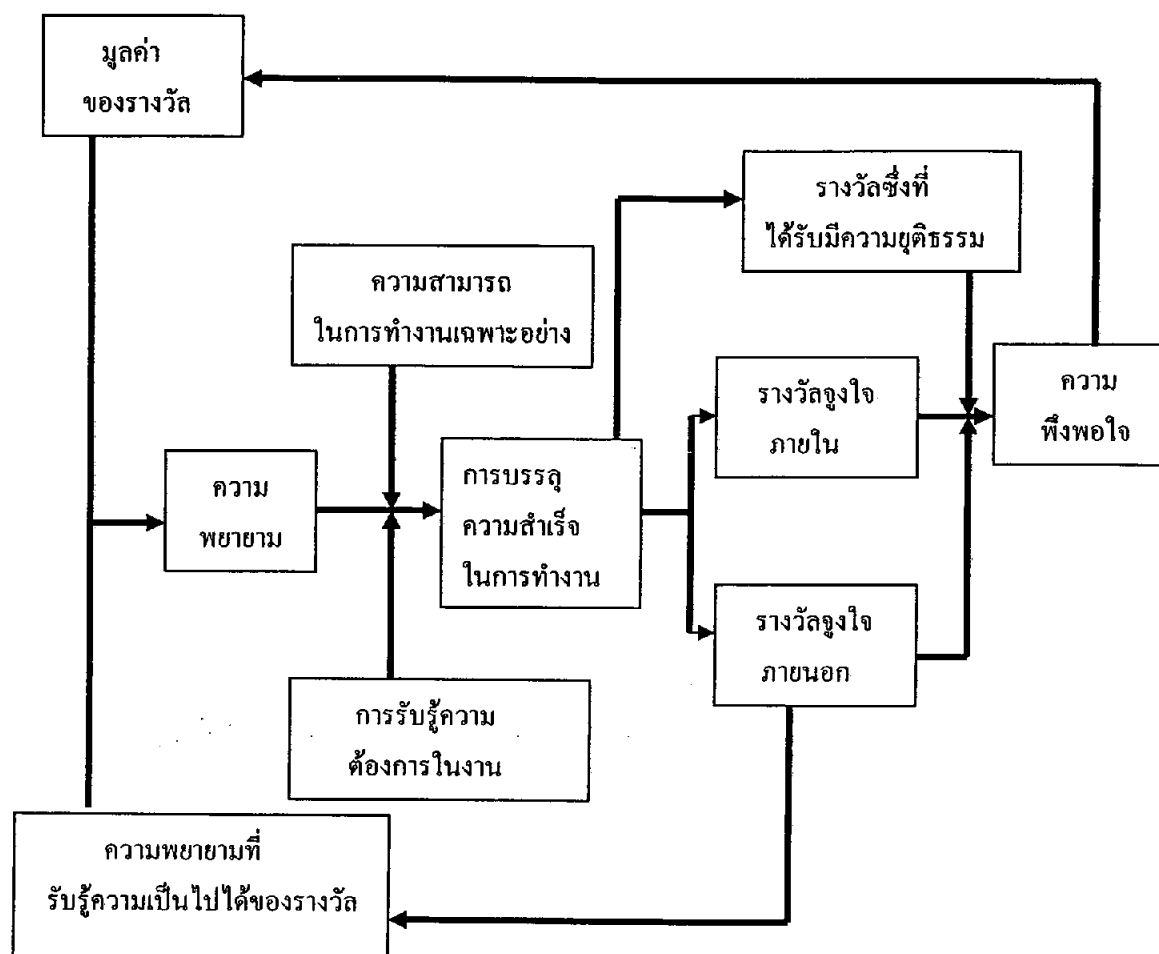
ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้วิจารณ์ฐานของบุคคลกับความยุติธรรมของรางวัล โดยเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า (ประกอบด้วยหลายปัจจัย เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพและการศึกษา) และรางวัล Adams เป็นผู้กำหนดทฤษฎีความยุติธรรม ลักษณะสำคัญของทฤษฎียุติธรรม ดังสมการ

$$\frac{\text{ผลลัพธ์ของบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้าของบุคคลหนึ่ง}} = \frac{\text{ผลลัพธ์ของบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้าของบุคคลหนึ่ง}}$$

จะต้องมีความสมดุลของความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ต่อปัจจัยนำเข้าของบุคคลหนึ่ง โดยเปรียบเทียบกับอีกบุคคลหนึ่ง ดังนี้ (1) ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับรางวัลที่ไม่เท่าเทียมกัน เขาจะไม่พอใจ จะลดปริมาณหรือคุณภาพของผลผลิต (2) ถ้าบุคคลได้รับรางวัลเท่าเทียมกัน เขาจะทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตในระดับเดิมต่อไป (3) ถ้าบุคคลคิดว่ารางวัลสูงกว่าสิ่งที่เป็นความยุติธรรม เขาจะทำงานมากขึ้น ดังนั้นเป็นทางเลือกที่ว่าบางคนอาจจะลดรางวัล สถานการณ์

ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ บุคคลจะคาดคะเนผลประโยชน์ของตนเกินจริง และคาดหวังรายได้รางวัลที่ได้รับเกินจริง ความไม่เท่าเทียมกันอาจมีเป็นบางครั้งสำหรับพนักงาน ความรู้สึกไม่เท่าเทียมกันจะมีผลต่อปฏิกิริยาบางประการ เช่น พนักงานอาจจะโกรธหรือตัดสินใจทิ้งงานเพราะเกิดความรู้สึกว่า รางวัลที่ได้ไม่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรางวัลของผู้อื่น

2.8 ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ : ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจของ Porter และ Lawler



ภาพประกอบ 2 โมเดล Porter และ Lawler

ในโมเดลนี้ได้ระบุถึงความพยายาม ขึ้นกับมูลค่าของรางวัลบวกด้วยพลังงานของบุคคล และความน่าจะเป็นของการได้รับของรางวัล ความพยายามที่จะรับรู้และความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัล ได้รับอำนาจจากการทำงานที่แท้จริง จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของการทำงานที่แท้จริง ถ้าบุคคลทราบว่าเขาจะทำงานหรือถ้าเขาจะมีความพอใจจากการใช้ความพยายามและทราบถึงความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัล การทำงานที่เป็นจริง (การทำงานหรือการบรรลุเป้าหมาย) เป็นการพิจารณาโดยใช้หลักความพยายาม โดยได้รับอำนาจจากความสามารถเฉพาะตัว เป็นขอบเขตซึ่งบุคคลเข้าใจเป้าหมายกิจกรรมที่ต้องการและส่วนต่าง ๆ ของงาน การทำงานนำไปสู่รางวัล เช่น ความรู้สึกประสบความสำเร็จสูงสุดและรางวัลที่มีตัวตน เช่น สภาพการทำงานและสถานะ รางวัลเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลมองเห็นความเป็นไปได้ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจ

แต่การทำงานจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกได้รับรางวัลที่เท่าเทียมกันเป็นที่เข้าใจว่าแต่ละบุคคลมองเห็นรางวัลที่เหมาะสมกับความพยายามจะมีผลกระทบต่องานที่พึงพอใจ ตลอดจนมูลค่าของรางวัลที่แท้จริง จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วย

โมเดลการจูงใจ Porter และ Lawler มีความสลับซับซ้อนมากกว่าทฤษฎีการจูงใจอื่น ในมากกว่าทฤษฎีการจูงใจอื่น ผู้บริหารควรใช้จะต้องระมัดระวังในการประเมินโครงสร้างรางวัล โดยให้การวางแผนการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (MBO) และกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน โดยมีโครงสร้างองค์ที่ดี จัดระบบความพึงพอใจจากการให้รางวัลการทำงานและความพยายาม โดยมีการผสมผสานในระบบการจัดการ

2.9 ทฤษฎีเสริมแรง

ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement theories) หรือการปรับปรุงพฤติกรรม (Behavior modification) เป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่งกับผลของพฤติกรรมนั้น หรือหมายถึงกระบวนการพฤติกรรมของคน ซึ่งการเรียนรู้เกิดจากประสบการณ์ในอดีต นักจิตวิทยา B.F. Skinner จากมหาวิทยาลัย Harvard ได้พัฒนาทฤษฎีนี้และได้นำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจ ทฤษฎีนี้เรียกว่าทฤษฎีการเสริมแรงด้านบวก หรือการปรับปรุงพฤติกรรมซึ่งคิดว่าแต่ละบุคคลจะได้รับการจูงใจ โดยการออกแบบที่เหมาะสมของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และผลการทำงาน จากการกระทำที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดผลกระทบด้านลบ

กฎแห่งผลลัพธ์ (Law of effect) ได้กล่าวว่า การเกิดพฤติกรรมซ้ำเป็นผลจากความพอใจ แต่ถ้าผลของพฤติกรรมไม่พอใจ เขาก็จะเลิกพฤติกรรมนั้น หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างไป

Skinner และผู้ร่วมงานได้ศึกษาการทำงานที่ดี ที่ควรยกย่อง วิเคราะห์สถานการณ์การทำงานเพื่อพิจารณาสาเหตุซึ่งแรงงานมีการปฏิบัติ และกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงเพื่อกำจัดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป้าหมายการมีส่วนร่วมของแรงงานและการช่วยเหลือ การป้องกันอย่างรวดเร็วจากผลลัพธ์จะเกิดขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงการทำงานเป็นรางวัลจากการยอมรับและยกย่อง โดยวิธีการยกย่องบุคคลที่เขาทำดี

รูปแบบของทฤษฎีเสริมแรง งานของ Skinner เน้นย้ำแรงจูงใจซึ่งเป็นพื้นฐานในการปรับพฤติกรรมและเป็นเทคนิคในการเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถูกเปลี่ยนไปเนื่องจากแรงจูงใจ เทคนิคนี้สามารถทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมซ้ำหรือเปลี่ยนพฤติกรรมอื่น ทฤษฎีถูกเปลี่ยนไปเนื่องจากแรงจูงใจ เทคนิคนี้สามารถทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมซ้ำหรือเปลี่ยนพฤติกรรมอื่น ทฤษฎีเสริมแรงทำได้ 4 วิธี

1. การเสริมแรงด้านบวก (Positive reinforcement) หมายถึง การบริหารรางวัลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เป็นการสร้างให้เกิดพฤติกรรมมากขึ้นด้วยการให้รางวัลพิเศษสำหรับการกระทำอย่างหนึ่ง เช่น การสรรเสริญพนักงานเพื่อทำงานเสร็จตามกำหนด เมื่อพนักงานได้รับการชมเชย ถือว่าเป็นการกระตุ้นให้เกิดผลสำเร็จของการทำงานในอนาคต

2. การเรียนรู้การหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance learning) หรือการเสริมแรงด้านลบ หมายถึง การจัดลำดับเหตุการณ์ (ปัญหา) ที่ไม่น่าพึงพอใจต่อจากพฤติกรรมที่พึงพอใจ การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเพราะพนักงานสามารถปฏิบัติตามหน้าที่ได้ทำอย่างอื่น เนื่องจากกลัวผลร้ายที่จะได้รับ เช่น เจ้านายสั่งลูกน้องว่า คุณอย่าทำงานล่าช้า การเรียนรู้การหลีกเลี่ยงปัญหา เกิดจากบุคคลต้องการเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจจึงมีพฤติกรรมที่ไม่ทำให้เกิดผลลัพธ์นั้น

3. การยับยั้งพฤติกรรม (Extinction) หมายถึง การเลิกให้รางวัลเพื่อจุดมุ่งหมายในการยับยั้งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในอนาคต เป็นการลดพฤติกรรมซึ่งมีผลด้านบวกซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม เป็นการปราบพฤติกรรมบางอย่างโดยการลดการเสริมแรงเกี่ยวกับการแสดงออก ตัวอย่าง ผู้บริหารซึ่งต้องการให้พนักงานทำงานล่วงเวลาน้อยลง โดยการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จะเลิกขอบคุณพนักงานที่ทำงานล่วงเวลา และการทำงานในวันสุดสัปดาห์เขาจะไม่ได้รับการกระตุ้นให้มีพฤติกรรมต่อเนื่อง

4. การลงโทษ (Punishment) หมายถึง การปรับพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องภายใต้เงื่อนไขที่ว่า ผลที่ตามด้านลบจะช่วยลดหรือยับยั้งพฤติกรรมพนักงาน ผู้บริหารจะให้สัญญาณที่ผิดพลาดจากพฤติกรรมส่วนตัว เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ เช่น การว่ากล่าวตักเตือน การลดอำนาจหน้าที่

องค์ประกอบพื้นฐานที่จูงใจให้เกิดการทำงาน

นักทฤษฎีทางด้านการบริหารและนักพฤติกรรมศาสตร์ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ตัวกระตุ้นที่ทำให้มนุษย์เกิดการจูงใจในการทำงาน ได้แก่

1. ลักษณะของงานที่ทำท้าทายความสามารถ
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนในการทำงาน
3. การให้การยกย่องและสถานภาพ
4. การให้มีความรับผิดชอบมากขึ้นและมีอำนาจบารมีมากขึ้น
5. ความมั่นคง และความปลอดภัย
6. ความมีอิสระในการทำงาน
7. โอกาสความเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว
8. โอกาสความก้าวหน้า
9. เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน

10. สภาพการทำงานที่ดี

จากองค์ประกอบพื้นฐานที่มุ่งใจให้บุคคลทำงานของบุคคลแต่ละคนให้ทำงานมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น สรุปไว้ดังนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 116)

การทำงานของแต่ละคนย่อมขึ้นอยู่กับมูลเหตุจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นให้คนแต่ละคนทำงาน ผลงานจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่อไปนี้

1. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ แสงสว่าง ระเบียบ กฎเกณฑ์ของสถานที่ทำงาน บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น
2. เศรษฐกิจ เป็นผลตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าแรง เงินเดือน โบนัส ค่าสมนาคุณ ค่าตอบแทน รวมทั้งฐานทางครอบครัว รายจ่ายของครอบครัวมีผลต่อการทำงาน
3. ฐานะทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งของงานและสังคม ตำแหน่งงาน หน้าที่การงานของแต่ละคนได้รับการยอมรับจากสังคม ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจมีความรับผิดชอบมากขึ้น
4. เจตคติต่องาน ความรู้สึกว่างานนั้นเป็นสิ่งที่มีความค่า เป็นการรับผิดชอบต่อสังคม จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนและสังคม บุคคลนั้นย่อมจะรักงาน นอกจากนี้ความถนัดความสนใจ ความเอาใจใส่ก็มีผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก
5. ความอิสระในการทำงาน ความสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่โดยไม่ต้องมีใครมาบังคับบัญชา ไม่ได้บีบบังคับจากผู้อื่น มีอิสระในการทำงาน เป็นมูลเหตุให้คนตั้งใจทำงาน และมีความสุขในการทำงานด้วย

การเลือกแสดงพฤติกรรมของบุคคลในรูปแบบต่าง ๆ อันเนื่องมาจากสภาวะภายในของบุคคลและสิ่งแวดล้อม ที่เป็นพลังสิ่งกระตุ้น การกระทำของมนุษย์ไปในทิศทางที่จะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งนักจิตวิทยาเรียกว่า "การจูงใจ" เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 20) ได้กล่าวว่าการจูงใจประกอบด้วย

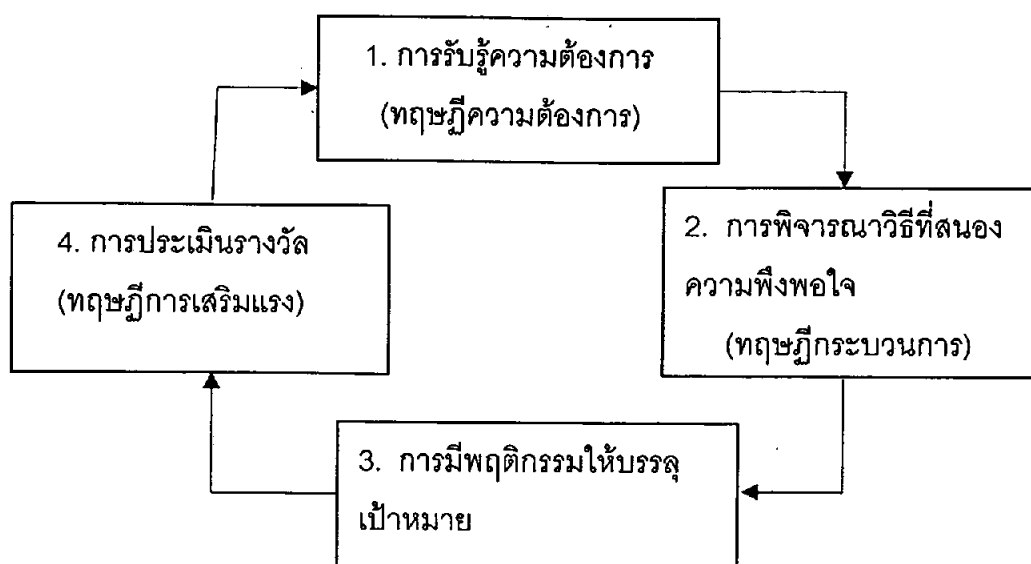
1. ความต้องการ (Need) คือความไม่เพียงพอ หากมองในภาวะสมดุลของมนุษย์ ความต้องการจะเกิดขึ้นเมื่อการไม่สมดุลทางร่างกายและจิตใจ เช่น ความต้องการอาหาร เกิดขึ้นเมื่อร่างกายขาดอาหารและน้ำ
2. แรงขับ (Drive) แรงขับถูกสร้างขึ้นเพื่อบรรเทาให้ความต้องการลดน้อยลง ซึ่งอาจให้ความหมายของแรงขับง่าย ๆ ว่าเป็นการไม่เพียงพอกับทิศทาง เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร จะถูกแบ่งออกมาในรูปของแรงขับของความกระหายและความหิว
3. เป้าหมาย (Goals) เป้าหมายหรือจุดมุ่งหมาย หมายถึง สิ่งหนึ่งที่จะเป็นอะไรก็ได้ที่บรรเทาความต้องการและลดแรงขับให้น้อยลง ดังนั้น การได้รับเป้าหมายอันหนึ่ง จะหมายถึงการกระทำให้สภาพร่างกายและจิตใจ พื้นสู่สภาพที่มีความสมดุล และจะลดหรือขจัดแรงขับให้หมดไป

หลักพื้นฐานของการจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษา พฤติกรรมและการกระทำ (Bovee and others. 1993 : 462) มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกาย (น้ำ อาหาร การพักผ่อนและที่อยู่อาศัย) และมีความต้องการด้านอื่น ๆ เช่น การยกย่อง สถานะ ความรักความผูกพันกับบุคคลอื่น ๆ ความรู้สึกที่ดี การให้ การประสบความสำเร็จ และการรักษาผลประโยชน์ส่วนตัว โดยทั่วไปความต้องการจะเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไป และแตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย

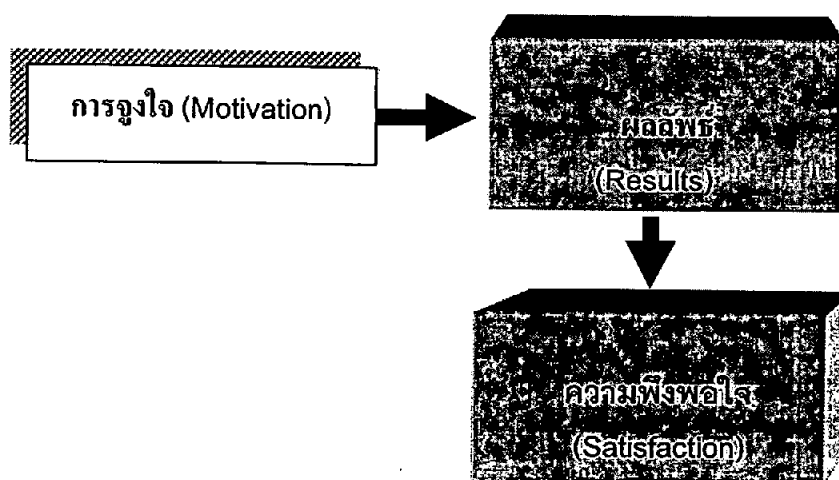
สิ่งจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) (Bovee and others. 1993 : G-10) หรือหมายถึงอิทธิพล (Forces) ซึ่งชักจูงบุคคลให้กระทำ เป็นอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ (Wehrlich and Koontz. 1993 : 465) และอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล จะทำให้บุคคลสร้างความแตกต่างในตัวเองภายในองค์การผู้บริการจะเป็นผู้จูงใจ และเป็นผู้ค้นหา สิ่งนี้ บุคคลจะตอบสนองความต้องการได้หลายด้าน

การศึกษาถึงอิทธิพลซึ่งกำหนดการทำงานของพนักงานไม่ใช่งานที่ง่าย สาเหตุที่พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีการทำงานที่สามารถทำให้บรรลุความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ สาเหตุที่พนักงานมีการทำงานในระดับต่ำ พนักงานเสียกำลังใจและเริ่มขาดงาน เหล่านี้ จะมีสาเหตุมาจากการจูงใจ การจูงใจขึ้นกับปัจจัย 3 ประการ (1) ความสามารถ (2) สิ่งแวดล้อม (3) การจูงใจ กระบวนการจูงใจ เริ่มต้นมีความต้องการ เกิดขึ้น การรับรู้ของบุคคลไม่สมหวัง พนักงานจะรู้สึกถึงความต้องการที่ท้าทาย ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น การยอมรับจากกลุ่ม ความต้องการเหล่านี้นำไปสู่กระบวนการตัดสินใจของพนักงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจและตามด้วยการกระทำ ซึ่งอาจกระตุ้นโดยการให้รางวัล



ภาพประกอบ 3 แสดง โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ ดังรูป ซึ่งเมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้น แล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้น ผลลัพธ์ก็คือความพึงพอใจ



ภาพประกอบ 4 รูปแสดงความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ (Wehrich and Koontz. 1993 : 465)

3. แนวความคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

สวัสดิการ คือ การจัดหาผลประโยชน์กับพนักงานนอกเหนือไปจากค่าจ้างและเงินเดือน ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานตั้งใจและเต็มที่กับการปฏิบัติงาน การวิจัยเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานบริษัทในภาคเอกชน มีผู้ศึกษาวิจัยให้ความหมายหลายอย่างด้วยกัน

ศรีทัตติม พานิชพันธ์ (2525 : 13) สวัสดิการ หมายถึง การมีวิถีชีวิตและสภาพความเป็นอยู่ราบรื่นมั่นคง ตลอดจนการกินดีอยู่ดี มีมาตรฐานในการครองชีพสูงขึ้น มีสุขภาพและอนามัยดี สวัสดิการของแต่ละบุคคลประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ สวัสดิการหรือความสมบูรณ์ทางด้านร่างกาย (สุขภาพจิต) องค์ประกอบทั้ง 3 ประการ จะทำให้ชีวิตมีความสุขและอยู่ได้ในสังคม

จงจิตต์ ไศภณคณาภรณ์ (2530 : 174) สวัสดิการ หมายถึง โครงการที่ดำเนินการโดยบุคคลระดับหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนสวัสดิการของคน ค้ำครองตัวเขาและครอบครัวให้มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคม นั่นคือ การดำเนินการใดๆ ไม่ว่าจะโดยนายจ้าง รัฐบาลหรือสภาพแรงงานมีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างคนงานในกิจการอุตสาหกรรมมีความเป็นอยู่ดีพอ มีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจมีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน ช่วยให้เขาและครอบครัวมีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต

ทองฟู ชินะโชติ (2527 : 46) สวัสดิการ หมายถึง สภาพที่บุคคลมีสุขภาพอนามัยดี มีความสุข ความมั่นคง เป็นความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต สวัสดิการสำหรับลูกจ้างคลุมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลประโยชน์ต่างๆ ที่มีส่วนทำให้ลูกจ้าง คนงานได้รับความสุขสบาย มีสุขภาพอนามัยและความมั่นคงในชีวิต ซึ่งรวมถึงครอบครัวด้วย

สุวิมล ณรงค์อินทร์ (2536 : 67-157) สวัสดิการ คือ ผลประโยชน์ต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากร ผลประโยชน์ดังกล่าว อาจเป็นเงินที่นอกเหนือจากเงินเดือน หรือเงินค่าจ้างปกติที่หน่วยงานจัดให้ออกจากงานกระชั้นหน้าไม่ว่าจะเป็นการลา หรือ ไล่ออก การพ้นจากงานเพราะเกษียณอายุ นอกจากจะได้เงินแล้วอาจจะเป็นการให้ความสะดวกสบาย การให้ลาพักผ่อนโดยได้รับเงินเดือน ตามสมควร

อุทัย หิรัญโต (2523 : 200) กล่าวว่า สวัสดิการหมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยราชการหรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ราชการหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจและสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องกังวลกับปัญหายุ่งยากทั้งในส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงานมีความรักงานและตั้งใจจะทำงานให้นานที่สุด

ประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 112) ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการหมายถึงบริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน ซึ่งจะทำให้คนงานมีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันแน่นอนในการดำรงชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้คนงานมีขวัญและกำลังใจดี มีความพอใจ มีความรักงาน และเต็มที่จะทำงานให้มีคุณภาพ

สมิต สัชฌุกร (2529 : 61) ให้ความหมายว่า สวัสดิการ คือสิ่งหนึ่งซึ่งสร้างขึ้นมาเพื่อให้ความคุ้มครองช่วยเหลือ หรือสงเคราะห์แก่สมาชิกในองค์กร หรือกิจการ โดยมุ่งประโยชน์ในด้านความมั่นคงและการคุ้มครองแก่สมาชิกขององค์กรรวมทั้งครอบครัวของสมาชิก

จินตนา บุญชวน (2541 : 6) กล่าวว่า สวัสดิการ คือสิ่งที่องค์กรจัดให้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อบริการหรือให้ประโยชน์แก่บุคลากรนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้าง ซึ่งสวัสดิการจะยังผลไปสู่ผลผลิตของงาน เนื่องจากเป็นแรงจูงใจให้เกิดความมั่นใจ มั่นคง พึงพอใจสะดวกสบายในการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต โดยสวัสดิการอาจเป็นรูปตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินก็ได้ ในส่วนราชการหมายถึง สิ่งที่รัฐจัดเสริมให้แก่ข้าราชการ รวมถึงสิ่งที่หน่วยงานจัดเสริมให้ นอกเหนือจากที่รัฐจัดให้เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สัญญา นุณยะโหดระ (2538 : 25) สรุปไว้ว่า การจัดสวัสดิการมีวัตถุประสงค์ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความผูกพันองค์กรไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานและเป็นประโยชน์ในแง่จิตวิทยาที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับในคุณค่าและความสามารถอีกด้วย

อาร์เวลล์ (1969 : 325) ลงความเห็นไว้ว่า สวัสดิการเป็นรายได้พิเศษชนิดหนึ่ง แม้ว่าจะเป็นโครงการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ โดยไม่เป็นการให้เงินพิเศษแก่บุคลากรโครงการสวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรได้แก่ การให้ประกันชีวิต การให้การรักษายาบาล การให้เงินบำเหน็จเมื่อบุคลากรพ้นจากงาน การให้รับใบหุ้นของบริษัท การให้เก็บออมสินหรือออมทรัพย์ในรูปแบบเงินสะสม และการให้เงินทดแทนหรือทำขวัญเมื่อบุคลากรทุพพลภาพไม่ว่าจะเป็นการชั่วคราวหรือทุพพลภาพถาวร

คุนทซ์ กับ โอดอนเนลล์ (1968 : 191) กล่าวว่า สวัสดิการ คือผลประโยชน์ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากร เป็นการให้กำลังใจและบำรุงขวัญ อาจจะเป็นการให้เงินต่าง ๆ เป็นพิเศษออกไปจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติ อาจเป็นเงินรางวัลจากผลกำไรที่เรียกว่า โบนัส หรือเงินที่เรียกอย่างอื่น นอกจากนี้อาจเป็นบริการพิเศษต่าง ๆ เพื่อบำรุงขวัญ เช่น การให้หยุดพักผ่อนเป็นครั้งคราว การให้ลาป่วย การให้ลาหยุด การจัดห้องอาหารแบบคาเฟ่ให้บุคลากรเสิร์ฟอาหารเองเพื่อเป็นการประหยัด และการจัดสภาพการทำงานต่าง ๆ ให้สะดวกสบาย

ดังนั้น สวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนที่นายจ้างจ่ายให้กับพนักงานที่เพิ่มเติมจากรายได้ปกติ ที่เป็นผลตอบแทนเป็นตัวเงิน และเป็นผลตอบแทนที่มีผลต่อจิตใจและความรู้สึกนึกคิดทั้งนี้เพื่อเป็นการช่วยเหลือหรือแบ่งเบาภาระความรับผิดชอบของพนักงาน เป็นการเสริมสร้างให้มีวิถีชีวิตและสภาพความเป็นอยู่ หรือมาตรฐานในการดำรงชีวิต ตลอดจนการมีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในสังคม นั่นคือ เป็นการเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิตทั้งด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม ซึ่งสวัสดิการเป็นปัจจัยการจูงใจในการทำงานของพนักงาน และให้ทุกคนรู้สึกว่าตนจะได้รับการดูแลเอาใจใส่ในระยะเวลาที่ทำงานได้อยู่หรือในช่วงที่ตัวเองทำงานไม่ได้ ซึ่งอาจเป็นเพราะแก่ชรา หรือว่าทุพพลภาพ ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความรักและความซื่อสัตย์ของพนักงานให้เกิดแก่นายจ้าง

ความเป็นมาของสวัสดิการ จงจิตต์ ไศภณคณาภรณ์ (2530 : 174)

หลังการปฏิวัติอุตสาหกรรม ได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เดิมเป็นสังคมเกษตรกรรม ซึ่งอยู่กันอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัย ช่วยเหลือกันในหมู่ครอบครัวญาติมิตร เพื่อนบ้านได้เปลี่ยนไปสู่สภาพสังคมแบบอุตสาหกรรมเมืองขยายอย่างรวดเร็ว คนชนบทอพยพเข้าสู่เมืองเพื่อเข้ามาหางานทำเพราะหวังความเป็นอยู่และมีชีวิตที่ดีกว่า ทำให้ความอบอุ่นในครอบครัวน้อยลง เช่นเดียวกับความรู้สึกมั่นคงทางจิตใจ เมื่อได้ใช้ชีวิตในเมืองต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ซึ่งกลายเป็นปัญหาสังคม เช่น ปัญหาค่าจ้างแรงงาน สุขภาพ การใช้แรงงานเด็ก ฯลฯ

นับแต่ ปีพ.ศ. 1880 ในต่างประเทศด้านสวัสดิการแรงงานได้ก้าวหน้าอย่างมาก เพื่อตอบสนองความเติบโตของกิจการอุตสาหกรรมและธุรกิจ เช่น สหรัฐอเมริกา ได้กำเนิดในตอนปลายศตวรรษที่ 19 ได้ขยายงานสวัสดิการหลายอย่างให้กับคนงาน เช่น ด้านการรักษาพยาบาล เงินช่วยค่าครองชีพ จ่ายเงินเดือน โบนัส ฯลฯ

ต่อมาความต้องการในเรื่องสวัสดิการมีมากขึ้นและจำนวนคนงานในตลาดแรงงานมีมากขึ้นภาระการให้สวัสดิการเกินกว่าที่เอกชนจะทำได้ ดังนั้นในศตวรรษที่ 20 รัฐจึงเข้ามามีบทบาทให้ความช่วยเหลือโดยออกมาในรูปการออกกฎหมายคุ้มครองแรงงาน กำหนดให้นายจ้างต้องจัดสวัสดิการในมาตรฐานขั้นต่ำสวัสดิการ เป็นสิ่งที่ช่วยให้การกินดีอยู่ดีของพนักงาน และเป็นภาระทางศีลธรรมขององค์การธุรกิจ อุตสาหกรรมและสหภาพแรงงาน และเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการบริหารงานบุคคล สวัสดิการเป็นประโยชน์แก่พนักงานในฐานะผู้รับ และเป็นประโยชน์แก่นายจ้างในฐานะที่เป็นมูลเหตุจูงใจให้การผลิตดีขึ้นการทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาสังคม

น้ำเพชร ปราณี (2516 : 4) ได้กล่าวถึงแนวความคิด สวัสดิการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้
วัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากร
 หน่วยงานจำเป็นจะต้องจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรของตน ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน
2. เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการจัดหาบุคลากรเข้ามาทำงานในหน่วยงาน
3. เพื่อบำรุงรักษาบุคลากรให้มีความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน
4. เพื่อเพิ่มผลผลิตแก่หน่วยงานให้สูงขึ้น
5. ทำให้งานของหน่วยงาน เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
6. เพื่อป้องกันปัญหาขัดแย้ง ขาดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร
7. เพื่อลดการอุทธรณ์ร้องทุกข์ของบุคลากรในหน่วยงาน
8. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานอุทิศเวลาแรงงานในการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้ดีขึ้น
9. เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำรงชีวิตของบุคลากรในหน่วยงาน
10. เพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร
11. เพื่อลดการขาดงาน ลางาน และเปลี่ยนงานของบุคลากรในหน่วยงาน
12. เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน
13. เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตของบุคลากรให้อยู่ในสภาพปกติ

หลักการในการจัดสวัสดิการ

Pigors และ Myers (1956 : 631- 639) ได้แบ่งสวัสดิการออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ รวมถึงการจ่ายเงินช่วยเหลือบุตรภรรยาของข้าราชการหรือพนักงาน ค่าเช่าบ้าน เงินทุนช่วยเหลือ เงินกู้ เป็นต้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนบางประการ เช่น เพื่อรักษาพยาบาลตนเองและครอบครัว เพื่อการสมรส การจ่ายเสื้อผ้าหรือเครื่องแบบให้เสื้อผ้าหรือเครื่องแบบให้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดตั้งสหกรณ์ การจัดยานพาหนะสำหรับรับส่ง การจัดสรรที่ดินและอาคารเช่าซื้อ เป็นต้น ซึ่งเป็นการบริการที่ให้ออกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับประจำอยู่แล้ว
2. สวัสดิการด้านการศึกษา เช่น การให้ทุนการศึกษาเพื่อให้ข้าราชการหรือพนักงานมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมทั้งช่วยเหลือการศึกษาของบุตรด้วยบริการต่าง ๆ ในด้านนี้ เช่น การจัดทำสิ่งพิมพ์ของหน่วยงานการให้มีห้องสมุดทางวิชาการและการจัดให้มีการฝึกอบรมในระดับและประเภทต่าง ๆ

3. สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ บริการประเภทนี้มีขอบกว้างขวางมารวมถึงการให้คำปรึกษาแนะแนว และช่วยเหลือทางกฎหมาย การรับฟังและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ และบริการอื่น เช่น การจัดสถานที่ทำงาน โรงอาหาร ห้องน้ำ ห้องส้วม ให้ถูกสุขลักษณะและอนามัย

4. สวัสดิการด้านนันทนาการ เช่น จัดให้มีสโมสร มีการแข่งขันกีฬา มีห้องพักผ่อนหย่อนใจเวลาทำงาน

5. สวัสดิการด้านการสร้างความมั่นคง ได้แก่ผลประโยชน์หรือบริการตอบแทนที่สร้างความมั่นคงตามควรแก่สภาพในการดำรงชีวิต เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ เงินทดแทนการประกันประเภทต่าง ๆ เงินทุนสงเคราะห์ประเภทต่าง ๆ

6. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย มีการตรวจสุขภาพประจำปีทุกปี ให้บริการด้านการแพทย์และพยาบาล การจ่ายยา การอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อรักษาตัว การจัดส่งผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

เสนาะ ติเยาว์ (อ้างถึงใน โอบาส 2542 : 19) ได้เสนอหลักการให้บริการสวัสดิการเพื่อกำหนดแนวทางการจัดสวัสดิการขององค์การไว้ดังนี้

1. บริการที่ให้อาจต้องสนองความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง และการจัดบริการสวัสดิการควรจะได้ศึกษาให้ทราบถึงลักษณะความต้องการของบุคลากร องค์การไม่ควรดำเนินการขึ้นมาโดยเห็นว่าบุคลากรบางกลุ่มเรียกร้อง เพราะบางครั้งองค์การจัดโครงการด้านบริการขึ้นแล้วแต่ไม่มีผู้ให้บริการนั้น

2. บริการที่ให้อาจต้องสนองความต้องการของบุคลากรทั้งหมดหรือโดยส่วนรวม ไม่ใช่เพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น หากต้องการจัดให้มีการประกันบุคลากร ควรจะมีการประกันเป็นกลุ่ม เพราะมีผลคุ้มครองทั้งกลุ่มและเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายอีกด้วย

3. การให้บริการแก่บุคลากร ควรมีขอบเขตที่กว้างขวางเท่าที่จะทำได้ เพื่อทุกคนจะได้มีส่วนร่วมในการใช้บริการขององค์การให้มากที่สุด กล่าวคือ บริการควรมีขอบเขตที่ทำให้ทุกคนได้ใช้บริการอย่างทั่วถึง

4. การให้บริการควรมีแบบอย่างเดียวกันกับทุกคนและมีความเสมอภาคกัน ให้ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันที่จะรับบริการจากองค์การจะก่อให้เกิดความพึงพอใจกับทุกฝ่าย

5. ควรจะคำนึงต้นทุนของบริการที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องและมีหลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ การให้บริการเป็นรายจ่ายอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารจะต้องคำนวณด้วยว่าค่าใช้จ่ายดังกล่าวมีจำนวนเท่าใด เพื่อเป็นหลักในการควบคุมและสะดวกที่จะติดตามผลว่าคุ้มค่า

ชลินทร์ อมรธรรม (2535 : 14-15) ได้ให้หลักของการจัดสวัสดิการ มีดังต่อไปนี้

1. ให้โดยมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน การจัดสวัสดิการจำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์ในการให้ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลได้ทราบอย่างถูกต้อง หลักเกณฑ์ควรกำหนดให้เป็นที่ยอมรับและเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบทั่วกัน
2. ให้โดยไม่ขัดกฎหมาย การให้สวัสดิการที่มีกฎหมายกำหนดไว้แล้วจะต้องพิจารณาให้ดีกว่ากฎหมายกำหนดไว้อย่างไร และอย่างน้อยก็เป็นไปตามนั้น ส่วนสวัสดิการที่มีกฎหมายกำหนดไว้ก็จะให้ได้อย่างเสรี ความไม่ขัดต่อกฎหมายอาจรวมไปถึงความไม่ขัดต่อขนบธรรมเนียมจารีตประเพณี การให้สวัสดิการพึงเป็นการปฏิบัติที่สังคมยอมรับได้
3. ให้โดยทั่วถึงกัน สวัสดิการจะต้องพยายามให้อย่างทั่วถึงเท่าที่ขอบเขตและลักษณะของสวัสดิการจะกำหนดไปถึง
4. ให้โดยเท่าเทียมกัน สวัสดิการยังไม่เท่าเทียมกันด้วย มิใช่คนหนึ่งได้มากคนหนึ่งได้น้อย ให้โดยขาดการวินิจฉัยที่ถูกต้องก็ย่อมจะไม่ได้ ความเท่าเทียมกันเป็นหลักการสำคัญเพราะเป็นการแสดงถึงความเป็นธรรมในการให้ความเท่าเทียมกันถ้าถืออย่างเคร่งครัด การให้สวัสดิการจะมีความศักดิ์สิทธิ์ขึ้น
5. โดยนายจ้างฝ่ายเดียว การให้สวัสดิการ คือ การให้โดยแท้ มิใช่เป็นการแลกเปลี่ยนกัน หรือมิใช่เป็นการให้ซึ่งจะต้องมีเงื่อนไขตั้งไว้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะต้องให้อะไรเสียก่อน ลักษณะที่เป็นการให้จึงต้องคงไว้เพื่อเป็นการให้ที่สมบูรณ์ การให้จะต้องมีหลักเกณฑ์ แต่มิได้หมายความว่า การได้รับสวัสดิการนั้นจะต้องมีการให้กันก่อน
6. ให้อย่างต่อเนื่อง สวัสดิการเมื่อให้แล้วก็จะหยุดกันไม่ได้ จะต้องมีความต่อเนื่องสืบต่อกันไป การให้สวัสดิการที่มีความต่อเนื่องแสดงถึงนโยบายและการปฏิบัติของนายจ้างที่คงเส้นคงวาไม่ผันแปรเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา ลูกจ้างจะรู้สึกว่ามีความแน่นอนในการได้รับประโยชน์อันควรได้จากนายจ้าง
7. ให้โดยไม่เปรียบเทียบกับผลงาน หลักการให้สวัสดิการ คือ การให้โดยไม่เปรียบเทียบกับตัวผลของงาน ถ้าให้โดยคำนึงก่อนว่างานดีจึงให้สวัสดิการ งานไม่ดีจึงไม่ให้ การทำงานไม่ใช่เป็นเหตุของการให้สวัสดิการ แต่การทำงานเป็นผลของการให้สวัสดิการ
8. ให้เพื่อบรรลุมตามวัตถุประสงค์ การให้สวัสดิการจะต้องมีอะไรกำหนดขึ้นเป็นเหตุเพื่อหวังผลที่จะให้เกิดหรือที่เรียกว่า วัตถุประสงค์ การให้สวัสดิการในแต่ละเรื่องจึงประสงค์อยู่ในตัว เมื่อให้แล้วก็ต้องคำนึงว่าก่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์นั้นหรือไม่เป็นสิ่งสำคัญ การให้โดยมีวัตถุประสงค์ที่แน่ชัด แสดงถึงการมีทิศทางในการให้เป็นคุณลักษณะอันสำคัญของสวัสดิการ
9. ให้เกิดผลดีแก่งาน ผลสุดท้ายของการให้สวัสดิการที่ต้องการยิ่งก็ คือ การทำงานที่ดีขึ้นของคนทำงานทั่วกัน สวัสดิการใดที่เกิดผลดีต่องาน คือ คนรักงานมากขึ้น มีความรับผิดชอบต่อ

งานมากขึ้น มีความเสียสละส่วนตัวเพื่อสร้างผลงานให้มีคุณภาพสูงขึ้น สวัสดิการนั้นก็ถือว่าได้ผลคุ้มค่าที่สุด

วิจิตร ระวิวงศ์ (2524 : 97) ได้แบ่งประเภทสวัสดิการให้แก่บุคลากรทั้งในขณะที่ทำงาน นอกเวลาทำงาน แต่ยังคงอยู่ภายในที่ทำงาน และนอกสถานที่ทำงานรวมถึงครอบครัวและชุมชนด้วย ทั้งนี้ สวัสดิการเป็นส่วนหนึ่งของสวัสดิการสังคมความเป็นอยู่ของบุคลากร ลักษณะชีวิตครอบครัว สุขภาพ การพักผ่อนหย่อนใจ สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งที่ทำงานและที่บ้าน จะมีส่วนส่งเสริมบุคลิกภาพและความมั่นคงทางจิตใจของบุคลากรเป็นอย่างมาก การได้รับสวัสดิการสังคมที่ดีจึงมีความหมายมาก โดยแบ่งสวัสดิการภายในสถานที่ทำงานดังนี้ คือ

1. การให้สวัสดิการความสะดวกสบาย เช่น การจัดน้ำดื่ม ห้องน้ำ การรับประทานอาหาร ห้องพักผ่อน ห้องสมุด ห้องพยาบาล เป็นต้น
2. การดูแลเรื่องความปลอดภัย ดูแลความสะอาดของสถานที่ ปรับอุณหภูมิแสงสว่าง เสียงฝุ่นละออง ควัน สิ่งสกปรก การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น
3. บริการด้านการศึกษา ซึ่งอาจรวมถึงการศึกษาเพิ่มเติมหรือการศึกษาต่อไปในระดับสูง การเสริมความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เช่น กฎหมายที่ควรรู้ การเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เป็นต้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2537 : 431) ได้กล่าวไว้ว่าในระบบราชการ เช่น กองทัพบก ได้มีการติดตามกำกับดูแล การบริหารบุคลากร และพยายามแสวงหาสิ่งจูงใจที่สามารถจะทำได้จากสภาพแวดล้อมในกองทัพบก แต่ก็อาจจะยังไม่เพียงพอ เพราะปัจจุบันได้มีการศึกษาพัฒนาความรู้ต่าง ๆ ไปมากมาย รวมถึงสิ่งจูงใจด้วย เมื่อเราทราบถึงความสำคัญของแรงจูงใจแล้วต่อไปจะทราบคือสิ่งจูงใจที่สามารถจะก่อประโยชน์แก่บุคลากรในองค์กรได้ สิ่งจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญของแรงจูงใจและได้อ้างถึงศาสตราจารย์ William Kolb กล่าวว่าสิ่งจูงใจคือ เป้าหมายของบุคคลที่จะกำหนดทิศทางและแรงขับเคลื่อนบุคคล ทำให้เกิดการจูงใจได้ สิ่งจูงใจอาจเป็นสิ่งที่จับต้องได้หรือไม่อาจจับต้องได้หรือไม่อาจจับต้องก็ได้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า "สิ่งจูงใจหมายถึงวัตถุหรือสถานะใด ๆ ที่สามารถเร้าให้เกิดแรงจูงใจได้" สิ่งจูงใจเป็นปฐมเหตุที่ทำให้เกิดผลต่าง ๆ ในพฤติกรรมของการปฏิบัติงาน ดังนั้นการที่องค์กรควรจัดให้มีระบบการจูงใจที่ดี ซึ่งต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่ดีถูกต้องเหมาะสมด้วยคือ

สิ่งจูงใจที่มีใช้ตัวเงิน สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกัน และความมั่นคงในงาน เป็นต้น โดยลักษณะสำคัญของสิ่งจูงใจที่มีใช้ตัวเงิน คือการให้สิ่งอื่นที่มีใช้ตัวเงิน ให้แก่ผู้ที่เราจูงใจ ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้นอาจกล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงินในลักษณะต่างกันได้ดังนี้

1. การยกย่องและการยอมรับนับถือ เป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่งสำหรับคนที่ได้ปฏิบัติงานได้ผลดีเด่น จึงควรที่จะได้รับการยกย่องชมเชย
2. การมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การที่คนงานมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะหรือองค์การนี้ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญ
3. การแข่งขัน ใช้เป็นสิ่งจูงใจในการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมตามที่องค์การปรารถนาได้อย่างดี
4. การเข้ามามีส่วนร่วมเป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นสิ่งจูงใจที่ดีที่สุดอย่างหนึ่ง
5. โอกาสก้าวหน้า ความเจริญก้าวหน้าย่อมเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทุกคนในการปฏิบัติงานในทุกระดับชั้นในองค์การ
6. ความยุติธรรม เป็นเครื่องมือที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของนักบริหารที่จะใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาเขาปฏิบัติงานได้อย่างเต็มอึดเต็มใจ
7. การบริการทางด้านสันติภาพ นักวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ยอมรับว่าสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งรอบตัวมนุษย์ย่อมมีอิทธิพลมากต่อมนุษย์ ไม่ว่าโดยทางร่างกายและจิตใจ สภาพแวดล้อมทางสังคมต่าง ๆ ทำให้สมาชิกของสังคมต้องเผชิญกับความเคร่งเครียดทั้งทางร่างกายและจิตใจเพื่อให้พร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ต่อไป
8. การประกันสุขภาพ การจัดให้มีการประกันความมั่นคงทางกายด้วยการให้มีสวัสดิการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในการทำงาน และมีค่าชดเชยเมื่อเกิดความกระทบกระเทือนทางด้านสุขภาพอนามัย
9. การจัดสวัสดิการแบบให้เลือกได้ คือ การให้การบริการแบบใหม่ที่เพิ่งเริ่มในทศวรรษ 1960 ได้แก่การให้คนงานหรือนุคลากรในองค์การเลือกเอาผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งที่ตนชอบในมูลค่าเท่าๆกันหรือใกล้เคียงกัน
10. การจัดให้มีการติดต่อสื่อสารที่สะดวกได้แก่การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

ประเภทของสวัสดิการนั้น มีการแบ่งประเภทตามจุดมุ่งหมายของหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับสวัสดิการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

วารสารแรงงานสัมพันธ์ (2547 : 2-7) ได้จำแนกประเภทของสวัสดิการ ผลประโยชน์และการบริการ ออกเป็น 5 ประเภทใหญ่ ๆ เท่านั้นเอง ซึ่งก็ได้แก่

1. ประเภทนี้ต้องจัดให้มีตามกฎหมาย หมายความว่า เจ้าของสถานประกอบการหรือผู้บริหารสถานประกอบการจะต้องจัดให้มีขึ้น เป็นการปฏิบัติตามกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ได้แก่

1.1 วันหยุดประจำสัปดาห์ หมายความว่า จะกำหนดวันเป็นวันหยุดประจำสัปดาห์ก็ได้ คือ เมื่อพนักงานทำงานติดต่อกันครบห้าวันทำงานแล้ว ก็จะต้องจัดให้มีวันหยุด 1 วัน

1.2 วันหยุดพักผ่อนประจำปี คือ เมื่อพนักงานทำงานครบ 1 ปีแล้ว ก็จะต้องมีวันหยุดพักผ่อนประจำปีให้ หกวัน โดยนายจ้างเป็นผู้กำหนดให้ แต่ก็อาจจะตกลงกันให้พนักงานหรือลูกจ้างเป็นผู้เลือกก็ได้

1.3 กองทุนเงินทดแทน เป็นเงินที่นายจ้างจ่ายให้กับสำนักงานกองทุนทดแทน ตามประเภทของกิจการเพื่อใช้เป็นเงินช่วยเหลือพนักงาน กรณีที่เจ็บป่วยในระหว่างการทำงานหรือโรคที่เกี่ยวข้อง

1.4 เงินประกันสังคม คือ เงินที่ฝ่ายนายจ้าง กับลูกจ้างและฝ่ายรัฐบาลช่วยกันจ่ายคนละ 1.5 % ทั้งนี้เพื่อเอาไว้ใช้ช่วยเหลือพนักงานหรือลูกจ้าง กรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยนอกเวลาการทำงาน (Off Duty)

1.5 สวัสดิการอื่น ๆ เช่น สิทธิในการลาคลอด สิทธิในการลาป่วย สิทธิในการหยุดงานตามประเพณี (13 วัน รวมวันแรงงานแห่งชาติ) การจัดบริการน้ำดื่ม และห้องน้ำห้องส้วมที่ถูกสุขลักษณะ ยานพาหนะต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฐมพยาบาล

2. สวัสดิการที่จัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานพิเศษ เช่น เบี้ยเลี้ยงการเดินทาง ค่าคอมมิสชั่น การย้ายไปทำงานต่างจังหวัดหรือต่างถิ่น ฯลฯ

3. สวัสดิการประเภทที่จัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกสบายแก่พนักงานหรือลูกจ้าง เช่น รถรับ-ส่งพนักงาน หอพัก สหกรณ์ร้านค้าสำหรับพนักงาน การตรวจร่างกายประจำปี ฯลฯ

4. สวัสดิการประเภทที่จัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นการช่วยเหลือหรือบรรเทาความเดือดร้อนแก่พนักงานหรือลูกจ้าง เช่น สวัสดิการเงินกู้ (โดยมีดอกเบี้ยต่ำและผ่อนส่งได้นาน) เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ เงินช่วยเหลือค่าทำศพ

5. สวัสดิการที่จัดให้มีขึ้น เพื่อประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจของพนักงานหรือลูกจ้าง เช่น การประกันชีวิตหมู่ เงินกองทุนสะสมเลี้ยงชีพ เงินบำเหน็จหรือบำนาญ

6. สวัสดิการอื่น ๆ เช่น การจัดชุดเครื่องแบบทำงานให้ฟรีปีละ 2 ชุด โรงอาหาร จำหน่ายอาหารให้พนักงานหรือลูกจ้างในราคาถูกหรือฟรี ห้องสมุดสำหรับอ่านและยืมกลับบ้าน เงินโบนัสประจำปี ฯลฯ

4. แนวโน้มพฤติกรรม

การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลเป็นองค์ประกอบในการศึกษาพฤติกรรมองค์การซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจองค์ประกอบ และตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะช่วยคาดคะเนหรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น และเพื่อควบคุมพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ หรือพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลเสีย

พฤติกรรมองค์การโดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ (System Theory) (เทพนม เมืองแมน. 2529 : 4-14)

ระบบหมายถึงกลุ่มของส่วนประกอบต่างๆที่มีความสัมพันธ์ และมีผลซึ่งกันและกัน ลักษณะของระบบในองค์กรซึ่งประกอบด้วยบุคคลนั้นเป็นลักษณะระบบแบบเปิด ซึ่งบุคคลในองค์กรตลอดจนองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งถือเป็นสิ่งป้อนเข้า ได้แก่ วัสดุสิ่งของ เงิน ข้อมูล ฯลฯ มีการเปลี่ยนแปลงทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม บางองค์ประกอบอาจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรือบางองค์ประกอบมีการเปลี่ยนแปลงช้า นอกจากนี้ระบบเปิดจะมีคุณลักษณะพิเศษสองอย่าง คือ ถ้าระบบถูกกระทบกระเทือน หรือมีอาการผิดปกติ จะมีปฏิกิริยาเกิดขึ้นในระบบนั้นเพื่อให้ระบบอยู่ในสมดุล

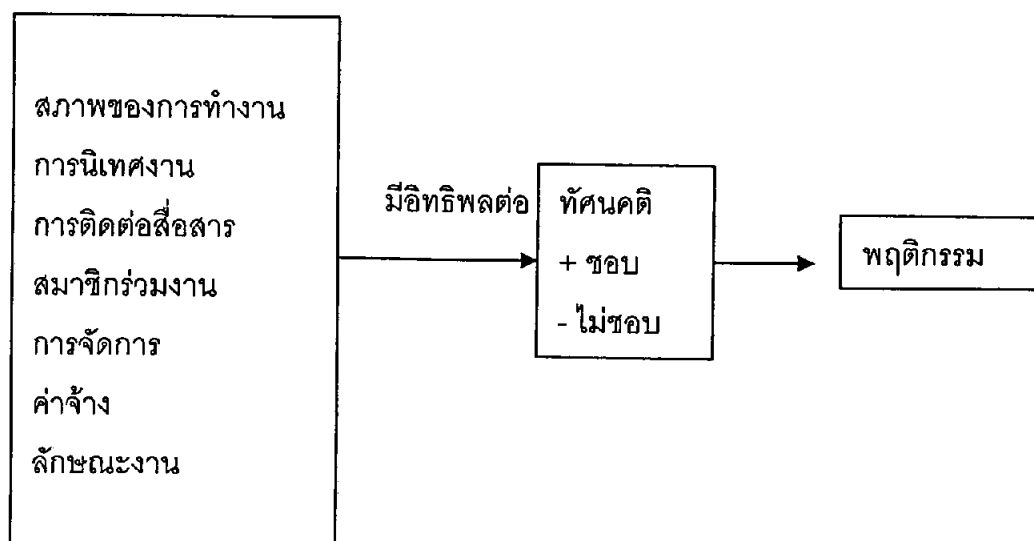
กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรมบุคคล

พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายนอกบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม องค์ประกอบภายในตัวบุคคล ได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยา ประกอบด้วย การรับรู้ ทศนคติ ค่านิยม และสภาวะการจิตใจ องค์ประกอบทั้งสองนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในด้านความคิด การตัดสินใจ การประเมินค่า การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ฯลฯ พฤติกรรมของบุคคลเมื่อปฏิบัติไปแล้วย่อมมีผลสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมนั้น ผลสืบเนื่องอาจจะเป็นได้ทั้งลักษณะพอใจ และไม่พอใจแก่บุคคล ถ้าผลสืบเนื่องใดนำความไม่พอใจมาสู่บุคคล บุคคลก็จะพยายามทำพฤติกรรมใหม่ดังนี้

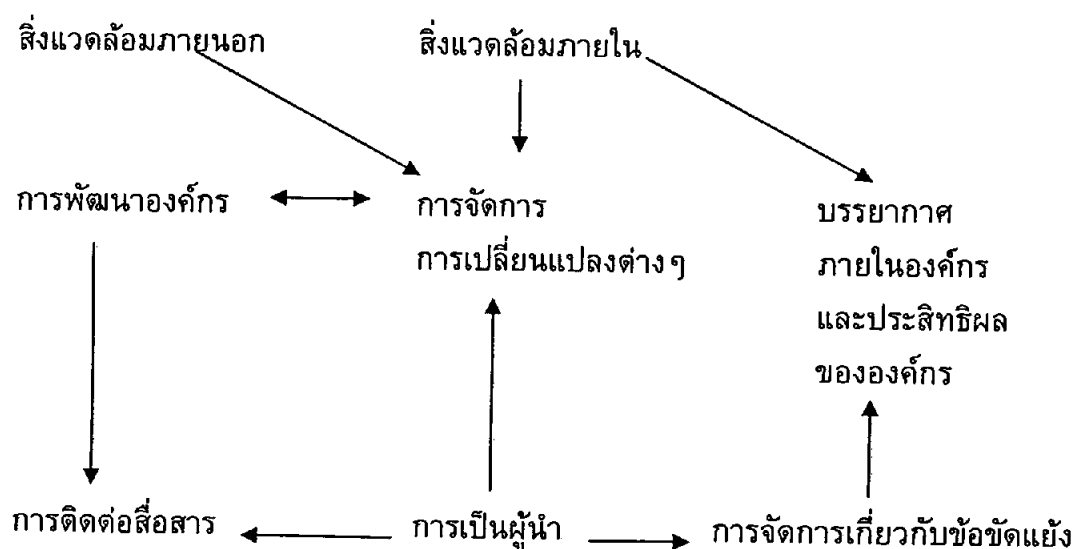
สิ่งแวดล้อม	บุคคล	พฤติกรรม	ผลสืบเนื่อง
สิ่งของ	การรับรู้	ความคิด	เกิดความพอใจ
บุคคล	ทัศนคติ	การตัดสินใจ	เกิดความไม่พอใจ
สภาวะต่างๆ	ค่านิยม	การประเมินผล	
	ภาวะรับการ	การติดต่อสื่อสาร	
	จิตใจ		

ทัศนคติเป็นสภาพความพร้อมทางด้านจิตของบุคคลซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็น และทำให้บุคคลทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองใน

ลักษณะที่ชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ซึ่งจะส่งผลให้ทราบถึงสภาพความพร้อมทางจิตของบุคคลใน การที่จะกระทำพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง



ภาพประกอบ 5 รูปแบบของพฤติกรรมในองค์กร แสดงถึงองค์ประกอบต่างๆใน องค์กร



5. ประวัติของบริษัท

บริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) เริ่มจดทะเบียนก่อตั้งเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2515 เพื่อประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทั่วไป โดยระยะแรกลักษณะงานของบริษัทฯ เป็นการก่อสร้างอาคารและงานโยธาทั่วไป ซึ่งมีลูกค้าสำคัญคือ หน่วยงานราชการ เช่น กองทัพบก

และกองทัพอากาศ โดยมีผลงานที่สร้างชื่อเสียงของบริษัทฯ โดยในระยะแรก ได้แก่ อาคารโรงพยาบาล และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ของกองทัพบกและอาคารสถานีโทรทัศน์ อ.ส.ม.ท. เป็นต้น

ต่อมาบริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการขยายขอบเขตในการดำเนินธุรกิจเพื่อการเจริญเติบโตของบริษัทฯ ในระยะยาว ดังนั้นในปี 2524 บริษัทฯ จึงได้เข้าร่วมทุนกับ บริษัท ไตคิวคอนสตรัคชั่น จำกัด ซึ่งเป็นผู้รับเหมาก่อสร้างรายใหญ่ 1 ใน 10 รายแรกของประเทศไทย เพื่อประโยชน์ในการถ่ายทอดเทคโนโลยีและการได้มาซึ่งพันธมิตรทางธุรกิจ

นับแต่ปี 2537 บริษัทฯ ได้ดำเนินการแปรสภาพเป็น บริษัทมหาชนจำกัดเป็นต้นมานับนับเป็นเวลาที่บริษัทฯ ได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยการเพิ่มขีดความสามารถของบริษัทฯ ทั้งจากการปรับปรุงวิธีบริหารงานควบคู่ไปกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีการก่อสร้าง โดยการร่วมทุนกับบริษัทต่างชาติอื่น ๆ ที่มีความเชี่ยวชาญเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น จึงทำให้บริษัทฯ สามารถขยายขอบเขตการรับงานจนสามารถก้าวขึ้นเป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัทรับเหมาก่อสร้างจำนวนไม่กี่รายที่สามารถรับดำเนินงานก่อสร้างที่มีความซับซ้อนและจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีในการก่อสร้างที่สูงได้ เช่น โครงการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานขนาดใหญ่ (Large Scale Infrastructure Project) นอกจากการรับเหมาก่อสร้างโครงการสาธารณูปโภคพื้นฐานขนาดใหญ่แบบปกติแล้ว บริษัทฯ ยังได้พัฒนาขีดความสามารถทั้งทางวิศวกรรมและการบริหารจัดการ จึงทำให้บริษัทฯ มีขีดความสามารถในการทำงานโครงการในลักษณะออกแบบพร้อมก่อสร้าง หรือ Turnkey โครงการสัมปทานในลักษณะ Build Operate and Transfer (BOT) และ Build Own and Operate (BOO) ทั้งโครงการ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ดังมีผลงานที่ปรากฏอย่างชัดเจน เช่น โครงการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โครงการก่อสร้างอาคาร และที่จอดรถให้กับบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด เช่น โครงการก่อสร้างทางด่วนสายบางนา-บางพลี-บางปะกง สัญญาสัมปทานโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล สัญญาสัมปทานโครงการผลิตน้ำประปาเพื่อขายให้แก่การประปาส่วนภูมิภาคพื้นที่อ้อมน้อย-อ้อมใหญ่ในจังหวัด นครปฐมและสมุทรสาคร เป็นต้น

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทร์จิรา ปานเขียว (2542 : บทคัดย่อ) การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานบริษัท มาเก้ตติ้งมีเดีย แอสโซซิเอตส์ จำกัด เพื่อศึกษาเกี่ยวกับสวัสดิการในด้านต่างๆ คือ โดยสำรวจตัวอย่าง 120 คน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การรักษาพยาบาลบริษัท จะช่วยจ่ายเงินค่าคลอดบุตรให้พนักงานเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ การจัดระเบียบพนักงานให้แผนกอื่นๆ ปีละ 3 ชุด เท่ากับพนักงานเก็บเงิน

การมอบทุนการศึกษาให้แก่พนักงานที่ต้องการศึกษาต่อและบริษัทควรจะมีเงินบางส่วนให้กับพนักงานเพื่อใช้ในการซื้อรถยนต์สำหรับพนักงานที่บ้านอยู่นอกตัวเมือง

จันทนี ไทยนิรันดร์ประเสริฐ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยครั้งนี้เพื่อการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานบริษัท เมททิล มาร์ท จำกัด ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 191 คนพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจที่มีสวัสดิการให้แก่พนักงานซึ่งเป็นขวัญและกำลังใจของพนักงาน เพื่อพนักงานจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการสร้างสามัคคีในหมู่คณะ งานจึงจะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญและเล็งเห็นความเป็นไปได้และความจำเป็นในการจัดสวัสดิการของบริษัทให้พนักงานมีความพึงพอใจกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งจะส่งผลให้เป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และจะทำให้เข้าใจในเรื่องความรู้สึกต่อสวัสดิการของพนักงานว่า มีความต้องการอย่างใดบ้าง เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจพนักงาน อันมีผลต่อความตั้งใจในการร่วมมือร่วมใจและนำเอาความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ สวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญเทียบเท่ากับอัตราค่าจ้าง หรือเงินเดือน

อมรรัตน์ แสงทอง (2541 : บทคัดย่อ) การทำวิจัยครั้งนี้เพื่อสำรวจความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท ตะวันออก ชินเทค จำกัด ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการและให้สอดคล้องกันระหว่างพนักงานกับบริษัทฯ โดยมุ่งถึงประสิทธิภาพประโยชน์ที่พนักงานควรจะได้รับเพื่อเป็นแนวทางในการนำปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาบริษัทฯ ให้เกิดประสิทธิภาพสูง ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจในด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท ตะวันออก ชินเทค จำกัด แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบริการทั่วไปและด้านสุขภาพใช้กลุ่มตัวอย่าง 200 คน

รุ่งฤดี พวงมะลิ (2542 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของสมาชิกต่อสวัสดิการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทางหลวง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อสวัสดิการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมทางหลวง จำกัด เพื่อเสนอแนะข้อที่ความปรับปรุงแก้ไขในด้านสวัสดิการ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมทางหลวง จำกัด โดยการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 ราย สหกรณ์ออมทรัพย์พิจารณาการให้สวัสดิการทุนการศึกษาควรมีการประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน รวมทั้งด้านการปฏิบัติของการขอทุนการศึกษา สหกรณ์ควรเพิ่มอัตราดอกเบี้ยให้สูงกว่านี้ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่สมาชิกและเพื่อบรรลุมติวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ที่ต้องการช่วยเหลือสมาชิกโดยแท้

สุวิมล แสงสุ่ม (2542 : บทคัดย่อ) การสำรวจความพึงพอใจในด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท เทรตดิ้ง พลัส จำกัด ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ต้องการให้ปรับปรุงสวัสดิการให้ดีขึ้น กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดให้มีสวัสดิการเพิ่มขึ้น คือ บริการรถรับส่งพนักงาน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 จัดให้มีกิจกรรม

สันทนากการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.06 และจัดให้มีห้องปฐมนิเทศ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ในหน่วยงานหนึ่ง ๆ จะมีการจัดสวัสดิการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับงบประมาณและความพร้อมของแต่ละองค์กร แต่อย่างไรก็ตามสวัสดิการที่จะจัดให้มีขึ้นนั้นควรจะสนองตอบต่อความต้องการรวมทั้งในการให้สวัสดิการดังกล่าวต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมและทั่วถึงกัน การให้บริการสวัสดิการของแต่ละหน่วยงานย่อมเป็นไปตามจุดมุ่งหมาย หน่วยงานนั้น ๆ แต่สิ่งหนึ่งที่องค์การทั่วไปต้องการคือ เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน ซึ่งจะเป็นผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ซึ่งจะเป็นผลให้การดำเนินงานของหน่วยบรรลุถึงวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) โดยยึดหลักแนวความคิดของ Pigors และ Myers (1956 : 631- 639) ที่ได้ยึดหลักการจัดสวัสดิการซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ประกอบด้วย สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านความมั่นคงและปลอดภัย สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สวัสดิการด้านสังคมสังเคราะห์ และสวัสดิการด้านนันทนาการ มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดเพื่อทำการศึกษา และใช้เป็นหลักในการสร้างแบบสอบถามในการวัดระดับความสำคัญของสวัสดิการและความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในสวัสดิการทั้ง 6 ด้าน ของพนักงาน บริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,036 คน (ข้อมูลจาก ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2547)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) โดยการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบดีค่าประชากรของ (Taro Yamane, 1967: 886) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95 % ความผิดพลาดที่ยอมรับไม่เกิน 5% โดยการคำนวณดังนี้

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05

แทนค่า

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{1036}{1 + 1036 (0.05)^2} \\
 &= 289 \\
 \text{สำรวจ 10\%} &= 289 * 1.10 \\
 &= 317 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 289 คน และสำรวจไว้ 10 % (เพื่อแบบสอบถาม ไม่สมบูรณ์) รวม 317 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling) โดยการแบ่งจำนวนสาขาของ บริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 19 สาขา ดังตาราง

ตาราง 2 แสดงจำนวนสาขาของบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน)

สาขา	จำนวน ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. สำนักงานใหญ่	178	55
2. โครงการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	57	17
3. โครงการระบบส่งน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานฯ	61	19
4. โครงการ Depot Building & Facilities	13	4
5. ก่อสร้างทางหลวงหมายเลข 331	81	25
6. Ground Improvement	37	11
7. โครงสร้างกิจกรรมครัวการบิน	337	103

ตาราง 2 (ต่อ)

สาขา	จำนวน ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
8. งานคลัง สนามบินสุวรรณภูมิ	69	21
9. เดอะเพลทินัม แพชั่นมอลล์	60	18
10. พระตำหนักทวิวัฒนา	29	9
11. ก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค เฟส 1	37	11
12. งานก่อสร้างพื้นที่ค้าปลีก	16	5
13. ก่อสร้างอุโมงค์ระบายน้ำ	10	3
14. ก่อสร้างทางพิเศษสายบางพลี-บางขุนเทียน	5	2
15. NBIA-The Construction of Parking	12	4
16. Into-plane Service & JP Pipeline Project	8	2
17. โครงการ JV. BCKT	19	6
18. โครงการ JV. TWCK	4	1
19. โครงการ JV. CKSL	3	1
รวม	1,036	317

ขั้นตอนที่ 2 ใช้แบบตามความสะดวก (Convenience sampling) เพราะฉะนั้น จะเริ่มที่ผู้ทำงานอยู่ในสาขาทั้งหมด 19 สาขา ของบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) สาขาใดสาขาหนึ่ง และรายได้รายหนึ่งก่อนก็ได้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานในบริษัท ข การช่าง จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการในการประมวลผลวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามตอนที่ 1 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่จบการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple choice) จำนวน 8 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) จำแนกได้เป็น เพศชาย เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงอายุ (พัชร ศิริสุข. 2542 : 31-32)

ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 23 มิถุนายน 2547 มีพนักงานที่อายุมากที่สุดคือ 67 ปี และอายุน้อยที่สุดคือ 20 ปี ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุ ดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกดังนี้

(1) 20 - 30 ปี

(3) 31 - 40 ปี

(4) 41 - 50 ปี

(5) 51 - 60 ปี

(4) 60 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 คำถามเกี่ยวกับตำแหน่งงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งจะเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนตอบ

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำแนกได้ดังนี้

(1) ต่ำกว่า หรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

(2) อนุปริญญา / ปวส.

(3) ปริญญาตรี

(4) สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) จำแนกได้ดังนี้

(1) โสด

(2) สมรส/อยู่ด้วยกัน

(3) ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อที่ 6 ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 23 มิถุนายน 2547 มีพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษามากที่สุดคือ 15 ปี และน้อยที่สุดคือ ไม่มีประสบการณ์เลย ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ระยะเวลา ดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงระยะเวลา โดยแบ่งออกดังนี้

- (1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
- (2) 4 – 6 ปี
- (3) 7 – 9 ปี
- (4) 10 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 23 มิถุนายน 2547 มีพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้มากที่สุดคือ 12 ปี และน้อยที่สุดคือ 1 เดือน ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ระยะเวลา ดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงระยะเวลา โดยแบ่งออกดังนี้

- (1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
- (2) 4 – 6 ปี
- (3) 7 – 9 ปี
- (4) 10 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 23 มิถุนายน 2547 มีพนักงานรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือ 120,000 บาท และน้อยที่สุดคือ 4,900 บาท ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้จำนวนรายได้ดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้ โดยแบ่งออกดังนี้

- (1) ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท
- (2) 5,001 - 15,000 บาท
- (3) 15,001 – 25,000 บาท
- (4) 25,001 - 35,000 บาท
- (5) 35,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) คำถามเป็นแบบปลายปิดทั้งหมด โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งระดับเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมาก พึงพอใจ เฉยๆ

ไม่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจอย่างมากโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 30 ข้อ เพื่อใช้ทดสอบระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ

โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

พึงพอใจมาก	เกณฑ์การให้คะแนน	5	คะแนน
พึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน	4	คะแนน
เฉย ๆ	เกณฑ์การให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่พึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	เกณฑ์การให้คะแนน	1	คะแนน

ผู้วิจัยใช้วิธีการแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ย (Mean) พิจารณาจากคะแนนของคำตอบแล้วนำมาแบ่งเป็นระดับของคะแนน กำหนดเป็น 5 ระดับ ใช้เกณฑ์การคำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา.2545 :27)

การคำนวณความกว้างระหว่างชั้น

$$\text{Interval (I)} = \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถกำหนดได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนเฉลี่ย
พึงพอใจมาก	4.21 – 5.00
พึงพอใจ	3.41 – 4.20
เฉย ๆ	2.61 – 3.40
ไม่พึงพอใจ	1.81 – 2.60
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	1.00 – 1.80

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการของพนักงาน

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ข.การช่าง จำกัด(มหาชน) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถาม มีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ พึงพอใจมาก พึงพอใจ เฉย ๆ ไม่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจอย่างมาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น จำนวน 1 ข้อ

โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

พึงพอใจมาก	เกณฑ์การให้คะแนน	5	คะแนน
พึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน	4	คะแนน
เฉย ๆ	เกณฑ์การให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่พึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	เกณฑ์การให้คะแนน	1	คะแนน

ผู้วิจัยใช้วิธีการแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ย (Mean) พิจารณาจากคะแนนของคำตอบ แล้วนำมาแบ่งเป็นระดับของคะแนน กำหนดเป็น 5 ระดับ ใช้เกณฑ์การคำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชบัญชา.2545 :27)

การคำนวณความกว้างระหว่างชั้น

$$\text{Interval (I)} = \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถกำหนดได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนเฉลี่ย
พึงพอใจมาก	4.21 – 5.00
พึงพอใจ	3.41 – 4.20
เฉย ๆ	2.61 – 3.40
ไม่พึงพอใจ	1.81 – 2.60
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	1.00 – 1.80

ตอนที่ 4 แนวโน้มการทำงานในอนาคต

แบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการให้เป็น 5 ระดับ มีลักษณะให้คะแนนเป็นสเกล (Scale) ชนิด Semantic differential

$$\begin{aligned}\text{อันตรายภาคขั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

เกณฑ์กลางที่ใช้ในการประเมิน (ปรับปรุงจากออสกูดและคณะ อ้างใน นราศรี ไววานิชกุลและ ชูศักดิ์ อุดมศรี. 2545: 123)

- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 = ไม่ทำต่อแน่นอน
- คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 = อาจจะไม่ทำต่อ
- คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 = อาจจะทำต่อหรือไม่ทำต่อ
- คะแนนเฉลี่ย 3.40-4.20 = อาจจะทำต่อ
- คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 = ทำต่อแน่นอน

แบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการให้เป็น 5 ระดับ มีลักษณะให้คะแนนเป็นสเกล (Scale) ชนิด Semantic differential

$$\begin{aligned}\text{อันตรายภาคขั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

เกณฑ์กลางที่ใช้ในการประเมิน (ปรับปรุงจากออสกูดและคณะ อ้างใน นราศรี ไววานิชกุลและ ชูศักดิ์ อุดมศรี. 2545: 123)

- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 = ไม่แนะนำแน่นอน
- คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 = มีแนวโน้มว่าจะไม่แนะนำ
- คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 = ไม่แน่ใจ

คะแนนเฉลี่ย 3.40-4.20 = มีแนวโน้มว่าจะแนะนำ

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 = แนะนำแน่นอน

2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

2.2.1 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2.2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา เสนอต่ออาจารย์ที่ปริญญานิพนธ์ เพื่อเป็นการตรวจสอบ ขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสมกับความมุ่งหมายของการวิจัย

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงใหม่ให้มีความถูกต้องก่อนนำไปใช้

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องแล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 คน เพื่อนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543:125-126) และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในงานวิจัย ดังสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา.2546: 449)

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance} / \text{variance}}{1 + (k-1) \text{ covariance} / \text{variance}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม

Covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ

Variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำตอบ

จากการศึกษาของ Sekaran, Uma ปี ค.ศ. 1992 กล่าวว่า ค่าความเชื่อมั่นต้องมีค่าอย่างน้อย .70 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ (Sekaran, Uma. 1992: 287) จากการนำแบบทดสอบไปทดลอง (Pre-Test) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8605

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากหนังสือ บทความ สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสวัสดิการพนักงานของบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน)

3.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 317 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

4.1.1 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ (Pretest) จากนั้นได้ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (α - coefficient)

4.1.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลตามจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ในบทที่ 1

4.1.3 ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว

4.1.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วนั้นมาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรม SPSS (Statistic Package for Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สูตรดังนี้ (อภิรักษ์ จันทานี. 2538 : 75)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	=	ค่าร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์
	f	=	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	=	จำนวนความถี่ทั้งหมด หรือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.2.2 การหาค่าเฉลี่ยของข้อมูล ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

โดยที่	$\bar{X}$	แทนค่า	ค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั้งหมด
	$\sum X_i$	แทนค่า	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทนค่า	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.2.3 การวัดการกระจาย : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

$$SD = \sqrt{\frac{n\sum X_i^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

โดยที่	SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 ค่าสถิติ t – test

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ตามตัวแปรด้าน เพศ ในกรณีทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (บุญชม ศรีสะอาด.2535 : 112 – 113)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4.3.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ใช้ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยจำแนกตาม อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติการ ในองค์กรนี้ ประสิทธิภาพในการทำงานตั้งแต่จบและ รายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 236)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k - 1), ภายในกลุ่ม (n - k)

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างทางนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้ วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 332 – 333) มีสูตร ดังนี้

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE [1/n_i + 1/n_j]}$$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t – test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

4.3.3 ทดสอบความสัมพันธ์ Pearson Product - Moment Correlation

โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถิติการ และ ความพึงพอใจ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 144 – 145) ดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

โดยที่ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x กับ y

n แทน จำนวนคู่ของค่าตัวแปรหรือจำนวนสมาชิกในกลุ่ม

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างค่าตัวแปร x และ y

$\sum x$ แทน ผลรวมของค่าตัวแปร x

$\sum y$ แทน ผลรวมของค่าตัวแปร y

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของค่าตัวแปร x

$\sum y^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของค่าตัวแปร y

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 280)

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r เข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Salkind, 2000 : 208) มีดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 - 1.00	สูงมาก
0.61 - 0.80	ค่อนข้างสูง
0.41 - 0.60	ปานกลาง
0.21 - 0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.01 - 0.20	ต่ำมาก

การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Tests)

สมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบประเภท test of Difference และ test of Association การเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่แตกต่างกัน

- ในด้านเพศ : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t -test

- ในด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ ประสบการณ์ตั้งแต่จบการศึกษา : สถิติที่ใช้ ในการทดสอบ คือ One Way ANOVA และตำแหน่งงานสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t -test

สมมติฐานที่ 2 สวัสดิการทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน :
สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือคือ Pearson Product - Moment Correlation

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงาน
ในอนาคต : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Product - Moment Correlation

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ข. การช่าง จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 317 คน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้บริโภคลกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Prob	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธหรือยอมรับสมมติฐาน
LSD	แทน	Least Significant Difference
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรม SPSS คำนวณได้ ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอ ตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ข. การช่าง จำกัด(มหาชน)

- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัท ช. การช่าง จำกัด(มหาชน)
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการของพนักงานบริษัท ช. การช่าง จำกัด(มหาชน)
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคตของพนักงาน บริษัท ช. การช่าง จำกัด(มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ช. การช่าง จำกัด(มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับวุฒิการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่จบการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ ค่าจ้างโดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยแจกแจงเป็นความถี่ค่าเปอร์เซ็นต์หรือร้อยละ (Percentage) ได้ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	195	61.5
หญิง	122	38.5
รวม	317	100.0
2. อายุ		
20-30 ปี	76	24.0
31-40 ปี	109	34.4
41-50 ปี	96	30.3
51-60 ปีขึ้นไป	36	11.3
รวม	317	100.0
3. ตำแหน่งงาน		
ฝ่ายบริหาร	150	47.3
ฝ่ายปฏิบัติการ	167	52.7
รวม	317	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	56	17.7
อาชีวศึกษาหรืออนุปริญญา/ปวส.	68	21.4
ปริญญาตรี	166	52.4
สูงกว่าปริญญาตรี	27	8.5
รวม	317	100.0
5. สถานภาพการสมรส		
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	160	50.5
สมรส/อยู่ด้วยกัน	157	49.5
รวม	317	100.0
6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนี้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	144	45.4
4-6 ปี	41	12.9
7-9 ปี	48	15.2
10 ปีขึ้นไป	84	26.5
รวม	317	100.0
7. ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษา		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	87	27.4
4-6 ปี	37	11.7
7-9 ปี	46	14.5
10 ปีขึ้นไป	147	46.4
รวม	317	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
8. ค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 – 15,000 บาท	147	46.4
15,001 – 25,000 บาท	100	31.5
25,001 – 35,000 บาท	43	13.6
35,001 บาทขึ้นไป	27	8.5
รวม	317	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 317 คน

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 195 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 61.5 และ เป็นเพศหญิง จำนวน 122 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 38.5 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนเพียง 1 คน ซึ่งมีจำนวนที่แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถาม 20-30 ปี , 31-40 ปี , 40-51 ปี และ 51-60 ปี จึงได้ทำการรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไปเข้าด้วยกัน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาได้แก่ อายุ 41-50 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 อายุ 20-30 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 และพนักงานฝ่ายบริหาร มีจำนวน 150 คิดเป็นร้อยละ 47.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาได้แก่ ระดับการศึกษาอาชีวศึกษาหรืออนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 68 คน เป็นร้อยละ 21.4 ระดับการศึกษาน้อยกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวนเพียง 8 คน ซึ่งเป็นจำนวนน้อย จึงได้นำมารวมกับผู้ที่สถานภาพโสด พบว่าผู้มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 ผู้มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษา 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาได้แก่ ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษาน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษา 7-9 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่จบการศึกษา 4-6 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ มากกว่า 10 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ 7-9 ปี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ 4-6 ปี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ตามลำดับ

ค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 – 15,000 บาท มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาได้แก่ ค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือน 15,001- 25,000 บาท มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็น ที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัท ข. การช่าง จำกัด(มหาชน) เป็นแบบมาตราวัดของลิเคอร์ท (Likert scale) จำนวน 30 ข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน แบ่งออกได้เป็น 6 ด้าน คือ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการด้านสังคม สงเคราะห์และสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 4 แสดงผลความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานของบริษัท ข. การช่าง จำกัด
(มหาชน) ในด้านเศรษฐกิจ

สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. การให้โบนัส	3.99	.897	พึงพอใจ
2. การให้เบี้ยขยัน	3.71	.954	พึงพอใจ
3. การจัดบริการรถยนต์ส่วนบุคคล	3.78	.801	พึงพอใจ
4. การให้ค่าครองชีพ	3.84	.727	พึงพอใจ
5. การจัดสถานที่จอดรถ	4.01	.853	พึงพอใจ
รวม	3.86	.846	พึงพอใจ

จากตาราง 4 แสดงความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานของบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) ในด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน เท่ากับ .846 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้าน เศรษฐกิจในระดับพึงพอใจ ได้แก่ การให้โบนัส การให้เบี้ยขยัน การจัดบริการรถยนต์ส่วนบุคคล การให้ค่าครองชีพ การจัดสถานที่จอดรถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 3.71 3.78 3.84 และ 4.01 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงผลความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานของบริษัท ข. การช่าง จำกัด
(มหาชน) ในด้านการศึกษา

สวัสดิการด้านการศึกษา	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดฝึกอบรมภายใน	3.62	.653	พึงพอใจ
2. การจัดฝึกอบรมภายนอก	3.52	.696	พึงพอใจ
3. สิทธิในการลาศึกษา	3.15	.762	เฉย ๆ
4. การให้ทุนในการศึกษาต่อ ต่างประเทศ	3.07	.766	เฉย ๆ
5. บริการหนังสือพิมพ์ วารสาร	3.01	.830	เฉย ๆ
รวม	3.27	.741	เฉย ๆ

จากตาราง 5 แสดงความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานของบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) ในด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.27 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน เท่ากับ .741 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการใน ด้านการศึกษาอยู่ในระดับพึงพอใจ ได้แก่ การจัดฝึกอบรมภายใน การจัดฝึกอบรมภายนอก โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.51 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้าน การศึกษาอยู่ในระดับเฉย ๆ ได้แก่ สิทธิในการลาศึกษา การให้ทุนในการศึกษาต่อต่างประเทศ บริการหนังสือพิมพ์ วารสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 3.07 และ 3.01 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงผลความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานของบริษัท ข. การช่าง จำกัด
(มหาชน) ในด้านความมั่นคงและความปลอดภัย

สวัสดิการด้านความมั่นคงและ ความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. เงินช่วยเหลือพนักงานกรณี ประสบภัยพิบัติ	3.79	.754	พึงพอใจ
2. การทำประกันชีวิตให้กับพนักงาน	3.91	.599	พึงพอใจ
3. การกู้เงินเพื่อเคหะสังเคราะห์	3.98	.576	พึงพอใจ
4. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	4.12	.640	พึงพอใจ
5. เงินชดเชยให้แก่พนักงานเมื่อ เกษียณอายุ	3.89	.710	พึงพอใจ
รวม	3.93	.655	พึงพอใจ

จากตาราง 6 แสดงความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานของบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) ในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .655 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับพึงพอใจ ได้แก่ เงินช่วยเหลือพนักงานกรณีประสบภัยพิบัติ การทำประกันชีวิตให้กับพนักงาน การกู้เงินเพื่อเคหะสังเคราะห์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินชดเชยให้แก่พนักงานเมื่อเกษียณอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 3.91 3.98 4.12 และ 3.89 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงผลความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานของบริษัท ช. การช่าง จำกัด
(มหาชน) ในด้านสุขภาพอนามัย

สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล	3.82	.931	พึงพอใจ
2. การตรวจสุขภาพประจำปี	3.91	.657	พึงพอใจ
3. การจัดห้องปฐมพยาบาลและยา รักษาโรคให้แก่พนักงาน กรณี เจ็บป่วย	2.69	1.125	เฉย ๆ
4. การอนุญาตให้ลาป่วยรักษาตัว	3.71	.736	พึงพอใจ
5. หลักเกณฑ์ในการเบิกค่า รักษาพยาบาลของบริษัท	3.70	.673	พึงพอใจ
รวม	3.56	.824	พึงพอใจ

จากตาราง 7 แสดงความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานของบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) ในด้านสุขภาพอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .824 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับพึงพอใจ ได้แก่ เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี การอนุญาตให้ลาป่วยรักษาตัว หลักเกณฑ์ในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 3.96 3.71 3.70 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับเฉย ๆ ได้แก่ การจัดห้องปฐมพยาบาลและยารักษาโรคให้แก่พนักงาน กรณีเจ็บป่วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69

ตาราง 8 แสดงผลความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานของบริษัท ข. การช่าง จำกัด
(มหาชน) ในด้านสังคมสงเคราะห์

สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ผู้ให้คำปรึกษาช่วยเหลือทาง กฎหมาย	3.26	.708	เฉย ๆ
2. การรับฟังและพิจารณาเรื่องราว ร้องทุกข์	3.34	.658	เฉย ๆ
3. การจัดสถานที่ปฏิบัติงานเป็น สัดส่วน	4.07	.856	พึงพอใจ
4. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.30	.784	พึงพอใจอย่าง มาก
5. ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดถูก สุขลักษณะ	4.26	.835	พึงพอใจอย่าง มาก
รวม	3.84	.768	พึงพอใจ

จากตาราง 8 แสดงความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานของบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) ในด้านสังคมสงเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .768 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านสังคมสงเคราะห์ในระดับพึงพอใจอย่างมาก ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดถูกสุขลักษณะ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และ 4.26 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านสังคมสงเคราะห์ในระดับพึงพอใจ ได้แก่ การจัดสถานที่ปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และส่วนพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านสังคมสงเคราะห์ในระดับเฉย ๆ ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาช่วยเหลือทางกฎหมาย การรับฟังและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และ 3.34 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงผลความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานของบริษัท ช. การช่าง จำกัด
(มหาชน) ในด้านนันทนาการ

สวัสดิการด้านนันทนาการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ห้องออกกำลังกายให้แก่พนักงาน	2.88	.814	เฉย ๆ
2. การจัดแข่งขันกีฬา	2.79	.795	เฉย ๆ
3. การจัดงานปีใหม่	2.74	.825	เฉย ๆ
4. กิจกรรมคลายเครียด เช่น การจัด แข่งขันแรลลี่	2.69	.757	เฉย ๆ
5. การจัดสวนหย่อมสวนสุขภาพ	2.63	.728	เฉย ๆ
รวม	2.74	.783	เฉย ๆ

จากตาราง 9 แสดงความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานของบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) ในด้านนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .783 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านนันทนาการในระดับเฉย ๆ ได้แก่ ห้องออกกำลังกายให้แก่พนักงาน การจัดแข่งขันกีฬา การจัดงานปีใหม่ กิจกรรมคลายเครียด เช่น การจัดแข่งขันแรลลี่ การจัดสวนหย่อมสวนสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 2.79 2.74 2.69 และ 2.63 ตามลำดับ

จากผลแสดงความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ช. การช่าง จำกัด(มหาชน) ทั้ง 6 ด้าน พบว่า พนักงาน บริษัท ช. การช่าง จำกัด(มหาชน) มีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยโดยรวมโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 สวัสดิการด้านเศรษฐกิจโดยรวมโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 สวัสดิการด้านการศึกษาโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และสวัสดิการด้านนันทนาการโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการของพนักงานบริษัท ข. การช่าง จำกัด(มหาชน)

ตาราง 10 แสดงผลความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการของพนักงาน

	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการ	3.87	.628	พึงพอใจ

จากตาราง 10 แสดงผลความพึงพอใจโดยรวมในด้านสวัสดิการของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .628

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคตของพนักงาน

ตาราง 11 แสดงผลแนวโน้มการทำงานในอนาคตของพนักงาน

	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
แนวโน้มการทำงานในอนาคต	3.87	.894	อาจจะทำต่อ
แนะนำคนสนิทหรือญาติมาทำงาน	3.49	.766	มีแนวโน้มว่าจะ แนะนำ

จากตาราง 11 แสดงผลแนวโน้มการทำงานในอนาคตของพนักงาน พบว่า แนวโน้มในการทำงานในอนาคต อยู่ในระดับที่อาจจะทำต่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .894 และพนักงานจะแนะนำคนสนิทหรือญาติมาทำงานอยู่ในระดับที่มีแนวโน้มว่าจะแนะนำ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .766

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้และค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจสวัสดิการที่ต่างกัน

ในส่วนนี้สามารถแบ่งสมมติฐานย่อยตามข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ดังนี้

1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า 2 – tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 12 แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการจำแนกตามเพศ

	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S	t	df	p
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ชาย	3.88	.570	.321	215.860	.749
	หญิง	3.85	.712			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของพนักงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ .749 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน

ทาง เดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1)ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ แบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 13 แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการจำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.582	.527	1.344	.260
	ภายในกลุ่ม	313	122.853	.393		
	รวม	316	124.435			

จากตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการจำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .260 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า 2 – tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 14 แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการจำแนกตามตำแหน่งงาน

		t-test for Equality of Means				
ตำแหน่งงาน		$\bar{x}$	S	t	df	p
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ปฏิบัติการ	3.87	.632	.202	315	.840
	บริหาร	3.86	.624			

จากตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ 0.840 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะให้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน

ทาง เดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1)ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ แบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อดูว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 15 แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการจำแนกตามระดับ

การศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.754	.251	.636	.592
	ภายในกลุ่ม	313	123.681	.395		
	รวม	316	124.435			

จากตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .592 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1)ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อดูว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 16 แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการจำแนกตาม

สถานภาพสมรส

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.202	.601	1.532	.218
	ภายในกลุ่ม	314	123.233	.392		
	รวม	316	124.435			

จากตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .218 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 ประสพการณ์ทำงานตั้งแต่จบการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ประสพการณ์ทำงานตั้งแต่จบการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสพการณ์ทำงานตั้งแต่จบการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1)ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่าง กันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ แบบ Least Significant Difference (LSD)เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 17 แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการจำแนกตาม

ประสพการณ์ในการทำงานตั้งแต่จบการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.362	.121	.305	.822
	ภายในกลุ่ม	313	124.073	.396		
	รวม	316	124.435			

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการโดยการจำแนกตามประสพการณ์ทำงานตั้งแต่จบการศึกษา พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.433 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสพการณ์ในการทำงานตั้งแต่จบการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1)ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่าง กันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ แบบ Least Significant Difference (LSD)เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 18 แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการจำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติการในองค์กร

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.552	.184	.465	.707
	ภายในกลุ่ม	313	123.884	.396		
	รวม	316	124.435			

จากตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยรวมจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .707 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติการในองค์กรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.8 ค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1)ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 19 แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการจำแนกตามค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.870	1.218	3.177	0.14
	ภายในกลุ่ม	312	119.565	.383		
	รวม	316	124.435			

จากตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยรวมจำแนกตามค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือน พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.14 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อ 2 สวัสดิการของพนักงานทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : สวัสดิการทั้ง 6 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

H_1 : สวัสดิการทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง สวัสดิการของพนักงานทั้ง 6 ด้านที่มีต่อความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวม

สวัสดิการของพนักงาน	ความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวม			
	n	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ	317	.584*	0.000	ปานกลาง
สวัสดิการด้านการศึกษา	317	.150*	0.007	ต่ำมาก
สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	317	.468*	0.000	ปานกลาง
สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย	317	.294*	0.000	ค่อนข้างต่ำ
สวัสดิการสังคมสงเคราะห์	317	.402*	0.000	ค่อนข้างต่ำ
สวัสดิการด้านนันทนาการ	317	.069	0.224	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีระดับสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tailed).

จากตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง สวัสดิการของพนักงานทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับสวัสดิการโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .584 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สวัสดีการด้านการศึกษา พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สวัสดีการด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในระดับต่ำมาก โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .150 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อสวัสดีการด้านการศึกษาโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สวัสดีการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สวัสดีการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .468 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อสวัสดีการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สวัสดีการด้านสภาพอนามัย พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สวัสดีการด้านสภาพอนามัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมที่ระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .294 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อสวัสดีการด้านสภาพอนามัยโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย

สวัสดีการด้านสังคมสงเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สวัสดีการด้านสังคมสงเคราะห์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมที่ระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .402 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อสวัสดีการด้านสังคมสงเคราะห์โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย

สวัสดีการด้านนันทนาการ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.224 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สวัสดีการด้านนันทนาการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

สมมติฐานข้อ 3 ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

H_1 : ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานที่มีต่อแนวโน้มการทำงานในอนาคต

แนวโน้มการทำงาน	ความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวม			
	n	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
แนวโน้มการทำงานในอนาคต	317	.564*	0.000	ปานกลาง

* มีระดับสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tailed).

จากตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานที่มีต่อแนวโน้มการทำงานในอนาคต โดยใช้การวิเคราะห์ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

แนวโน้มการทำงานในอนาคต พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สวัสดิการของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .564 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเพิ่มขึ้น จะทำให้แนวโน้มการทำงานในอนาคตของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 22 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่จบการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวมที่ต่างกัน		
1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.3 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.4 ระดับวุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.5 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.6 ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่จบการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.8 ค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
2. สวัสดิการของพนักงานทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน		
2.1 สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.2 สวัสดิการด้านการศึกษา	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 22 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.3 สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.4 สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.5 สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.6 สวัสดิการด้านนันทนาการ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3. ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคต		
3.1 แนวโน้มการทำงานในอนาคต	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมาย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสวัสดิการ กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในสวัสดิการกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

ความสำคัญของปัญหา

1. ผลของการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการอย่างไร
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน
3. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงแนวโน้มการทำงานในอนาคตของพนักงาน
4. สามารถนำผลของข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นการกำหนดนโยบายด้านสวัสดิการ โดยให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงานให้ได้มากที่สุด

สมมติฐานในการศึกษา

1. พนักงานบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส อายุการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ ประสบการณ์ตั้งแต่จบการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานที่ต่างกัน

2. สวัสดิการของพนักงาน 6 ด้าน ที่ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านนันทนาการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

3. ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,036 คน (ข้อมูลจาก ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) โดยการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราปค่าประชากรของ (Taro Yamane, 1967: 886) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95 % ความผิดพลาดที่ยอมรับไม่เกิน 5%

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 289 คน และสำรองไว้ 10 % (เผื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์) รวมเป็น 317 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Propotionate Stratified Sampling) โดยการแบ่งจำนวนสาขาของ บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 19 สาขา

ขั้นตอนที่ 2 ใช้แบบตามความสะดวก (Convenience sampling) เพราะฉะนั้น จะเริ่มที่ผู้ทำงานอยู่ในสาขาทั้งหมด 19 สาขา ของบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) สาขาใดสาขาหนึ่ง และรายใดรายหนึ่งก่อนก็ได้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานในบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการในการประมวลผลวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามตอนที่ 1 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่จบการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้และรายได้ต่อเดือน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple choice) จำนวน 8 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

- ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 3 คำถามเกี่ยวกับตำแหน่งงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 5 สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- ข้อที่ 6 ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่จบการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) คำถามเป็นแบบปลายปิดทั้งหมด โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งระดับเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมาก พึงพอใจ เฉย ๆ ไม่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจอย่างมากโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 30 ข้อ เพื่อใช้ทดสอบระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ

โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

พึงพอใจมาก	เกณฑ์การให้คะแนน	5	คะแนน
พึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน	4	คะแนน
เฉย ๆ	เกณฑ์การให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่พึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	เกณฑ์การให้คะแนน	1	คะแนน

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถกำหนดได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนเฉลี่ย
พึงพอใจมาก	4.21 – 5.00

พึงพอใจ	3.41 – 4.20
เฉย ๆ	2.61 – 3.40
ไม่พึงพอใจ	1.81 – 2.60
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	1.00 – 1.80

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการของพนักงาน

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ข.การช่าง จำกัด(มหาชน) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถาม มีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ พึงพอใจมาก พึงพอใจ เฉย ๆ ไม่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจอย่างมาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น จำนวน 1 ข้อ

โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

พึงพอใจมาก	เกณฑ์การให้คะแนน	5	คะแนน
พึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน	4	คะแนน
เฉย ๆ	เกณฑ์การให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่พึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	เกณฑ์การให้คะแนน	1	คะแนน

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถกำหนดได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนเฉลี่ย
พึงพอใจมาก	4.21 – 5.00
พึงพอใจ	3.41 – 4.20
เฉย ๆ	2.61 – 3.40
ไม่พึงพอใจ	1.81 – 2.60
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	1.00 – 1.80

ตอนที่ 4 แนวโน้มการทำงานในอนาคต

แบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการให้เป็น 5 ระดับ มีลักษณะให้คะแนนเป็นสเกล (Scale) ชนิด Semantic differential

เกณฑ์กลางที่ใช้ในการประเมิน (ปรับปรุงจากออสกูดและคณะ อ้างใน นราศรี ไววานิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี. 2545: 123)

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 = ไม่ทำต่อแน่นอน

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 = อาจจะไม่ต้อง

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 = อาจจะทำหรือไม่ทำต่อ

คะแนนเฉลี่ย 3.40-4.20 = อาจจะทำต่อ

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 = ทำต่อแน่นอน

แบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการให้เป็น 5 ระดับ มีลักษณะให้คะแนนเป็นสเกล (Scale) ชนิด Semantic differential

เกณฑ์กลางที่ใช้ในการประเมิน (ปรับปรุงจากออสกูดและคณะ อ้างใน นราศรี ไววานิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี. 2545: 123)

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 = ไม่แนะนำแน่นอน

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 = มีแนวโน้มว่าจะไม่แนะนำ

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 = ไม่แน่ใจ

คะแนนเฉลี่ย 3.40-4.20 = มีแนวโน้มว่าจะแนะนำ

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 = แนะนำแน่นอน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา(Descriptive Research)และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากหนังสือบทความ สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสวัสดิการพนักงานของบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน)

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 317 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

4.1.1 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ (Pretest) จากนั้นได้ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (α - coefficient)

4.1.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลตามจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ในบทที่ 1

4.1.3 ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว

4.1.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วนั้นมาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรม SPSS (Statistic Package for Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส อายุการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ ประสบการณ์ตั้งแต่จบการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานที่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-test

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-test

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-test

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับวุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-test

สมมติฐานข้อที่ 1.5 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-test

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่จบการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-test

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจใน
 สวัสดิการที่ต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-test

สมมติฐานข้อที่ 1.8 ค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจใน
 สวัสดิการที่ต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-test

สมมติฐานข้อที่ 2 สวัสดิการของพนักงาน 6 ด้าน ที่ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้าน
 การศึกษา ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้าน
 นันทนาการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 สวัสดิการด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน
 สวัสดิการของพนักงาน ใช้ทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product
 Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือ
 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

สมมติฐานข้อที่ 2.2 สวัสดิการด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน
 สวัสดิการของพนักงาน ใช้ทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product
 Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือ
 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

สมมติฐานข้อที่ 2.3 สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับ
 ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน ใช้ทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน
 (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัว
 ที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

สมมติฐานข้อที่ 2.4 สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน
 สวัสดิการของพนักงาน ใช้ทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product
 Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือ
 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

สมมติฐานข้อที่ 2.5 สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน
 สวัสดิการของพนักงาน ใช้ทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product
 Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือ
 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

สมมติฐานข้อที่ 2.6 สวัสดิการด้านนันทนาการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน
 สวัสดิการของพนักงาน ใช้ทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product
 Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือ
 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคต ใช้ทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) สรุปผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.5 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 38.5 โดยกลุ่มตัวมีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 34.4 ตำแหน่งฝ่ายปฏิบัติการ ร้อยละ 52.7 มีการศึกษาขั้นสูงสุดปริญญาตรี ร้อยละ 52.4 สถานภาพโสด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป และค่าจ้างโดยประมาณต่ำกว่า 5,000-15,000 บาทต่อเดือน

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน ซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสังคมสภาวะ และด้านนันทนาการ พบว่า

ด้านเศรษฐกิจ เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านเศรษฐกิจในระดับพึงพอใจ ได้แก่ การให้โบนัส การให้เบี้ยขยัน การจัดบริการรถยนต์ส่วนบุคคล การให้ค่าครองชีพ การจัดสถานที่จอดรถ

ด้านการศึกษา เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านการศึกษาในระดับพึงพอใจ ได้แก่ การจัดฝึกอบรมภายใน การจัดฝึกอบรมภายนอก ส่วนพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านการศึกษาในระดับเฉยๆ ได้แก่ สิทธิในการลาศึกษา การให้ทุนในการศึกษาต่อต่างประเทศ บริการหนังสือพิมพ์ วารสาร

ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับพึงพอใจ ได้แก่ เงินช่วยเหลือพนักงานกรณีประสบภัยพิบัติ การทำประกันชีวิตให้กับพนักงาน การกู้เงินเพื่อเคหะสังเคราะห์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินชดเชยให้แก่พนักงานเมื่อเกษียณอายุ

ด้านสุขภาพอนามัย เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับพึงพอใจ ได้แก่ เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี การอนุญาตให้ลาป่วยรักษาตัว หลักเกณฑ์ในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของบริษัท ส่วนพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับเฉยๆ ได้แก่ การจัดห้องปฐมพยาบาลและยารักษาโรคให้แก่พนักงาน กรณีเจ็บป่วย

ด้านสังคมสงเคราะห์ เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านสังคมสงเคราะห์ในระดับพึงพอใจอย่างมาก ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดถูกสุขลักษณะ ส่วนพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านสังคมสงเคราะห์ในระดับพึงพอใจ ได้แก่ การจัดสถานที่ปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน และส่วนพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านสังคมสงเคราะห์ในระดับเฉยๆ ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาช่วยเหลือทางกฎหมาย การรับฟังและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ การรับฟังและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

ด้านนันทนาการ เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านนันทนาการในระดับเฉยๆ ได้แก่ ห้องออกกำลังกายให้แก่พนักงาน การจัดแข่งขันกีฬา การจัดงานปีใหม่ กิจกรรมคลายเครียด เช่น การจัดแข่งขันแรลลี่ การจัดสวนหย่อมสวนสุขภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านสวัสดิการอยู่ในระดับพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มการทำงานในอนาคตของพนักงาน พบว่า พนักงานมีแนวโน้มในการทำงานในอนาคตอยู่ในระดับที่อาจจะทำต่อ และพนักงานจะแนะนำคนสนิทหรือญาติมาทำงานในบริษัทอยู่ในระดับที่มีแนวโน้มว่าจะแนะนำ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส อายุการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ ประสบการณ์ตั้งแต่จบการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานที่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 สวัสดิการ 6 ด้าน ที่ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านนันทนาการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 สวัสดิการด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า สวัสดิการด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .584 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.2 สวัสดิการด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า สวัสดิการด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในระดับต่ำมาก โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .150 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.3 สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .468 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.4 สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมที่ระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .294 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.5 สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมที่ระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .402 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.6 สวัสดิการด้านนันทนาการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน พบว่า สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า สวัสดิการของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .564 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจะอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

1. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจุบันความต้องการในเรื่องสวัสดิการมีมากขึ้น การจัดสวัสดิการเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานมีการกินดีอยู่ดี และเป็นการจูงใจให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งการจัดสวัสดิการต้องให้โดยเท่าเทียมกันไม่อาจแบ่งเพศได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลภา หาญวิทยนกุล (2546:68) พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานทุกคนที่มีอายุแตกต่างกันต่างมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่บริษัทจัดให้ทำให้อายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลภา หาญวิทยนกุล (2546:68) พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

3. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานไม่ว่าจะดำรงตำแหน่งฝ่ายบริหารหรือฝ่ายปฏิบัติการ สวัสดิการที่บริษัทจัดให้ต่างเท่าเทียมกันและจัดโดยให้หลักความยุติธรรม ไม่ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปรียบเสียเปรียบ ทำให้ตำแหน่งงานและความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลภา หาญวิทยนกุล (2546:68) พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนพนักงานที่มีตำแหน่งระดับบริหารซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานที่ได้รับสวัสดิการสูงมีจำนวนไม่มากนัก ทำให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทมีระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน คือ ระดับปริญญาตรี จึงไม่เกิดความแตกต่างในด้านความคิด ทำให้ระดับการศึกษาที่ต่างกันของพนักงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรินทร์ รัตนบรรณกิจ (2547:90) เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของปลัดสุขาภิบาล : กรณีศึกษาประธานสุขาภิบาลที่มาจากการเลือกตั้ง

พบว่า ปลัดสุขาภิบาลที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดสุขาภิบาล

5. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่พนักงานที่มีสถานภาพโสดก็มีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบคล้ายๆ กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วเช่นกัน อาทิ การต้องรับผิดชอบด้านค่าใช้จ่ายในครอบครัว การผ่อนบ้าน รถยนต์ หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เหมือนกันพนักงานที่มีครอบครัวแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของตันติมา รัตนลาภ (2545:75) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติงาน บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติงานของบริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามสถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

6. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรไม่ว่าจะมากหรือน้อยต่างไม่รู้สึกถึงความไม่ยุติธรรมที่บริษัทจัดสวัสดิการให้ ทั้งนี้เนื่องจากในการจัดสวัสดิการบริษัทมีการกำหนดสวัสดิการไว้ อย่างแน่นอนและพนักงานทุกคนมีความเข้าใจต่อข้อกำหนดดังกล่าว ทำให้ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรไม่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลภา หาญวิทยนกุล (2546:68) พนักงานแตกต่างกันตามอายุการทำงาน of พนักงาน โดยพนักงานที่มีอายุงานมากกว่าจะได้รับสวัสดิการที่กล่าวมาสูงกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

7. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า ค่าจ้างต่อเดือนโดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ วิคเตอร์ วรูม โดย อภิญา อังคสุภณ (2545:19) ได้กล่าวไว้ว่า ความพอใจในผลลัพธ์เป็นคุณค่าของความพึงพอใจที่คาดหวังหน้าว่าจะมี แต่ถ้าองค์การสมาชิกองค์การจะต้องการผลลัพธ์ ผลลัพธ์ทั้งหมดอาจจะดึงดูดไม่เท่ากัน บางคนอาจจะมองว่าผลลัพธ์มีลักษณะเฉพาะ แต่บางคนไม่คิดเช่นนั้น ดังนั้น บุคคลจะศึกษาคุณค่าหรือส่วนประกอบของผลลัพธ์ บุคคลจะมีการคาดหวังความพึงพอใจล่วงหน้าของแต่ละผลลัพธ์ซึ่งเราเรียกว่า คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ เมื่อผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจคุณค่าจะเป็นบวก เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจ

คุณค่าความพึงพอใจจะเป็นลบและเมื่อผลลัพธ์ที่มีทั้งลักษณะเป็นที่น่าพอใจและไม่น่าพอใจ คุณค่าจะเท่ากับศูนย์

8. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า สวัสดิการด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน เนื่องจากพนักงานทุกคนต่างมีความรับผิดชอบแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการรักษาพยาบาลของตนเองและครอบครัว การจ่ายเงินซื้อเสื้อผ้าหรือเครื่องแบบเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล แสงสุ่ม (2542:บทคัดย่อ) การสำรวจความพึงพอใจในด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท เทรตติ้ง พลัส จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ต้องการให้ปรับปรุงสวัสดิการให้ดีขึ้น บริการรถรับส่งพนักงาน จัดให้มีกิจกรรมสันทนาการ และจัดให้มีห้องปฐมพยาบาล

9. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า สวัสดิการด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน โดยพนักงานมีความต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนั้น การให้ทุนการศึกษาหรือการฝึกอบรม การศึกษาต่อทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมถึงการช่วยเหลือการศึกษาของบุตร จึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งฤดี พวงมะลิ (2542:บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของสมาชิกต่อสวัสดิการสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมทางหลวง จำกัด ซึ่งพิจารณาการให้สวัสดิการทุนการศึกษาควรมีการประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน รวมทั้งด้านการปฏิบัติของการขอทุนการศึกษา เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่สมาชิก

10. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน ผลประโยชน์หรือบริการตอบแทนที่สร้างความมั่นคงเป็นสิ่งที่พนักงานต้องการ ทั้งนี้เพื่อการดำรงชีวิต เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ เงินทดแทน การประกันต่างๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมแรงกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจารณ์ พิบูลย์วงศ์ (2542:56) กลุ่มพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อผลตอบแทนและสวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือ เงินกู้เพื่อการเคหะ และเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

11. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน โดยบริษัทที่มีการจัดการตรวจสุขภาพประจำปี การให้บริการด้านการแพทย์และพยาบาล การอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อรักษาตัวได้ จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล แสงสุ่ม (2542:บทคัดย่อ) การสำรวจความพึงพอใจในด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท เทรตติ้ง พลัส จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ต้องการให้ปรับปรุงสวัสดิการให้ดีขึ้น บริการรถรับส่งพนักงาน จัดให้มีกิจกรรมสันทนาการ และจัดให้มีห้องปฐมพยาบาล

12. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน ซึ่ง Pigors และ Myers ได้กล่าวไว้ว่า สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ คือ การให้คำปรึกษาแนะแนว และช่วยเหลือทางกฎหมาย การรับฟังและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ และบริการอื่นๆ เช่นการจัดสถานที่ทำงาน โรงอาหาร ห้องน้ำ ห้องส้วม ให้ถูกสุขลักษณะและอนามัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ คือ สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

13. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ สัญญา บุญยะไพฑร (2538:25) กล่าวว่า การจัดสวัสดิการมีวัตถุประสงค์ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของบุคลากร เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความผูกพันองค์กรไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน และเป็นประโยชน์ในแง่จิตวิทยาที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับในคุณค่าและความสามารถอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ที่ได้มานั้น ผลปรากฏว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่จบการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และค่าจ้างเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานนั้น สาเหตุมาจากในขั้นตอนของการรับสมัครบุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ บริษัทได้มีการระบุคุณสมบัติของตำแหน่งงาน เงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นข้อตกลงก่อนการเข้าทำงาน ทำให้พนักงานส่วนมากมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการต่าง ๆ ตามข้อเสนอของบริษัทอยู่ก่อนหน้าแล้ว (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2548) ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. บริษัทควรสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่พนักงาน โดยมีการสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานในด้านการให้สวัสดิการมากขึ้น ได้แก่ การเพิ่มเงินค่ารักษาพยาบาลให้แก่พนักงานและครอบครัว การกำหนดอัตราการปรับเงินเดือนให้แก่พนักงาน และการจัดประชาสัมพันธ์ข่าวสารในบริษัทให้พนักงานได้รับรู้เพื่อทำให้พนักงานมีความมั่นใจว่าจะมีความมั่นคงในการทำงาน

2. บริษัทควรจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกันเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน

3. บริษัทฯ ควรที่จะสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้มีสวัสดิการที่เสมอภาคกัน โดยให้มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นการพัฒนาระดับความสามารถในการทำงาน และเป็นการพัฒนาระดับองค์กรซึ่งเป็นผลทางอ้อม

4. บริษัทควรมีการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดียิ่งขึ้น โดยมีการจัดกิจกรรมในเทศกาลต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมและความสามัคคีกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน)

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทอื่นๆ ที่มีการประกอบธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อนำผลการวิจัยมาทำการศึกษาเปรียบเทียบ

3. ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของการทำงานของพนักงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาคุณลักษณะที่ดีที่จะนำมาสร้างแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

4. ควรทำการศึกษาทุกทุกปี หรืออย่างน้อยปีเว้นปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจความต้องการล่าสุดของพนักงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

5. ควรทำการศึกษาผลตอบแทนอื่นๆ ที่พนักงานคาดหวังนอกเหนือจากสวัสดิการที่บริษัทฯ มอบให้

6. ในการวิจัยในเชิงสำรวจความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน อาจมีปัญหาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งอาจจะได้คำตอบที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจากความกลัวที่จะมีผลต่อความมั่นคงในงาน การพิจารณาความดีความชอบ จึงควรที่จะต้องหาทางป้องกันหรือสร้างความเข้าใจกับกลุ่มตัวอย่าง ถึงความต้องการที่แท้จริง เพื่อให้ได้ผลที่ถูกต้องใกล้เคียงกับเป็นจริงมากที่สุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัมพล นรพัลลภ. (2538). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *หลักสถิติ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

(2546). *การวิเคราะห์สถิติ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิติมา ปรีดีลภ. (2529). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ชลินทร์ อมรธรรม. (2535). *แนวความคิดที่เกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการ แรงงานสัมพันธ์*

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.

เทพนม เมืองแมนและสวีน สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ :

น้ำเพชร ปราณี. (2516). *แนวความคิดของปัญญา. งานวิจัยเรื่อง สวัสดิการของบุคลากรในโรงเรียน*.

แผนกวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์.

นราศรี ไวยานิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2545). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เนรมิตรการพิมพ์.

บุญเจือ วงษ์เกษม. (2536). *วารสารการเพิ่มผลผลิต*. ปีที่ 32 ฉบับที่ 2. (มกราคม-กุมภาพันธ์)

บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ สุวีริยาสาส์น

ประชุม รอดประเสริฐ. (2528). *การบริหารบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. (อัดสำเนา)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อสารกรุงเทพมหานคร

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

วิจิตร ระวังวงศ์. (2524). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงาน*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2537). *การบริหารบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.

สมยศ นาวิการ. (2524). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : สมหมายการพิมพ์

สมิต อาชวนิจกุล. *การพัฒนาตนเอง*. (2536). กรุงเทพมหานคร : สยามพรรณการพิมพ์

สัญญา บุญยะโหดระ. (2538). *ความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เดนาะ ดิยาว์และคนอื่น ๆ.(2525). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภิญา อังคสุภณ . (2545) . *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโรงพิมพ์นก*
(1994) จำกัด .สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

อุทัย หิรัญโต. (2526). *สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์

Bovee, Courtland L. and others. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill, Inc.

Dale S. Beach, (1971). *Personnel : The Management of People at Work*. New York: The
Macmillan co.,

Drever, J. (1983). *The Penquin Dictionay of Psychology*. Great Britain: Hazell Watson &
Viney Ltd.

Edward M. Harwell, (1969). *Personnel Management and Training*. New York: Chain Store
Publishing Corporation,

Harold Koontz , and Cyril O'Donnell, (1968). *Principles of Management*. New York:
McGraw-Will, Inc.

Kotler , Philip and Gary Armstrong . (2001). *Principles of Marketing* . 9th ed. New
Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Pigor, P. and C.A. Myers. (1950) . *Personnel Administration : A Point of View and Method*.
(3 d ed.) . New York: McGraw-Hill Book Company.

Sheely, M.W. (1975). *Responding to Social Change*. Pensylvania: Dowden, Hutchiaon
Press, Inc.

Weihrich, Heinz and Harold Koontz. (1993). *Management : a global perspective*. 10th ed.
New York: McGraw-Will, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน)

เลขที่แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ถูกต้องกับความเป็นจริงและเติมข้อความลงในช่องที่เว้นไว้

1. เพศ

☐ ชาย☐ หญิง

2. อายุ

☐ 20 - 30 ปี☐ 41 - 50 ปี☐ 21 - 30 ปี☐ 51 - 60 ปี☐ 31 - 40 ปี☐ 60 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่งงาน

4. ระดับวุฒิการศึกษาขั้นสูงสุด

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.☐ อนุปริญญาตรี/ปวส.☐ สูงกว่าปริญญาตรี☐ ปริญญาตรี

5. สถานภาพการสมรส

☐ โสด☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน☐ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่จบการศึกษา

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี☐ 7-9 ปี☐ 4-6 ปี☐ 10 ปีขึ้นไป

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนี้

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี☐ 4-6 ปี☐ 7-9 ปี☐ 10 ปีขึ้นไป

8. ค่าจ้างโดยประมาณต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท☐ 5,001-15,000 บาท☐ 15,001-25,000 บาท☐ 25,001-35,000 บาท☐ 35,001 บาทขึ้นไป

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยใช้เครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเภท/ชนิดของสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจ อย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่พึงพอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก (1)
สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ					
1. การให้โบนัส					
2. การให้เบี้ยขยัน					
3. การจัดบริการรถยนต์ส่วนกลาง					
4. การให้ค่าครองชีพ					
5. การจัดสถานที่จอดรถ					
ด้านการศึกษา					
1. การจัดฝึกอบรมภายใน เช่น อบรม ISO					
2. การจัดฝึกอบรมภายนอก เช่น ระบบงานบัญชี					
3. สิทธิในการลาศึกษา					
4. การให้ทุนการศึกษาเรียนต่อต่างประเทศ					
5. บริการหนังสือพิมพ์ วารสาร					
ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย					
1. เงินช่วยเหลือพนักงานกรณีประสบภัยพิบัติ					
2. การทำประกันชีวิตให้แก่พนักงาน					
3. การกู้เงินเพื่อเคหะสงเคราะห์					
4. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ					
5. เงินชดเชยให้แก่พนักงานเมื่อเกษียณอายุ					
ด้านนันทนาการ					
1. ห้องออกกำลังกายให้แก่พนักงาน					
2. การจัดแข่งขันกีฬา					
3. การจัดงานปีใหม่					
4. มีกิจกรรมคลายเครียด เช่น การจัดแข่งขันแรลลี่					
5. การจัดสวนหย่อม สวนสุขภาพ					
ด้านสังคมสงเคราะห์					
1. มีผู้ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือแนะนำทางกฎหมาย					
2. การรับฟังและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์					
3. การจัดสถานที่ปฏิบัติงาน เป็นสัดส่วน					

ประเภท/ชนิดของสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจ อย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่พึงพอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก (1)
4. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
5. ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดถูกสุขลักษณะ					
ด้านสุขภาพอนามัย					
1. เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล					
2. การตรวจสุขภาพประจำปี					
3. การจัดห้องปฐมพยาบาลและยารักษาโรคให้ แก่พนักงาน กรณีเจ็บป่วย					
4. การอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อรักษาตัว					
5. หลักเกณฑ์ในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของบริษัท					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการ

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยใช้เครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ท่านมี ความพึงพอใจโดยรวม ในสวัสดิการทั้ง 6 ด้าน จากบริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน) มากน้อยเพียงใด

พอใจอย่างมาก	☐	☐	☐	☐	☐	ไม่พอใจอย่างมาก
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	

ส่วนที่ 4 แนวโน้มการทำงานในอนาคต

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยใช้เครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านคิดว่าในอนาคตท่านจะมีแนวโน้มในการทำงานอย่างไร

ทำต่อแน่นอน	☐	☐	☐	☐	☐	ไม่ทำต่อแน่นอน
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	

2. ท่านจะแนะนำคนสนิทหรือญาติ มาทำงานที่นี่หรือไม่

แนะนำแน่นอน	☐	☐	☐	☐	☐	ไม่แนะนำแน่นอน
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	

ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มสว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/11400

วันที่ 17 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาววิณา อ่อนหวาน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และ รองศาสตราจารย์สิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาววิณา อ่อนหวาน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ศธ 0519.12/11๖๖๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๓๐ พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ผลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววีณา อ่อนหวาน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือน พฤศจิกายน - ธันวาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเผยแพร่ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววีณา อ่อนหวาน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 07-8950928

ภาคผนวก ง
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์

อาจารย์ประจำ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. รศ.สุพาดา สิริกิตตา

อาจารย์ประจำ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นางสาววีณา อ่อนหวาน
วันเดือนปีเกิด	16 พฤศจิกายน 2518
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	350/122 รัชดาชนวนชมแมนชั่น ซอยลาดพร้าว 23 ถนน ลาดพร้าว แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	บธ.ม.(บริหารธุรกิจบัณฑิต) คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
พ.ศ. 2548	บธ.ม.(บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ