

การศึกษาผลของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นของพนักงาน
ในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์



มนทกานติ มุญจนานนท์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษามลของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานใน
บริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2559



.....
นางสาวมนทกานติ มุญจนานนท์
ผู้วิจัย

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์มลฤดี สระภู

Ph.D. (Human Resource Management)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ

Ed.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
รองศาสตราจารย์อรณพ ต้นละมัย, Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ

M.B.A.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายท่าน ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.มลฤดี สระภู่น อาจารย์ประจำภาควิชาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ และกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะทุนมนุษย์และการจัดการองค์กรทุกท่านที่ให้การอบรมสั่งสอนและถ่ายทอดวิชาความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย

การวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถสำเร็จลุล่วงลงได้หากไม่ได้รับความกรุณาจาก ผู้จัดการส่วนสรรหาและสวัสดิการ บริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์ ที่สละเวลาให้ความร่วมมือ ให้ข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้และความช่วยเหลือในด้านต่างๆเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ และ น้องๆ สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร รุ่น 17C หลายท่าน สำหรับคำแนะนำ การช่วยเหลือทางด้านข้อมูล ตลอดจนการผลักดันให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์

สุดท้ายนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณ บิดา มารดา ครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ อบรมสั่งสอนและวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

มนทกานติ มุญจนานนท์

การศึกษาผลของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์

THE STUDY OF SATISFACTION WITH THE FLEXIBLE WELFARE FOR EMPLOYEES IN A MULTINATIONAL MEDICAL DEVICE COMPANY

มนทกานติ มุญจนานนท์ 5750456

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผศ.ดร. มลฤดี สระฐาน, Ph.D., ผศ.ดร.พรเกษม กันตามระ, Ed.D., อาจารย์สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ, M.B.A.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเชิงสำรวจถึงผลของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นของพนักงานในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นให้กับพนักงานในอนาคต ซึ่งในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจในสวัสดิการยืดหยุ่นซึ่งได้จัดให้กับพนักงานในปี 2559 เป็นปีแรก และนำผลของความพึงพอใจมาหาค่าเฉลี่ย รวมทั้งรวบรวมผลว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้านต่างๆมีผลต่อการเลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นในประเภทใดบ้างและเป็นจำนวนเท่าไร

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในประเภทสวัสดิการยืดหยุ่นส่วนตัวของตัวพนักงานและส่วนของบุตร และมีความพึงพอใจระดับมากในประเภทสวัสดิการยืดหยุ่นส่วนของ บิดา-มารดาและคู่สมรส ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับการเลือกสวัสดิการนั้น ผลของการศึกษาพบว่าในปัจจัยส่วนบุคคลต่างๆมีระดับการใช้สวัสดิการยืดหยุ่นในส่วนของตัวพนักงานเองมากที่สุด

คำสำคัญ : สวัสดิการแบบยืดหยุ่น/ ความพึงพอใจ/ ปัจจัยส่วนบุคคล

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ซ
สารบัญแผนภูมิ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดการบริหารงานด้านค่าตอบแทน	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการยืดหยุ่น	8
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์	11
2.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาส โลว์	11
2.3.2 ทฤษฎีอิอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์	12
2.3.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก	12
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและความคาดหวังในการทำงาน	15
2.4.1 ความหมายของแรงจูงใจ	15
2.4.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ	15
2.4.3 ชนิดของแรงจูงใจ	16
2.4.4 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม	17
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
	21
บทที่ 3	22
2.6 คำถามการวิจัย	21
วิธีดำเนินการวิจัย	22
3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	22
3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	23
3.2.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)	23
3.2.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)	23
3.3 ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัย	23
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	23
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4	26
ผลการวิจัย	26
4.1 การจัดสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานในบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา	26
4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
4.3 ผลรวมการเลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นใน 4 กลุ่มใหญ่และระดับความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการยืดหยุ่นแต่ละประเภท	29
4.4 ปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับการเลือกใช้สวัสดิการแต่ละประเภทของพนักงาน	31
บทที่ 5	34
สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย	34
5.1 สรุปผลการวิจัย	34
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
5.1.2 ผลรวมการเลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นใน 4 กลุ่มใหญ่	34
5.1.3 ผลของความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการยืดหยุ่นแต่ละประเภท	35
5.1.4 ผลของระดับการใช้สวัสดิการแต่ละประเภทของพนักงาน	35
5.2 อภิปรายผล	36
5.2.1 ระดับความพึงพอใจของการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นในประเภทต่างๆ	36
5.2.2 ผลของระดับการใช้สวัสดิการแต่ละประเภทของพนักงาน	37
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	39
บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	43
ประวัติผู้วิจัย	47



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	ข้อดีและข้อด้อยของแผนความยืดหยุ่น	9
2.2	เปรียบเทียบทฤษฎีต่างๆเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์	14
4.1	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามเพศ	27
4.2	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามอายุ	27
4.3	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามระดับการศึกษา	27
4.4	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามสถานภาพครอบครัว	28
4.5	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามจำนวนบุตร	28
4.6	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามฝ่ายงาน	28
4.7	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามอายุงาน	29
4.8	ผลรวมการเลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นใน 4 กลุ่มใหญ่	30
4.9	ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการแบบยืดหยุ่นแต่ละประเภท	30
4.10	ปัจจัยด้านเพศที่เลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่น	31
4.11	ปัจจัยด้านอายุที่เลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่น	32
4.12	ปัจจัยด้านสถานภาพครอบครัวที่เลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่น	32

สารบัญรูปภาพ

ภาพ

หน้า

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

22



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ

หน้า

4.1 ภาพรวมของปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้สวัสดิการ

33



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตลาดแรงงานในปัจจุบันนอกจากจะมีการแข่งขันกันอย่างสูงระหว่างคนที่ต้องการหางานเพื่อให้ได้งานที่ตรงตามความต้องการ ความสามารถ รายได้และสวัสดิการที่พึงพอใจแล้ว ในส่วนของผู้ประกอบการ บริษัท และองค์กรต่างๆก็ยังคงประสบกับปัญหาการสรรหาบุคลากร และขาดแคลนแรงงานที่จะเข้ามาช่วยขับเคลื่อนธุรกิจให้ดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่น โดยสาเหตุหลักๆของการขาดแคลนแรงงานนี้มาจากการที่ อัตราการเกิดของประชากรของประเทศไทยอยู่ที่ประมาณ 3 แสนคนต่อปี หรือคิดเป็นประมาณ 0.6 เปอร์เซ็นต์ต่อปีของประชากรทั้งหมด ซึ่งอัตราการเพิ่มของประชากรไทยจะเป็นไปในอัตราที่ช้าลง และเป็นการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอีกด้วย จึงน่าจะเป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งที่ทำให้หาแรงงานได้ยาก ภาคเศรษฐกิจขยายตัวแต่ภาคแรงงานกลับลดลง จึงเข้าหลักการที่ไม่สมดุลกัน อีกทั้งเรื่องค่านิยมของคนในรุ่น Generation Y ที่เปลี่ยนไป (ธารงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2554 : ออนไลน์) และอีกปัญหาหนึ่งก็คือว่ามีความสำคัญมากสำหรับองค์กรในปัจจุบันก็คือการรักษาพนักงานที่เปรียบเสมือนกำลังหลัก ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงาน มีความเชี่ยวชาญในขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆเป็นอย่างดี รวมถึงพนักงานที่มีความรู้เฉพาะด้านที่ต้องใช้เวลาในการสั่งสมประสบการณ์เพื่อนำมาสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร จากปัญหาข้างต้นทำให้องค์กรต่างๆต้องปรับตัวเพื่อดึงดูดแรงงานจากภายนอกให้สนใจเข้ามาสมัครงาน และ รักษาพนักงานภายในให้มีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยสิ่งที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพัน ดึงดูด จูงใจ และมีความมั่นคงในการทำงานนั้นจะเกิดมาจาก ค่าจ้าง ค่าตอบแทน การประเมินผลงานที่มีความเป็นธรรม การเจริญเติบโตในสายอาชีพ และ สวัสดิการ

ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าปัจจัยด้านค่าจ้างค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นความท้าทายในการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะสวัสดิการผลประโยชน์ที่องค์กรให้กับพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะดึงดูดรักษาและจูงใจพนักงาน อย่างที่ (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2558, หน้า 307) ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า “ผลงานวิจัยของสหรัฐอเมริกา พบว่าร้อยละ 43 ของพนักงานที่มีการโยกย้ายเปลี่ยนงานให้คะแนนของสวัสดิการผลประโยชน์ขององค์กรว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากในการตัดสินใจของเขา” และแนวโน้มของการบริหารทรัพยากรบุคคลในอนาคตนั้น ปัจจัยที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพัน และสามารถที่จะใช้ในการธำรงรักษาพนักงานไว้ได้นั้น มีเรื่องของสวัสดิการเข้ามามากขึ้น

โดยเฉพาะสวัสดิการในเรื่องของ Work Life Balance และสวัสดิการเรื่องของคุณภาพพนักงาน เป็นสิ่งที่นิยมมากในยุคปัจจุบัน (ประคัลภ์ ปิณฑพลังกูร, 2558 : ออนไลน์) องค์กรต่างๆจึงจำเป็นต้องมีการจัดสรรสวัสดิการแตกต่างกันไปเพื่อสร้างแรงดึงดูดและเป็นเหมือนกลยุทธ์หนึ่งในการต่อสู้กันในตลาดแรงงานเพื่อช่วงชิงต้นทุนด้านที่ถือว่าสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจนั่นก็คือต้นทุนมนุษย์นั่นเอง และด้วยในปัจจุบันการออกแบบสวัสดิการนอกจากจะคำนึงถึงเพียงแค่งบประมาณที่ต้องใช้และการจัดสรรขึ้นมาเพื่อจะได้ทัดเทียมและแข่งขันได้กับธุรกิจใกล้เคียงกันแล้ว ยังจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงประโยชน์และประสิทธิภาพของสวัสดิการนั้นด้วย กล่าวคือในการออกแบบสวัสดิการใดๆก็ตามต้องยึดหลักให้พนักงานใช้ได้จริง ตอบสนองตรงต่อความต้องการโดยรวม ซึ่ง (พิชญ์พี สายเชื้อ, 2558 : ออนไลน์) กล่าวถึงแนวโน้มการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในปี 2558 ว่าจะเป็นการเน้นโปรแกรมการบริหารบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ Employee Centric ที่ให้พนักงานเป็นศูนย์กลาง เนื่องจากในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มีพนักงานที่มีความหลากหลายเจเนอเรชั่น ทั้ง Gen X, Gen Y, Baby Boomer, Founder ที่ไม่สามารถใช้เพียงโปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่งได้ จึงต้องดีไซน์โปรแกรมตามที่พนักงานในหลากหลายวัยมีความต้องการ (เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร, 2550 : ออนไลน์) ได้ให้ตัวอย่างเช่น คนรุ่น Baby boom จะใส่ใจเรื่องการรักษาความเจ็บป่วย การประกันชีวิต เงินออมหลังเกษียณ ส่วนคน Gen X ซึ่งมีทั้งคนที่เพิ่งเริ่มสร้างครอบครัว และผู้ที่อยู่เป็นโสด Gen X ที่เริ่มสร้างครอบครัว ย่อมต้องการความยืดหยุ่นเรื่องวันหยุด เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำสำหรับซื้อบ้าน สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่ครอบคลุมถึงคู่สมรสและบุตร ส่วน Gen X ที่เป็นโสด ก็ต้องการสวัสดิการส่วนลดโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมกีฬา เวิร์คช็อปจัดดอกไม้ หรือคำแนะนำในการลงทุน ส่วนน้องใหม่ Gen Y พวกเขาต้องการสวัสดิการคืดฟัน คอนแทกเลนส์ ส่วนลดบัตรรถไฟฟ้า ส่วนลดซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กและบัตรสมาชิกฟิตเนส เป็นต้น

บริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์แห่งนี้ก็ได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของการจัดสวัสดิการให้เป็นที่ดึงดูด และสามารถตอบสนองให้ตรงต่อความต้องการสำหรับพนักงานทุกเพศทุกวัย จึงได้มีการริเริ่มจัดทำโปรแกรมสวัสดิการแบบยืดหยุ่นหรือที่ใช้ชื่อเรียกภายในบริษัทว่า “Flexible Benefit” ขึ้นมา โดยเริ่มประชาสัมพันธ์และอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ Flexible Benefit ตั้งแต่ปลายปี 2558 และ ได้เริ่มประกาศให้มีการใช้อย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 เป็นต้นมา ทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจหลังจากการจัด Flexible Benefit ให้กับพนักงานของบริษัทฯแห่งนี้ โดยผลการวิจัยจะสร้างประโยชน์ใน 2 ด้านคือ ผลประโยชน์ในส่วนที่พนักงานจะได้รับ เพื่อทำให้ทราบถึงผลตอบรับและนำไปใช้ปรับปรุง Flexible Benefit ให้ตรงกับความต้องการให้มากยิ่งขึ้น และส่วนประโยชน์สำหรับองค์กรคือได้ทราบว่า การลงทุนในการจัด Flexible Benefit นั้นเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานที่ทำงานอยู่ใน

ปัจจุบันมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นหรือไม่ และสามารถส่งผลให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ มั่นคง และผูกพันกับองค์กรอย่างไร เพื่อรักษาพนักงานให้ทำงานกับองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับการเลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่น ของพนักงานในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์ ที่ได้ใช้สิทธิ์ไปแล้วในแต่ละประเภทสวัสดิการ หลังจากที่ได้มีการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นขึ้นครั้งแรกในปี 2559

1.2.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นให้กับพนักงานในอนาคตเพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ผู้วิจัยทำการศึกษาผลของความพึงพอใจและปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับการเลือกใช้ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นของพนักงานในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์ โดยได้มีการกำหนดตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1.3.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว จำนวนบุตร ฝ่ายงาน และ อายุงาน

1.3.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ผลของระดับความพึงพอใจและปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับการเลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นแต่ละประเภทของพนักงาน

1.3.2 ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่งที่ได้ใช้สิทธิ์สวัสดิการยืดหยุ่นไปแล้ว ทั้งพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 88 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2559)

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2559 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ.2559

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับการเลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นแต่ละประเภทของพนักงาน

1.4.2 เพื่อนำผลและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงสวัสดิการยืดหยุ่นให้ตรงกับความต้องการของพนักงานมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์

สวัสดิการแบบยืดหยุ่น หมายถึง สวัสดิการที่กำหนดวงเงินจำนวนหนึ่งต่อปีต่อคนให้กับพนักงานมีสิทธิ์เบิกเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ เช่น ค่ารักษาพยาบาลบิดามารดา ค่าเบี้ยประกันภัยค่าทันตกรรม ค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก ค่าสมาชิกสโมสร ค่าแวนสายตา เป็นต้น ถือเป็นสวัสดิการทางเลือกให้กับพนักงานได้ใช้ผลประโยชน์อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

บริษัทข้ามชาติ หมายถึง บริษัทที่มีการผลิตและการตลาดในหลายประเทศ และนำสินค้าที่ผลิตออกจำหน่ายยังประเทศต่างๆ ผ่านสาขาหรือบริษัทในเครือหรือตัวแทนจำหน่ายในประเทศต่างๆ ทำให้ต้องมีการกระจายอำนาจจากสำนักงานใหญ่ไปยังบริษัทในเครือหรือสาขา เมื่อมีการขยายสาขาไปทั่วโลก ทำให้เกิดแนวคิดที่ว่าทำอย่างไรจะทำให้การบริหารงานของสาขาทั่วโลกสามารถร่วมมือกันและก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่ง จึงทำให้เกิดแนวคิดในการสร้างความเป็นสากลให้กับกิจการ

ความเป็นธรรมภายในองค์กร หมายถึง การที่องค์กรมีการวางรูปแบบในการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทนและให้สวัสดิการโดยใช้หลักการที่ถูกต้องมาเป็นเกณฑ์ เริ่มตั้งแต่การประเมินค่างานการจัดเกรด และแปลงออกมาเป็นค่าจ้างค่าตอบแทนที่พนักงานจะได้รับ รวมถึงการจัดสวัสดิการที่มีความเท่าเทียมกันของคนภายในองค์กร โดยจะเป็นรูปแบบที่ทุกคนได้เท่ากันหมด หรือ แบ่งสวัสดิการตามเกรดที่ได้จากการประเมินค่างานก็ได้ ทำให้สามารถตอบคำถามได้ว่าการที่พนักงานคนหนึ่งได้ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และสวัสดิการมากกว่าพนักงานอีกคนหนึ่งนั้นมีเหตุผลมาจากอะไร

รางวัล หมายถึง สิ่งจูงใจที่องค์กรจะให้กับพนักงานที่มีผลการทำงานที่ดี หรือ ทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ อาจจะเป็น โบนัส Incentive หรือ เงินพิเศษต่างๆ รวมไปถึงสวัสดิการใหม่ๆ ที่องค์กรพยายามคิดขึ้นและจัดสรรค์ให้พนักงาน ก็ถือว่าเป็นรางวัลที่ใช้ในการจูงใจอีก

รูปแบบหนึ่ง เพราะสวัสดิการใหม่ๆที่เกิดขึ้นถึงแม้ว่าจะไม่ได้เป็นรูปแบบของตัวเงินแต่ก็ถือเป็นรางวัลที่องค์กรจัดหาให้โดยใช้งบประมาณขององค์กรที่จะต้องจ่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งการที่องค์กรยอมลงทุนจัดสวัสดิการเพิ่มขึ้นก็สามารถสะท้อนได้ว่าเป็นผลมาจากผลประกอบการที่ดีจากการที่พนักงานร่วมกันทำงาน องค์กรจึงอยากตอบแทน โดยการให้สวัสดิการเป็นรางวัลกับพนักงานนั่นเอง เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่จะสร้างผลงานที่ดีต่อไป



บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัยในหัวข้อ “การศึกษาผลของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์” โดยได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดการบริหารงานด้านค่าตอบแทน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการยืดหยุ่น
- 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์
 - 2.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
 - 2.3.2 ทฤษฎีฮีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์
 - 2.3.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและความคาดหวังในการทำงาน
 - 2.4.1 ความหมายของแรงจูงใจ
 - 2.4.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ
 - 2.4.3 ชนิดของแรงจูงใจ
 - 2.4.4 ทฤษฎีความคาดหวังของวูม
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สมมติฐาน

2.1 แนวคิดการบริหารงานด้านค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่องค์กรได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน (ณัฐพันธ์, 2545) โดย (อนันต์ชัย, 2558) ได้กล่าวถึงส่วนประกอบของค่าตอบแทน โดยรวมว่าประกอบไปด้วย 3 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่ 1 เป็นค่าตอบแทนหลัก (Base Compensation)

ส่วนใหญ่ได้รับเป็นประจำ ส่วนที่ 2 ค่าตอบแทนจากผลการทำงานที่ดี เรียกว่า สิ่งจูงใจ (Incentives) รวมทั้งโบนัสและการแบ่งกำไร ส่วนที่ 3 คือ ผลประโยชน์อื่น (Benefits) บางครั้งถูกเรียกว่า ค่าตอบแทนทางอ้อม (Indirect Compensation)

วนิดา, อธิวัฒน์ และสมบัติ (2556) ได้ให้แนวคิดการแบ่งองค์ประกอบของค่าตอบแทน โดยแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หมายถึงค่าตอบแทนในรูปที่ใช้เงินเป็นค่าตอบแทนให้แก่พนักงานซึ่งมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง หมายถึงค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นตัวเงินให้แก่พนักงานหรือลูกจ้าง ได้แก่ เงินเดือนซึ่งกำหนดจ่ายเป็นเดือนๆ ค่าจ้าง ไม่ว่าจะเป็นค่าจ้างรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายชั่วโมง รวมถึงค่าทำงานล่วงเวลา ค่านายหน้าการขาย ครอบคลุมถึงเงินตอบแทนพิเศษ โดยคำนวณจากผลประกอบการของกิจการในทุกรอบปี

1.2 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม หมายถึงค่าตอบแทนที่พนักงานหรือลูกจ้างได้รับจากองค์กรหรือนายจ้างนอกเหนือจากค่าตอบแทนที่เป็นเงิน เช่น สวัสดิการที่องค์กร นายจ้างจัดสรรค้ำให้แก่พนักงานหรือลูกจ้างตามความเหมาะสม ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลทั้งในส่วนของพนักงานและครอบครัว ค่าประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ กองทุนเงินประกันสังคม กองทุนเงินสำรองเลี้ยงชีพ เงินที่นายจ้างจ่ายชดเชยให้ในวันลา กองทุนเพื่อการศึกษาของบุตร นอกจากนี้ยังมีสวัสดิการอื่น เพิ่มเติมตามตำแหน่งของบุคลากร เช่น รถประจำตำแหน่ง ค่าเช่าอพาร์ทเมนต์ ค่าเดินทาง หรือการจัดให้มีรถรับส่งพนักงาน ที่พักพนักงาน และคูปองอาหารกลางวัน เป็นต้น

2. ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน หมายถึง ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปของสิทธิประโยชน์หรือบริการที่พนักงานหรือลูกจ้างพึงได้รับ เพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานของตน และที่พึงพอใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กรซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทดังต่อไปนี้

2.1 งาน หมายถึงกิจกรรมที่ดำเนินอยู่ภายในองค์กร ที่มีลักษณะที่แตกต่างกันตามหน้าที่ และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานนั้น รูปแบบของงานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทายความสามารถ งานที่เปิดโอกาสให้พนักงานเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพ และเป็นตำแหน่งงานที่ได้รับการยอมรับและยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ นับว่าเป็นค่าตอบแทนอย่างหนึ่งที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน

2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหารค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพขององค์กร การบังคับบัญชาสายงานที่ดี การมีทีมงาน หรือเพื่อนร่วมงานที่ดี มีการยืดหยุ่นเวลาทำงาน พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรและแสดงความคิดเห็น ตลอดจนสภาพของเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเหมาะสม ปลอดภัย และพร้อมต่อการนำไปใช้งาน สิ่งเหล่านี้จัดว่าเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ซึ่งนับว่าเป็นค่าตอบแทนอีกประเภทหนึ่งที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน

โดยสรุปการบริหารค่าตอบแทนถือว่ามีความสำคัญที่องค์กรต้องใส่ใจและคำนึงถึงในเรื่องของความเป็นธรรมภายในองค์กรและการแข่งขันภายนอกองค์กร โดยไม่ควรให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนเพียงด้านใดด้านหนึ่ง แต่ควรบริหารค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินให้มีความสมดุลกัน โดยอยู่บนพื้นฐานของความสามารถในการจ่ายขององค์กรและประโยชน์สูงสุดที่พนักงานจะได้รับ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการยืดหยุ่น

แนวคิดของ เดชา (2559) เรื่องสวัสดิการที่มีลักษณะยืดหยุ่น (Flexible Benefits) หรือสวัสดิการแบบเป็นชุด (Package) คือเพื่อเป็นทางเลือกเพิ่มเติมให้แก่บุคลากรแต่ละคนที่มีความต้องการหรือมีลักษณะการดำเนินชีวิตที่ไม่เหมือนกัน โดยองค์กรจะจัดสรรวงเงินสำหรับแต่ละทางเลือกให้มีมูลค่าเทียบเท่ากัน (Equivalent) เพื่อไม่ให้บุคลากรที่เลือกสวัสดิการที่ไม่เหมือนกันเกิดความรู้สึกแตกต่างหรือรู้สึกถึงความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างกัน หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าสวัสดิการตาม “ไลฟ์สไตล์” ของบุคลากรที่มีแนวโน้มที่จะมุ่งเน้นที่แนวทางการใช้ชีวิตและความต้องการเฉพาะของคนแต่ละเจนอเรชัน

อีกแนวคิดหนึ่ง โดยกัลยาณี (2554) กล่าวถึงแผนผลประโยชน์เกื้อกูล แบบเลือกเอง (Cafeteria-style) หรือแบบยืดหยุ่นว่า “พนักงานได้รับอนุญาตให้มีความยืดหยุ่นสูงในการเลือกผลประโยชน์เกื้อกูลที่มีค่าต่อพวกเขามากที่สุด” โดยได้ประเมินข้อดีและข้อด้อยของแผนความยืดหยุ่นดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ข้อดีและข้อด้อยของแผนความยืดหยุ่น

<p>ข้อดี</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานสามารถเลือกแผนที่ให้ความพอใจสูงสุดตามความจำเป็นของพวกเขา 2. ผลประโยชน์แบบยืดหยุ่น ช่วยให้องค์กรตอบสนองความจำเป็นที่กำลังเปลี่ยนไปของแรงงานที่กำลังเปลี่ยนไปได้ 3. การเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นของพนักงานและครอบครัวช่วยเพิ่มความเข้าใจในผลประโยชน์ <p>ข้อดี</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. แผนที่ยืดหยุ่นช่วยให้องค์กรนำเสนอผลประโยชน์ที่แปลกใหม่ได้ด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า ทางเลือกใหม่เป็นเพียงการเพิ่มทางเลือกอีกอย่างหนึ่งเข้ามาให้เลือกได้เท่านั้น 5. องค์กรควบคุมต้นทุน โดยการตั้งวงเงินค่าใช้จ่ายสูงสุดและพนักงานเลือกภายใต้ข้อจำกัดนั้น
<p>ข้อด้อย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานอาจเลือกผลประโยชน์ที่แปลกใหม่ไม่ได้ ทำให้มีปัญหาเมื่อเกิดอุบัติเหตุและไม่ได้รับการคุ้มครอง 2. เป็นภาระในการบริหารจัดการและค่าใช้จ่ายสูงขึ้น 3. พนักงานเลือกเฉพาะผลประโยชน์ที่แปลกใหม่ที่จะใช้ ผลที่ตามมาคือการใช้ผลประโยชน์ที่แปลกใหม่สูงทำให้ค่าใช้จ่ายสูงขึ้น

ที่มา: กัลยาณี คุณมี. การบริหารค่าตอบแทนเชิงกลยุทธ์. 2554, น. 218.

จากแนวคิดที่ยกมาข้างต้นนั้นสามารถสรุปได้ว่าการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นนิยมแบ่งเป็น 2 แบบคือ

1. การจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นที่บริษัทจัดผลประโยชน์ไว้เป็นชุดหรือ package โดยมีจำนวนวงเงินที่ใกล้เคียงกันในแต่ละชุด และมีสวัสดิการแต่ละประเภทในชุดหนึ่งๆที่ตอบสนองพนักงานในแต่ละ generation พนักงานจำเป็นต้องเลือกชุดสวัสดิการที่ตนเองใช้ประโยชน์ได้สูงสุด

2. การจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นที่มีประเภทสวัสดิการหลายๆอย่างไว้ให้พนักงานเลือกผสมได้ด้วยตนเอง โดยมีวงเงินจำนวนหนึ่งที่ได้เท่ากันทุกคน พนักงานก็สามารถเลือกสวัสดิการที่เหมาะสมกับตนเองและใช้ประโยชน์ได้สูงสุด สวัสดิการแบบนี้เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า Cafeteria Benefit

กิ่งพร (2553) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การบริหารงานบุคคลในองค์กรไทยจะต้องใช้ลูกเล่นมากขึ้น โดย HR จะต้องกลับมาพิจารณาระดับประชากรในประเทศว่ากลุ่มวัยทำงานคือกลุ่มคนในช่วงวัยใด และในอนาคตแนวโน้มวัยทำงานจะอยู่ที่คนกลุ่มใด การจ่ายค่าตอบแทนให้ถูกใจผู้รับ

ก็ต้องดูว่าผู้รับเป็นกลุ่มใด ซึ่งในแต่ละบริษัทต้องทำการสำรวจพนักงานในบริษัทก่อนว่ามีคน 4 กลุ่มนี้อยู่หรือไม่

1. กลุ่ม Marshal เกิดก่อนปี 1946 หรือช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปคนกลุ่มนี้จะมีความมั่นคง ซื่อสัตย์ไม่ชอบความเสี่ยง มีความเป็นผู้ใหญ่ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงและต่อต้านเทคโนโลยี สิ่งที่คนกลุ่มนี้ต้องการคือเงินหลังเกษียณ บำเหน็จบำนาญ ซึ่งประเทศไทยยังขาดส่วนนี้อยู่มาก

2. กลุ่ม Baby Boomers (1946-1964) ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงกลุ่มผู้บริหาร ลักษณะเฉพาะคือไม่ชอบความขัดแย้ง แต่เปิดรับได้กับความคิดแปลกใหม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และมีกระบวนการคิดที่ค่อนข้างเป็นระบบ รักการทำงานหนัก ซื่อสัตย์ รักองค์กร คนกลุ่มนี้ต้องการความมั่นคงหลังเกษียณเช่นกัน

3. Generation X เป็นกลุ่มที่เริ่มใช้เทคโนโลยีเข้ามาจัดการระบบการทำงานมากขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ แต่ยังขาดประสบการณ์ในบางเรื่อง มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีความเชื่อว่าผลตอบแทนจะต้องจ่ายตามผลงานของแต่ละบุคคล แต่ข้อเสียของกลุ่มนี้คือไม่มีความอดทน ผลประโยชน์ที่กลุ่มนี้ต้องการและให้ความสำคัญคือ สวัสดิการครอบครัว สุขภาพ และการเติบโตในหน้าที่การงาน

4. สำหรับกลุ่มสุดท้ายคือ Generation Y (1977-1989) กลุ่มนี้จะใช้ชีวิตกับเทคโนโลยี อยู่ในโลกออนไลน์ ชอบทำงานเป็นทีม และรักงานที่ทำท้าทาย มีความสามารถสูง ทำงานได้หลายประเภทและเก่ง สวัสดิการที่คนกลุ่มนี้ต้องการควรเป็น คอร์สเทรนนิ่ง ออกกำลังกาย ดูหนัง ฟังเพลง หรือกิจกรรมอื่นๆ

เมื่อทำการสำรวจพนักงานและรู้ความต้องการแล้ว การบริหารสวัสดิการค่าจ้างแบบเลือกได้ (Flexible Benefits) มีขั้นตอนคือ สร้างเมนูให้พนักงานเลือกว่าต้องการให้บริษัทดูแลเรื่องใดเป็นพิเศษบ้าง ซึ่งตัวเลือกที่มีทั้งหมดจะต้องครอบคลุมความต้องการของทุกกลุ่มพนักงาน

การให้สวัสดิการในปัจจุบันจะไม่ได้เป็นเพียงการยึดถือตามแต่เจ้าของบริษัทหรือผู้บริหารเป็นผู้กำหนดแต่เพียงด้านเดียวแล้ว แต่จะต้องคำนึงถึงความต้องการของพนักงานในองค์กร โดยต้องมีการศึกษาสำรวจไปถึงความต้องการของแต่ละช่วงวัยและสถานะทางครอบครัวเพื่อนำมาออกแบบสวัสดิการให้เกิดความพอใจสูงสุด และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการที่องค์กรลงทุนในเรื่องสวัสดิการไปนั้นไม่เกิดความสูญเปล่าแต่เป็นส่วนหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจและเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานได้

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

2.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ (1943, อ้างจาก มณีวรรณ 2554) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปอย่างแพร่หลาย สมมติฐานดังกล่าวมีสาระสำคัญดังนี้ มนุษย์มีความต้องการ และเป็นความต้องการที่ไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ และความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป โดยความต้องการของมนุษย์ มีลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ คือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ซึ่งลำดับขั้นของปิรามิดความต้องการของมนุษย์ หรือ Hierarchy of Needs แบ่งได้ 5 ขั้น โดยเริ่มจากความต้องการลำดับต่ำสุดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological) ได้แก่ น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย ซึ่งความต้องการในลำดับแรกนี้ หากได้รับการตอบสนองแล้วก็จะก้าวขึ้นสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป นับเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ เมื่อเปรียบเทียบกับความต้องการในองค์กร เช่น การระบายอากาศ บรรยากาศปลอดโปร่ง ไม่อึดอัด เงินเดือนพื้นฐานที่เพียงพอแก่การดำรงชีวิต ค่าของงาน ความรู้ความสามารถ โรงอาหารที่มีอาหารอร่อย สะอาด ถูกหลักโภชนาการ ราคาไม่แพง และ สภาพการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานให้สำเร็จตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคง (Security) เป็นการต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงการปลอดจากโรคร้าย การถูกคุกคาม หรือ ความเจ็บปวด เมื่อเปรียบเทียบกับความต้องการในองค์กร เช่น สภาพการทำงานที่เหมาะสม ปลอดภัยต่ออาชีวอนามัย สวัสดิการ การขึ้นเงินเดือนทั่วไป และ งานที่มั่นคง เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคมหรือการเป็นที่ยอมรับของคนอื่น (Social หรือ Affiliation) เป็นความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในสังคม ต้องการความรัก ต้องการเป็นเจ้าของ เปรียบเทียบกับความต้องการในองค์กร เช่น คุณภาพของการกำกับดูแล ความเข้ากันได้กับกลุ่มผู้ร่วมงาน มิตรภาพแบบมืออาชีพ ความต้องการในลักษณะนี้จะปรากฏให้เห็นด้วยการที่พนักงานประสงค์จะทำงานร่วมกันกับคนอื่นหรือทำงานเดี่ยว

4. ความเชื่อมั่นในตัวเองหรือเห็นคุณค่าของตัวเอง (Self-Esteem) เป็นความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ มีคนนับหน้าถือตา มีชื่อเสียงเกียรติยศ เปรียบเทียบกับความต้องการในองค์กร เช่น ชื่อตำแหน่ง การจ่ายเพิ่มขึ้นตามระบบคุณธรรมไม่ใช่ระบบอุปถัมภ์ การได้รับการ

ยกย่องชมเชยจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน การทำงานได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ หน้าที่ความรับผิดชอบที่มีคุณค่า เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) ถือเป็นความต้องการลำดับสูงสุดของมนุษย์ ต้องฝ่าด่านความต้องการมาหลายลำดับขั้น เช่น ต้องการงานที่ท้าทาย ใช้ความคิดสร้างสรรค์ อยากรู้ความสำเร็จในการทำงาน มีความก้าวหน้าในองค์กร เป็นต้น

2.3.2 ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์

วูฒิพล (2546) กล่าวถึงทฤษฎีนี้ว่าความต้องการของมนุษย์ออกเป็นขั้นๆ ซึ่งมีองค์ประกอบคล้ายกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แต่ได้จัดลำดับความต้องการเป็น 3 ลำดับดังนี้

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีวิตอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการปัจจัยพื้นฐานที่จะมีชีวิตอยู่ รวมทั้งความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs) คือความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวพันกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน การมีสัมพันธภาพกับผู้ที่ทำงานร่วมกัน

3. ความต้องการเติบโตก้าวหน้า (Growth needs) คือ ความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโตพัฒนา ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยการแสวงหาโอกาส และการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆและได้รับความสำเร็จในชีวิต

2.3.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก

มณีวรรณ (2554 อ้างจาก เฟรดเดอริก เฮอรัชเบอร์ก, 1968) ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยา มหาวิทยาลัยยูทาห์ ประเทศสหรัฐฯ ได้ศึกษาและทดสอบจนพบว่ามีความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่เป็นสิ่ง “ดี” และ “ไม่ดี” ในการทำงานและยังพบว่าสิ่งที่ดีตรงข้ามกับความพึงพอใจ ไม่ใช่ความไม่พึงพอใจ แต่เป็นภาวะที่ปราศจากความพึงพอใจ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ มี 2 ปัจจัยที่ใช้ตอบสนองความต้องการ ได้แก่

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่มุ่งลดความรู้สึกไม่พอใจของคนในการทำงาน ถ้าหากขาดไปคนจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน เงินเดือน สภาพการทำงาน สถานภาพ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ลูกน้องและ เพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่องค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของ

พนักงาน หากองค์กรไม่สามารถทำได้ พนักงานจะเกิดความไม่พอใจในการทำงาน และละทิ้งงานในที่สุด

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เป็นส่วนผลักดันให้คนทำงานให้แก่องค์กร หากขาดไปจะทำให้คนในองค์กรขาดความพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับและความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน เหล่านี้เป็นปัจจัยที่จูงใจพนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กรอย่างสุดความสามารถ

โดย วณิดา, อธิวัฒน์ และสมบัติ (2556) ให้แนวคิดไว้ว่าจากแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอรัชเบิร์ก สามารถอธิบายพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์กรดังนี้ พนักงานจะอยู่ในองค์กรต่อเมื่อได้รับปัจจัยพื้นฐานในการทำงาน เช่น เงินเดือน หรือค่าตอบแทนอย่างเพียงพอและเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ค่าตอบแทนไม่ใช่ปัจจัยสำคัญมากพอที่จะรักษาพนักงานไว้กับองค์กรในระยะยาวได้ ยังต้องมีองค์ประกอบอื่นสนับสนุนด้วย ที่สำคัญคือความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ เช่น การมอบหมายที่ความรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง อันเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จของปัจเจกบุคคล

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบทฤษฎีต่างๆเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

Maslow	ERG	Herzberg
ความต้องการที่จะได้รับ ความสำเร็จ	ความต้องการ เติบโตก้าวหน้า	ปัจจัยจูงใจ
ความต้องการได้รับการยกย่อง		
ความต้องการทางด้านสังคม	ความต้องการ ด้านความสัมพันธ์	ปัจจัยค้ำจุน
ความต้องการทางด้านความ มั่นคงปลอดภัย	ความต้องการ เพื่อการดำรงชีวิต	
ความต้องการด้านกายภาพ		

ที่มา: ดัดแปลงจาก สุรางค์รัตน์ วชิรารมณ, 2540, น. 58-59.

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ทั้ง 3 ทฤษฎีสรุปได้ไปในแนวทางเดียวกันว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเริ่มต้นจากน้อยจนมากขึ้นไปเรื่อยๆ ดังนั้นในองค์กรที่มีการจัดสวัสดิการหรือจัดสิ่งที่เป็นความต้องการของพนักงานไว้ในระดับหนึ่งแล้วจึงไม่ควรที่จะหยุดนิ่งและคิดว่าทำให้สวัสดิการนั้นเพียงพอต่อความต้องการแล้วจึงไม่มีการพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ เพราะจากทฤษฎีที่ว่าด้วยความต้องการที่มากขึ้นของมนุษย์นั้นเป็นแนวให้สมมติฐานได้ว่าสวัสดิการเดิมที่มีให้ก็จะไม่เป็นที่พึงพอใจของพนักงานในวันใดวันหนึ่ง เนื่องจากจะเกิดความรู้สึกต้องการสิ่งที่อยู่ในลำดับขั้นต่อไป ดังนั้นเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องศึกษาข้อมูลของพนักงานภายใน และ ข้อมูลภายนอกองค์กรให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อจะได้นำมาออกแบบค่าจ้าง

คำตอบแทนรวมถึงสวัสดิการให้ตรงต่อความต้องการตามลำดับขั้นที่เป็นธรรมชาติของมนุษย์ได้มากที่สุด

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและความคาดหวังในการทำงาน

2.4.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจคือ แรงผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำให้ไปสู่จุดหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำต่างๆก่อนที่จะถึงเป้าหมาย คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำในภาษาละตินว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำให้บุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ

วีริช (2547) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจขององค์กรจึงมีผลมาก ทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นได้ผลตอบแทนด้วย

แรงจูงใจ (Motivation) ในความหมายของ (มณีวรรณ, 2554) คือ พลังที่เคลื่อนไหวและจูงใจคนได้ ซึ่งได้แก่ความต้องการที่มีอยู่มากมาย ทั้งที่ปรากฏชัดแจ้ง (Manifest) หรือแอบแฝง (Latent) เนื่องจากยังไม่มีโอกาสแสดงออก ละความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ทำให้มนุษย์เกิดการ ขวนขวาย หรือมรพฤติกรรมในการที่จะลดภาวะขาดแคลนดังกล่าว ซึ่งแรงจูงใจอาจหมายถึงรวมถึง ความต้องการที่จะทำงาน โดยใช้การจูงใจที่เป็นตัวเงินหรือผลประโยชน์ที่วัดได้ เช่น ให้เงินเดือนเพิ่ม แต่ในบางครั้งก็อาจไม่เกี่ยวกับตัวเงินก็สร้างแรงจูงใจได้ เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

2.4.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่จะทำให้เกิดการที่จะกระทำ หรือ ไม่กระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง (สุชา, สุรางค์, 2538)

ชัยนาท (2529) กล่าวถึงแรงจูงใจว่ามีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก หากผู้ทำงานได้รับแรงจูงใจในระดับสูงย่อมทำให้พวกเขามีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยไม่ย่อท้อ

กิติ (2532) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจมีความสำคัญ 3 ประการคือ

1. ทำให้เกิดความสนใจ การเลือก และกำหนดให้ตนเองแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

2. ทำให้เกิดพฤติกรรมเกิดพลังงานเร้าให้มีกิจกรรม

3. นำไปสู่ความสำเร็จในเป้าหมาย

อุบลรัตน์ (2533) กล่าวว่า แรงจูงใจมีลักษณะสำคัญ 2 ประการคือ

1. ธรรมชาติของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ นั้น ย่อมจะมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล สามารถพิจารณาในรายละเอียดแต่ละชนิดได้ดังนี้ อายุ แรงขับ อารมณ์ ความตั้งใจและความสนใจ

2. สถานการณ์ต่างๆ ในแต่ละสิ่งแวดล้อม จะมีผลทำให้แรงจูงใจในการเรียนรู้แตกต่างกันออกไป ประกอบด้วย การตั้งเป้าหมาย การตั้งระดับความทะเยอทะยานในการเรียนรู้ การแข่งขัน และการเสริมแรง

2.4.3 ชนิดของแรงจูงใจ

แรงจูงใจอาจแยกออกเป็นหลายชนิด แต่ที่นิยมแบ่งกันนั้นมีอยู่ 3 ชนิดใหญ่ๆคือ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physiological Motives) คือ พลังที่ทำให้คนแสดงพฤติกรรมในการรักษาสภาพชีวิตให้อยู่รอด อยู่ในภาวะสมดุลมีปกติสุข ไม่ตาย เช่น แรงจูงใจในการบำบัดความหิว ความกระหาย ความต้องการพักผ่อน การขับถ่าย เป็นต้น แรงจูงใจทางกายนี้ถือว่าเป็นแรงจูงใจปฐมภูมิ (Primary Motives) ของคนเรา

2. แรงจูงใจในทางสังคม (Social Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ (Acquired, Learned, Secondary Motive) เช่น ความอยากมีเพื่อน ต้องการมีหน้ามีตา อยากรวย อยากสุขสำราญใจ แรงจูงใจทางสังคม เป็นผลมาจากความต้องการทางจิตใจของคนเราด้วยพร้อมๆ กัน เพื่อสนองจิตใจให้เบิกบานในการดำเนินชีวิตร่วมกันในสังคม

3. แรงจูงใจส่วนบุคคล (Personal Motive) ได้แก่ แรงจูงใจที่คนเราอยากทำอยากเป็น หรืออยากได้ตามที่ตนเองต้องการเป็นส่วนตัวโดยเฉพาะ เป็นลักษณะพิเศษ

ถวิล (2532) ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ คือ การดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุขเป็นสิ่งจำเป็นที่มนุษย์ปรารถนา เพราะในธรรมชาติมนุษย์มีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับนับถือจากคนอื่น

2. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ เป็นลักษณะที่สำคัญของมนุษย์ประการหนึ่ง ได้แก่ ความต้องการอำนาจเหนือบุคคลอื่นในสังคม เพราะมีความรู้สึกว่าการกระทำอะไรได้มากกว่าคนอื่นเป็นความภาคภูมิใจ

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นหลังจากการคาดหวังของบุคคล แล้วก็พยายามที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จอันนั้น

2.4.4 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม

วนิดา, อธิวัฒน์ และสมบัติ (2556 อ้างจาก วิกเตอร์ เอช. วรูม, 1964) ศาสตราจารย์ทางด้านจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเยล ประเทศสหรัฐอเมริกา อธิบายแนวคิดทฤษฎีนี้ว่า การกระทำของบุคคลที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการเกิดจากแรงจูงใจที่บุคคลคาดหวังจะได้รับรางวัล นั่นคือสิ่งจูงใจให้บุคคลที่อยู่ในองค์กรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถก็คือรางวัลที่เขาคาดหวัง แนวคิดนี้สามารถนำมาใช้กำหนดผลตอบแทนการทำงานของพนักงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังที่พนักงานต้องการจากองค์กร

ทฤษฎีความคาดหวังที่กล่าวโดย (สร้อยตระกูล, 2542) มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ (Valence), ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) และความคาดหวัง (Expectation) รายละเอียดขององค์ประกอบทั้ง 3 มีดังนี้

1. จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ (Valence) หมายถึงระดับความชอบของแต่ละบุคคลในผลลัพธ์ นั่นคือระดับความมากน้อยของความชอบหรือเห็นในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้จากการกระทำ นั่นคือ ค่านิยม สิ่งจูงใจ ทักษะ และ ธรรมชาติที่คาดหวัง

2. ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึงความเป็นไปได้หรือโอกาสของผลลัพธ์ในระดับแรกจะทำให้ได้รับผลตอบแทนในระดับต่อไป เช่น พนักงานในองค์กรปรารถนาที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และเขาก็เห็นว่าการทำงานที่อยู่ในเกณฑ์ดีจะทำให้เป้าหมายของเขาบรรลุผล

3. ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึงความเป็นไปได้ที่การกระทำหรือความพยายามโดยคนเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ลำดับที่ 1 โดยเฉพาะความคาดหวังนี้ต่างจากความเป็นเครื่องมือโดยที่ความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะได้มาซึ่งผลลัพธ์ในระดับที่ 1 ในขณะที่ความเป็นเครื่องมือจะเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพของผลลัพธ์ระดับที่ 1 และ 2

ในการจูงใจคนให้แสดงพฤติกรรมใดออกมา จะต้องสามารถเข้าใจความคาดหวังของบุคคลนั้นที่มีต่อผลประโยชน์ที่ผู้นั้นจะได้รับ ว่าบุคคลนั้นให้คุณค่ากับรางวัลนั้นมากน้อยเพียงใด ความคาดหวังและคุณค่าของรางวัลถือเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลพยายามทำในสิ่งที่ยังต้องการ

ให้สามารถบรรลุผลไปได้โดยง่าย โดยต้องคำนึงถึงขีดความสามารถของแต่ละบุคคลด้วยว่ามีศักยภาพที่จะไปถึงเป้าหมายนั้นได้หรือไม่ ดังนั้นการที่จะเข้าใจถึงความคาดหวัง รวมถึงรางวัลที่เป็นแรงจูงใจในส่วนลึก และศักยภาพของบุคคลใต้นั้นจึงมีความซับซ้อนเป็นอย่างยิ่ง ผู้บริหารจึงมีส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบายและเป็นผู้กระตุ้นให้พนักงานเกิดความพยายามในการบรรลุเป้าหมายนั้น และด้วยความคาดหวังของพนักงานแต่ละคนย่อมมีไม่เท่ากันจึงต้องมีความใส่ใจในการศึกษาความต้องการของแต่ละบุคคลที่มองคุณค่าของรางวัลที่จะได้รับแตกต่างกันไป

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพนักงานและบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการ และ สวัสดิการแบบยืดหยุ่น พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

สยาม อินยิ้ม (2546) ศึกษาเรื่อง “รูปแบบจำลองสวัสดิการยืดหยุ่นของธุรกิจผลิตอาหารสัตว์น้ำ กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหาร เครือเจริญโภคภัณฑ์” ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อสวัสดิการในอนาคตในระดับต่างๆกันดังนี้

1. ระดับมาก คือต้องการข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับสวัสดิการยืดหยุ่นเป็นอันดับแรก และรองลงมามีความเห็นว่าควรมีโอกาสเลือกสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการของตนเอง
2. ระดับกลาง คือกลุ่มตัวอย่างเห็นควรขอมลสวัสดิการบางอย่างเพื่อมีโอกาสได้รับสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการมากขึ้น และมีผู้ที่ไม่แน่ใจในความเป็นไปได้ของชุดสวัสดิการตามแบบจำลอง อีกทั้งมีคนเห็นด้วยว่าสวัสดิการควรมีความแตกต่างกันตามคุณลักษณะของพนักงาน

วิณาวรรณ จักรชัยชาญ (2550) ศึกษาเรื่อง “ความต้องการสวัสดิการการยืดหยุ่นของพนักงานในสถานประกอบการผลิตอัญมณี” ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของพนักงานต่อการจัดสวัสดิการนั้นในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาสวัสดิการแต่ละด้านปรากฏว่าพนักงานพึงพอใจสวัสดิการด้านวันหยุดในระดับมาก รองลงมาคือสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ส่วนด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานทุกตัวแปรที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจและการศึกษาอบรมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีความแตกต่างด้านเพศและการศึกษามีความพึงพอใจสวัสดิการด้านสุขภาพต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีความแตกต่างด้านสถานภาพสมรส จำนวนบุตรและการศึกษา มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัยแตกต่างกัน พนักงานที่มีความแตกต่างกันด้านอายุ สถานภาพ

สมรส จำนวนบุตร ตำแหน่งงาน อายุงาน มีความพึงพอใจสวัสดิการด้านนันทนาการต่างกัน สำหรับพนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจสวัสดิการด้านวันหยุดต่างกัน

จริยา ผลประสิทธิ์ (2556) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของเจ้าหน้าที่รัฐในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่รัฐ (ประจำ) และเจ้าหน้าที่รัฐ (ชั่วคราว) มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่รัฐ (ประจำ) พบว่ามีความต้องการให้ปรับปรุงสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล โดยการเพิ่มสิทธิในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยภายในหรือภายนอก ครอบคลุมถึงบุตร บิดามารดา และสามีหรือภรรยา มีการพัฒนาสถานพยาบาลที่เปิดบริการแก่พนักงานให้มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ดีขึ้น การปรับปรุงด้านสวัสดิการที่พักอาศัยให้มีภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น มีการซ่อมแซมที่พักอย่างสม่ำเสมอ ควรปรับลดอัตราการเรียกเก็บค่าเช่าการเข้าพักให้ไม่สูงมากจนเกินไปนัก อีกทั้งควรเพิ่มสวัสดิการที่พักอาศัยชั่วคราวในระหว่างปฏิบัติงาน การปรับปรุงสวัสดิการด้านการขนส่ง เป็นต้น ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่รัฐ (ชั่วคราว) พบว่ามีความต้องการให้ปรับเพิ่มสวัสดิการเงินเดือนของพนักงานชั่วคราวให้มีความเท่าเทียมกับพนักงานประจำ การปรับปรุงสวัสดิการด้านที่พักอาศัยให้พนักงานชั่วคราวมีสิทธิเข้าพักอาศัยที่พักริมมหาวิทยาลัยจัดไว้ให้บริการแก่พนักงานเช่นเดียวกับพนักงานประจำ การปรับปรุงสิทธิในประกันสังคม การปรับปรุงสิทธิการลาให้พนักงานสามารถลาได้มากขึ้นกว่าเดิม

กชกร รพีกาญจน์ (2549) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ธานินทร์ เอลน่า จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพอใจสวัสดิการโรงอาหารที่ขายอาหารราคาถูกและหุงต้มงานมากที่สุด รองลงมาคือวันหยุดตามเทศกาลหรือวันหยุดพักร้อน สุดท้ายคือค่ารักษาพยาบาล ในขณะที่เดียวกันพนักงานมีความไม่พึงพอใจในสวัสดิการในห้องน้ำมากที่สุด รองลงมาคือการจัดที่พักอาศัย สุดท้ายคือในด้านการศึกษา ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างแสดงความเห็นว่า ระดับค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทในปัจจุบันนั้นมีผลต่อการตัดสินใจที่ยังคงทำงานอยู่กับบริษัท

สลักจิต ภูประกร (2555) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษาและนันทนาการที่แตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจแตกต่างกัน รวมถึงระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการที่แตกต่างกัน

ไพโรจน์ ญัตติอักษรวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของ บริษัท อุตสาหกรรมผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยที่มีการทำประกันสังคมให้กับพนักงานทุกคนมากที่สุด รองลงมาคือด้านการศึกษาและพัฒนาบุคลากรที่มีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานในแต่ละระดับ ด้านสันตนาการที่มีการจัดงานประจำปี ด้านเศรษฐกิจที่มีการให้บริการที่พักอาศัยโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามข้อมูลทั่วไปพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการแตกต่างกัน และในกลุ่มที่มีอายุและอายุการทำงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการแตกต่างกันเช่นกัน

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการต่างๆ และสวัสดิการยืดหยุ่นในแต่ละงานวิจัยมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละประเภทสวัสดิการ โดยปัจจัยส่วนบุคคลในด้านของ เพศ อายุ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันก็มีผลต่อการเลือกใช้ประเภทสวัสดิการที่แตกต่างกันด้วย โดยพบว่าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้มีการศึกษาเรื่องระดับความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการและสวัสดิการยืดหยุ่นในธุรกิจด้านการผลิต องค์การภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ แต่ยังไม่มียงานวิจัยใดศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นและระดับการใช้สวัสดิการแต่ละประเภทของธุรกิจด้านสุขภาพ อีกทั้งธุรกิจด้านสุขภาพเป็นธุรกิจที่คาดว่าจะมีการแข่งขันกันสูงขึ้นเพราะผู้คนต่างหันมาสนใจการดูแลสุขภาพมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และใช้เป็นแนวทางในการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นในกลุ่มธุรกิจด้านสุขภาพได้ โดยในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์แห่งนี้ได้เริ่มใช้สวัสดิการยืดหยุ่นขึ้นครั้งแรกในปี 2559 แต่ยังไม่เคยมีการสำรวจความพึงพอใจในสวัสดิการแต่ละประเภทมาก่อนที่จะจัดให้พนักงานเลือกใช้ การทำวิจัยจึงทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญที่จะต้องทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้โดยเลือกใช้วิธีการ survey ข้อมูลส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการยืดหยุ่นที่ได้ใช้จริงเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเป็นแนวทางในการปรับปรุงสวัสดิการยืดหยุ่นให้ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานยิ่งขึ้นไป

2.6 คำถามการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้นำมาตั้งเป็นคำถามการวิจัย 2 ด้านคือ

1. ระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นที่พนักงานได้ใช้จริงแต่ละประเภทอยู่ในระดับเท่าไร
2. ปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับการเลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นของพนักงาน ในแต่ละประเภทสวัสดิการเป็นอย่างไร

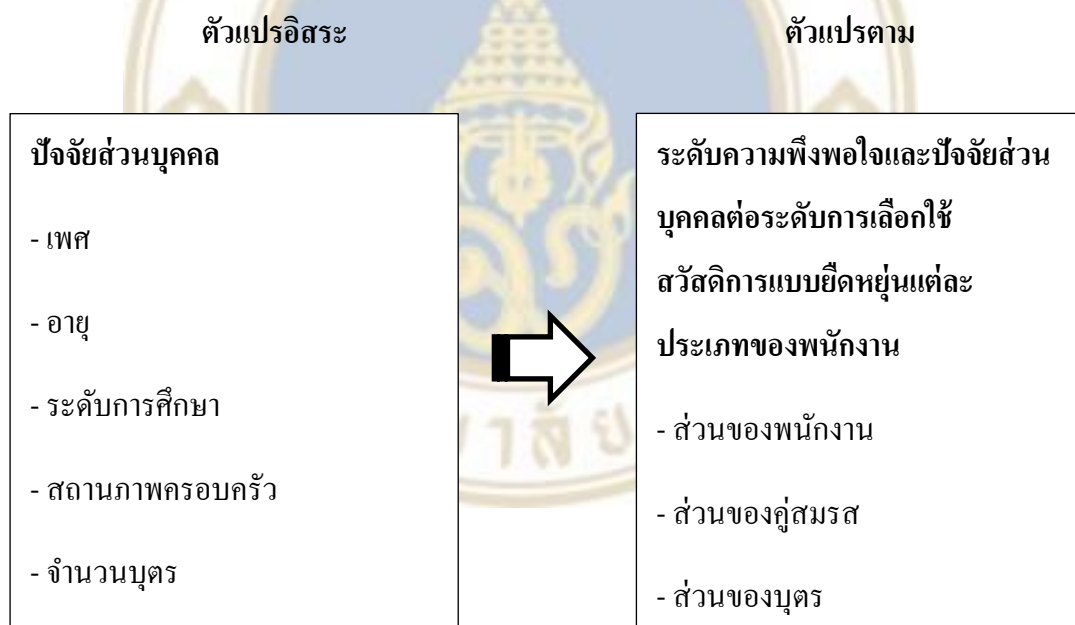


บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง “การศึกษาผลของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการ ยืดหยุ่นของพนักงานในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์” นั้นเป็นการวิจัย เพื่อเน้นศึกษาถึงความคิดเห็นทั้งด้านบวกและลบของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการยืดหยุ่นที่ทางบริษัทฯ ได้มีการริเริ่มจัดสรรค้ให้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนถึงทฤษฎีต่างๆที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นที่ นำมาศึกษาและได้รวบรวมข้อมูลนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัยดังต่อไปนี้



รูปภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบไปด้วย แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

3.2.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้จากการสอบถามพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3.2.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำราเรียน เอกสาร หนังสือ รายงานผลการวิจัย บทความ และการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ต

3.3 ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์ จำนวน 88 คน ที่ใช้สิทธิ์สวัสดิการแบบยืดหยุ่นไปแล้ว ภายในสิ้นไตรมาสที่ 2 ของปี 2559 ทั้งพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2559 มีพนักงานรวมทั้งหมด 221 คน)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามพนักงานบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์จำนวน 1 ชุด (ดูรายละเอียดในภาคผนวก) รวมทั้งสิ้น 88 ฉบับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามประวัติข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว จำนวนบุตร ฝายงาน และ อายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการยืดหยุ่นที่พนักงานบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์ได้รับ โดยแบ่งคำถามเรื่องสวัสดิการออกเป็น 4 ส่วนคือ ส่วนของพนักงาน ส่วนของคู่สมรส ส่วนของบุตร และ ส่วนของบิดา-มารดา โดยมีการกำหนดคะแนนให้แต่ละส่วนของความพึงพอใจในสวัสดิการยืดหยุ่น เป็นช่วง 1-5 โดยมีความหมายดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อถามเกี่ยวกับการเสนอแนะเพิ่มเติมเรื่องสวัสดิการยืดหยุ่น

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นคนดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์จำนวน 88 คน ซึ่งมีช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1-31 กรกฎาคม 2559 หลังจากเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนตามเป้าหมายพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จากนั้นจึงนำข้อมูลไปดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
- 2 นำแบบสอบถามมาจัดระเบียบข้อมูลและลงรหัส
- 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว อายุบุตร ฝ่ายงาน และ อายุงาน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจจะวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย มีเกณฑ์การแปลคะแนนความพึงพอใจในสวัสดิการยี่ดหุ่่นดั่งต่อไปนี้

4.50 - 5.00	หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึงความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึงความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด

5 การรวบรวมผลของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับการเลือกใช้สวัสดิการแบบยี่ดหุ่่นของพนักงาน โดยใช้ปัจจัยด้าน เพศ อายุ และ สถานภาพสมรส และนับจำนวนครั้งของแต่ละประเภทสวัสดิการที่ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 3 ด้านเลือกใช้

6 การรวบรวมการตอบคำถามแบบปลายเปิดที่เป็นคำตอบลักษณะเดียวกันเพื่อมาจัดหมวดหมู่และรายงานผล



บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการศึกษา “ผลของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นของพนักงานในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในบริษัทฯ ที่ได้ใช้สิทธิ์ไปแล้วหลังจากที่ได้มีการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นขึ้นครั้งแรกในปี 2559 สำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นให้กับพนักงานในอนาคตเพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาได้จากการใช้แบบสอบถามโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด 88 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนและใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 82 คน โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

4.1 การจัดสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานในบริษัทฯที่เป็นกรณีศึกษา

บริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์ที่นำมาศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นบริษัทสัญชาติสวิสเซอร์แลนด์ที่ทำธุรกิจการคิดค้นวิจัยด้านเครื่องตรวจวิเคราะห์ทางการแพทย์ โดยมีสาขาอยู่ทั่วโลก และในประเทศไทยบริษัทฯแห่งนี้ถือเป็นบริษัทฯที่รองตลาดเป็นอันดับ 1 ในวงการเครื่องมือแพทย์ มีพนักงานทั้งหมดรวมพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างจำนวน 221 คน โดยที่ผ่านมาได้มีการจัดสวัสดิการต่างๆให้กับพนักงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในปี 2559 ก็เริ่มจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นขึ้นเป็นปีแรก จึงเป็นที่มาของการที่ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานในบริษัทฯแห่งนี้ที่มีต่อการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่น เพราะ สวัสดิการแบบยืดหยุ่นมีแนวโน้มได้รับความนิยมในการบริหารทรัพยากรบุคคลมากขึ้นในอนาคต และบริษัทฯแห่งนี้เป็นบริษัทฯชั้นนำในวงการด้านสุขภาพของประเทศไทยลำดับแรกๆที่จัดให้มีสวัสดิการแบบยืดหยุ่นและเพิ่งเริ่มใช้ในปีแรก จึงมีความน่าสนใจที่จะนำประเด็นนี้มาศึกษา อีกทั้งในประเทศไทยก็ยังมีการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นไม่มากนัก

4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ได้จากการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว จำนวนบุตร ฝ่ายงาน และ อายุงาน

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N=82)	ร้อยละ
ชาย	35	42.7
หญิง	47	57.3
รวม	82	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามและใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นในครึ่งปีแรก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.3 และ ส่วนน้อยเป็นเพศชายร้อยละ 42.7

ตาราง 4.2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N=82)	ร้อยละ
20-30 ปี	21	25.6
31-40 ปี	39	47.6
41-50 ปี	16	19.5
51 ปีขึ้นไป	6	7.3
รวม	82	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.6 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมา ร้อยละ 25.6 มีอายุ 20-30 ปี และ ร้อยละ 19.5 มีอายุ 41-50 ปี มีเพียงร้อยละ 7.3 ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

ตาราง 4.3 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N=82)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	62	75.6
ปริญญาโท	19	23.2
ปริญญาเอก	1	1.2
รวม	82	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 23.2 จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีเพียงร้อยละ 1.2 หรือ 1 คนเท่านั้นที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก และไม่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ตาราง 4.4 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	จำนวน (N=82)	ร้อยละ
โสด	36	43.9
สมรส	46	56.1
รวม	82	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมสร้อยละ 56.1 และส่วนน้อยมีสถานภาพโสดร้อยละ 43.9

ตาราง 4.5 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามจำนวนบุตร

จำนวนบุตร	จำนวน (N=82)	ร้อยละ
ไม่มีบุตร	45	54.9
บุตร 1 คน	16	19.5
บุตร 2 คน	21	25.6
อื่นๆ	-	-
รวม	82	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีบุตรคิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมามีบุตร 2 คน ร้อยละ 25.6 และมีบุตร 1 คน ร้อยละ 19.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามฝ่ายงาน

ฝ่ายงาน	จำนวน (N=82)	ร้อยละ
ฝ่ายขาย	36	43.9
ฝ่ายการตลาด	7	8.5
ฝ่ายบริการหลังการขาย	19	23.2
ฝ่ายสนับสนุน	20	24.4
รวม	82	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.9 เป็นฝ่ายขาย รองลงมา ร้อยละ 24.4 เป็นฝ่ายสนับสนุน ร้อยละ 23.2 เป็นฝ่ายบริการหลังการขาย และ ฝ่ายการตลาดมีเพียง ร้อยละ 8.5

ตาราง 4.7 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (N=82)	ร้อยละ
0-5 ปี	36	43.9
6-10 ปี	20	24.4
11-15 ปี	18	21.9
16-20 ปี	4	4.9
21 ปีขึ้นไป	4	4.9
รวม	82	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.9 มีอายุงานระหว่าง 0-5 ปี รองลงมาที่ร้อยละ 24.4 อายุงานอยู่ที่ 6-10 ปี และ ร้อยละ 21.9 มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี โดยผู้ที่มีอายุงาน 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไปมีร้อยละ 4.9 เท่ากัน

4.3 ผลรวมการเลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นใน 4 กลุ่มใหญ่และระดับความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการยืดหยุ่นแต่ละประเภท

ผลการวิจัยได้จากการรวบรวมการตอบแบบสอบถามในส่วนในระดับความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการแบบยืดหยุ่น โดยกำหนดให้พนักงานเลือกให้คะแนนเฉพาะสวัสดิการที่ตนเองเลือกใช้ โดยแยกเป็นสวัสดิการ 4 กลุ่มใหญ่ คือ สวัสดิการที่เกี่ยวกับตนเอง คู่สมรส บิดา-มารดา และบุตร โดยมีประเภทสวัสดิการย่อยในสวัสดิการกลุ่มใหญ่อีกทีหนึ่ง ผลที่ได้แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.8 แสดงผลรวมการเลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นใน 4 กลุ่มใหญ่

กลุ่มสวัสดิการ	จำนวนที่เลือกใช้ (ครั้ง)
ส่วนของพนักงาน	72
ส่วนของคู่สมรส	6
ส่วนของบิดา-มารดา	13
ส่วนของบุตร	24
รวม	115

จากตารางที่ 4.8 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 82 คนสามารถรายงานผลได้ดังนี้

1. เป็นอันดับ 1 เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับตัวพนักงาน 72 ครั้ง
2. อันดับที่ 2 เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับบุตร 24 ครั้ง
3. อันดับที่ 3 เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับบิดา-มารดา 13 ครั้ง
4. อันดับที่ 4 เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับคู่สมรส 6 ครั้ง

ตาราง 4.9 แสดงความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการแบบยืดหยุ่นแต่ละประเภท

กลุ่มสวัสดิการ	ประเภทสวัสดิการ	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
ส่วนของพนักงาน	ดูแลสายตา	4.81	มากที่สุด
	ดูแลฟัน	4.75	มากที่สุด
	ด้านกีฬา	4.76	มากที่สุด
	รวมกลุ่มจัดตั้งชมรม	4.17	มาก
	นวดผ่อนคลาย	5.00	มากที่สุด
ส่วนของคู่สมรส	ค่ารักษาพยาบาล	4.25	มาก
	ซื้อประกันสุขภาพ	-	-
	ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	4.50	มาก
ส่วนของบิดา-มารดา	ค่ารักษาพยาบาล	4.38	มาก
	ซื้อประกันสุขภาพ	4.00	มาก
	ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	4.33	มาก
ส่วนของบุตร	ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	5.00	มากที่สุด
	เงินช่วยบุตรแรกเกิด	5.00	มากที่สุด
	เงินช่วยค่าการศึกษา	4.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 สามารถรายงานผลได้ดังนี้

1. สวัสดิการส่วนของพนักงาน ด้านดูแลสุขภาพตา ดูแลฟัน กีฬา การรวมกลุ่มจัดตั้งชมรม และ นวดผ่อนคลาย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.81, 4.75, 4.76, 4.17 และ 5.00 ตามลำดับ
2. สวัสดิการส่วนของคู่สมรส เกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล และ ค่าตรวจสอบสุขภาพประจำปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และ 4.50 ตามลำดับ ส่วนการซื้อประกันสุขภาพให้คู่สมรสยังไม่มีพนักงานใช้
3. สวัสดิการส่วนของบิดา-มารดา ด้านค่ารักษาพยาบาล การซื้อประกันสุขภาพ และค่าตรวจสอบสุขภาพประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.00 และ 4.33 ตามลำดับ
4. สวัสดิการส่วนของบุตร ด้านค่าตรวจสอบสุขภาพประจำปี เงินช่วยเหลือบุตรแรกเกิด และเงินช่วยเหลือค่าการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 5.00, 5.00 และ 4.71 ตามลำดับ

4.4 ปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับการเลือกใช้สวัสดิการแต่ละประเภทของพนักงาน

จากการรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเห็นปัจจัยที่อาจนำมาแสดงผลถึงระดับการใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นแต่ละประเภท ทั้งหมด 3 ด้านคือ เพศ อายุ และ สถานภาพครอบครัว ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษาพบว่าประชากรเกือบทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรีทำให้ไม่สามารถใช้วัดได้ อีกทั้งปัจจัยด้านจำนวนบุตรก็ไม่ได้นำมาศึกษาเนื่องจากประชากรที่ไม่มีบุตรจะไม่สามารถเลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นที่เกี่ยวกับบุตรได้ปัจจัยด้านนี้จึงไม่สะท้อนผลที่แท้จริง และปัจจัยด้านฝ่ายงานและอายุงานจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปไว้ว่าไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสวัสดิการแบบยืดหยุ่น โดยการรวบรวมข้อมูลแสดงดังต่อไปนี้

ตาราง 4.10 แสดงปัจจัยด้านเพศที่เลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่น

กลุ่มสวัสดิการ	ชาย		หญิง	
	จำนวน(ครั้ง)	จำนวน(คน)	จำนวน(ครั้ง)	จำนวน(คน)
ส่วนของพนักงาน	31	35	41	47
ส่วนของคู่สมรส	2		4	
ส่วนของบิดา-มารดา	7		6	
ส่วนของบุตร	8		16	
รวม	48	35	67	47

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มสวัสดิการที่ถูกเลือกใช้มากและมีความแตกต่างกันในปัจจัยด้านเพศมี 2 กลุ่มสวัสดิการ คือเพสหิงมีแนวโน้มการเลือกสวัสดิการส่วนของพนักงานจำนวน 41 ครั้งมากกว่าเพศชาย 10 ครั้ง และเลือกสวัสดิการในส่วนของบุตร 16 ครั้ง มากกว่าเพศชาย 8 ครั้ง

ตาราง 4.11 แสดงปัจจัยด้านอายุที่เลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่น

กลุ่มสวัสดิการ	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน
ส่วนของพนักงาน	34		22		11		5	
ส่วนของคู่สมรส	0		2		3		1	
ส่วนของบิดา-มารดา	8	21	4	39	1	16	0	6
ส่วนของบุตร	0		19		4		1	
รวม	42	21	47	39	19	16	7	6

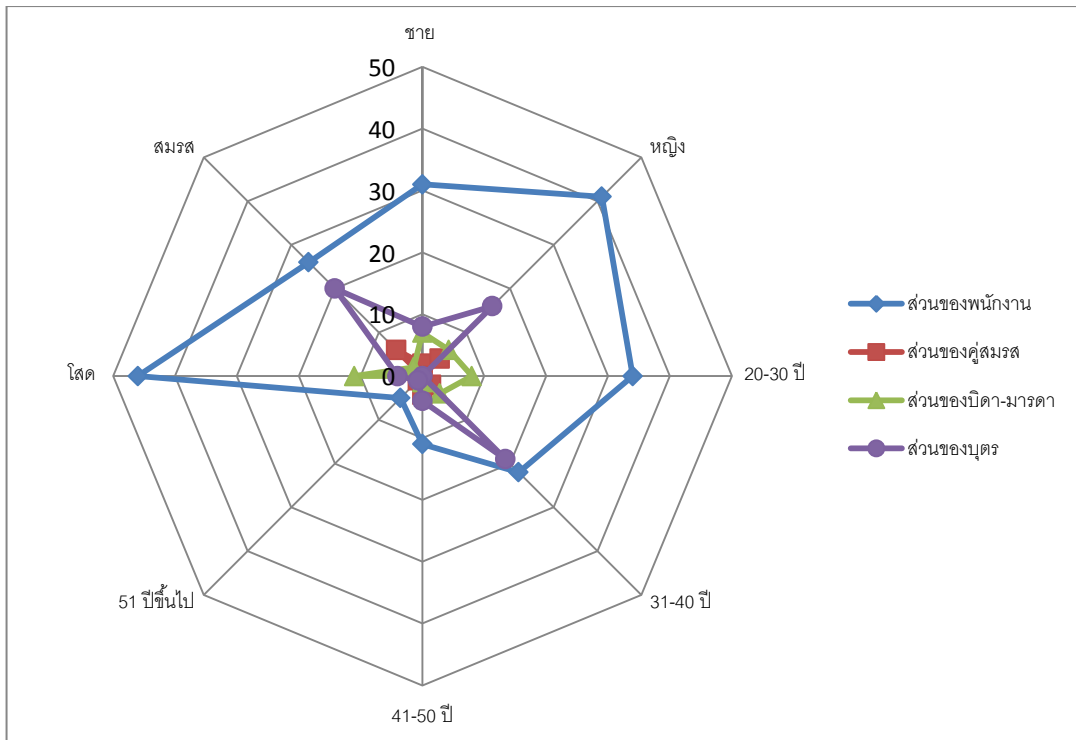
จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าพนักงานในทุกช่วงอายุมีแนวโน้มที่จะใช้สวัสดิการในส่วนของตนเองมากที่สุดโดยช่วงอายุ 20-30 ปี ใช้มากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 คือ 34 ครั้ง รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี 22 ครั้ง 41-50 ปี 11 ครั้ง และ 51 ปีขึ้นไป 5 ครั้ง โดยพบว่าพนักงานช่วงอายุ 31-40 ปีนั้นมีการใช้สวัสดิการในส่วนของบุตรมากกว่าช่วงอายุอื่นๆอย่างชัดเจนคือ จำนวน 19 ครั้ง

ตาราง 4.12 แสดงปัจจัยด้านสถานภาพครอบครัวที่เลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่น

กลุ่มสวัสดิการ	โสด		สมรส	
	จำนวน(ครั้ง)	จำนวน(คน)	จำนวน(ครั้ง)	จำนวน(คน)
ส่วนของพนักงาน	46		26	
ส่วนของคู่สมรส	0		6	46
ส่วนของบิดา-มารดา	11	36	2	
ส่วนของบุตร	4		20	
รวม	61	36	54	46

จากตารางที่ 4.12 พนักงานโสดมีแนวโน้มเลือกสวัสดิการที่เกี่ยวกับตนเองมากที่สุดถึง 46 ครั้ง มากกว่าพนักงานที่สมรสแล้วที่เลือกเพียง 26 ครั้ง และพนักงานที่โสดไม่มีใครเลือกสวัสดิการที่เกี่ยวกับคู่สมรสแต่พนักงานที่สมรสแล้วเลือก 6 ครั้ง ในส่วนของบิดา-มารดา พนักงานที่โสดเลือกสวัสดิการประเภทนี้จำนวน 11 ครั้งมากกว่าพนักงานที่สมรสแล้วที่เลือกใช้เพียง 2 ครั้ง ด้านของบุตรคนที่สมรสแล้วเลือก 20 ครั้ง มากกว่าคนโสดที่เลือกใช้ 4 ครั้ง

แผนภูมิที่ 4.1 แสดงภาพรวมของปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้สวัสดิการ



จากแผนภูมิที่ 4.1 จะเห็นได้ว่าภาพรวมสวัสดิการในส่วนของพนักงานถูกใช้มากที่สุด โดยปัจจัยด้านสถานภาพโสดใช้สวัสดิการประเภทนี้มากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ สวัสดิการที่ถูกใช้รองลงมาคือส่วนของบุตร ประชากรที่ใช้มากมีปัจจัยส่วนบุคคลในสถานภาพสมรส อายุ 31-40 ปี หรือ เป็นผู้หญิง ในส่วนสวัสดิการที่เกี่ยวกับบิดา-มารดา ถูกใช้เป็นอันดับที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพโสดใช้มากที่สุด ส่วนสวัสดิการด้านคูสมรสถูกใช้น้อยที่สุด และผู้ที่ใช้ส่วนใหญ่อีกก็อยู่ในสถานภาพสมรส

บทที่ 5

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าประชากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 82 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 57.3 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 39 คนคิดเป็นร้อยละ 47.6 การศึกษาระดับปริญญาตรี 62 คนคิดเป็นร้อยละ 75.6 และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 56.1 โดยมีจำนวนผู้ที่ไม่มีบุตรมากที่สุด 45 คนจากทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 54.9 และอยู่ในฝ่ายชาย 36 คนคิดเป็นร้อยละ 43.9 โดยผู้ที่มีอายุงาน 0-5 ปีมีจำนวนมากที่สุด 36 คนคิดเป็นร้อยละ 43.9

5.1.2 ผลรวมการเลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นใน 4 กลุ่มใหญ่

จากผลการใช้สวัสดิการย่อยทั้ง 14 ประเภท สามารถนำมาจัดให้อยู่ใน 4 กลุ่มใหญ่ คือ ส่วนของพนักงาน ส่วนของคู่สมรส ส่วนของบิดา-มารดา ส่วนของบุตร และเรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้

5.1.2.1 อันดับ 1 เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับตัวพนักงาน 72 ครั้ง โดย แบ่งออกเป็นสวัสดิการย่อยคือ สวัสดิการดูแลสายตา 26 ครั้ง สวัสดิการดูแลฟัน 16 ครั้ง สวัสดิการด้านกีฬา 21 ครั้ง สวัสดิการการรวมกลุ่มจัดตั้งชมรม 6 ครั้ง และ สวัสดิการนวดผ่อนคลาย 3 ครั้ง

5.1.2.2 อันดับที่ 2 เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับบุตร 24 ครั้ง โดย แบ่งออกเป็นสวัสดิการย่อยคือ สวัสดิการเบิกค่าตรวจสุขภาพประจำปี 1 ครั้ง สวัสดิการเงินช่วยเหลือบุตรแรกเกิด 2 ครั้ง และ สวัสดิการเงินช่วยเหลือค่าการศึกษา 21 ครั้ง

5.1.2.3 อันดับที่ 3 เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับบิดา-มารดา 13 ครั้ง โดย แบ่งออกเป็นสวัสดิการย่อยคือ สวัสดิการเบิกค่ารักษาพยาบาล 8 ครั้ง สวัสดิการเบิกค่าซื้อประกันสุขภาพ 2 ครั้ง และ สวัสดิการเบิกค่าตรวจสุขภาพประจำปี 3 ครั้ง

5.1.2.4 อันดับที่ 4 เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับคู่สมรส 6 ครั้ง โดย แบ่งออกเป็นสวัสดิการย่อยคือ สวัสดิการเบิกค่ารักษาพยาบาล 4 ครั้ง สวัสดิการเบิกค่าตรวจสุขภาพประจำปี 2 ครั้ง และไม่มีพนักงานใช้สวัสดิการเบิกค่าซื้อประกันสุขภาพของคู่สมรส

5.1.3 ผลของความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการยืดหยุ่นแต่ละประเภท

5.1.3.1 สวัสดิการส่วนของพนักงาน ด้านดูแลสุขภาพ ค่าดูแลฟัน กีฬา และ นวดผ่อนคลาย ได้รับความพึงพอใจจากพนักงานในระดับมากที่สุด และการรวมกลุ่มจัดตั้งชมรม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก

5.1.3.2 สวัสดิการส่วนของกลุ่มสมรส เกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล และ ค่าตรวจสุขภาพประจำปี พนักงานพึงพอใจในระดับมาก ส่วนการซื้อประกันสุขภาพให้กลุ่มสมรสยังไม่มีพนักงานใช้

5.1.3.3 สวัสดิการส่วนของบิดา-มารดา พนักงานให้คะแนนความพึงพอใจในสวัสดิการย่อยทั้ง ค่ารักษาพยาบาล การซื้อประกันสุขภาพ และค่าตรวจสุขภาพประจำปีในระดับมาก

5.1.3.4 สวัสดิการส่วนของบุตร ด้านค่าตรวจสุขภาพประจำปี เงินช่วยเหลือบุตรแรกเกิด และเงินช่วยเหลือค่าการศึกษา ทั้ง 3 สวัสดิการย่อยในกลุ่มนี้ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดจากพนักงาน

5.1.4 ผลของระดับการใช้สวัสดิการแต่ละประเภทของพนักงาน

5.1.4.1 ปัจจัยด้านเพศพบว่าเพศชายเลือกใช้สวัสดิการส่วนพนักงาน 31 ครั้ง ส่วนของกลุ่มสมรส 2 ครั้ง ส่วนของบิดา-มารดา 7 ครั้ง และ ส่วนของบุตร 8 ครั้ง ในเพศหญิง เลือกใช้สวัสดิการส่วนพนักงาน 41 ครั้ง ส่วนของกลุ่มสมรส 4 ครั้ง ส่วนของบิดา-มารดา 6 ครั้ง และ ส่วนของบุตร 16 ครั้ง

5.1.4.2 ปัจจัยด้านอายุพบว่าพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปีเลือกใช้สวัสดิการส่วนพนักงาน 34 ครั้ง ส่วนของบิดา-มารดา 8 ครั้ง แต่ไม่มีใครเลือกส่วนของกลุ่มสมรสและบุตร พนักงานอายุ 31-40 ปี เลือกใช้สวัสดิการส่วนพนักงาน 22 ครั้ง ส่วนของกลุ่มสมรส 2 ครั้ง ส่วนของบิดา-มารดา 4 ครั้ง และ ส่วนของบุตร 19 ครั้ง พนักงานอายุ 41-50 ปี เลือกใช้สวัสดิการส่วนพนักงาน 11 ครั้ง ส่วนของกลุ่มสมรส 3 ครั้ง ส่วนของบิดา-มารดา 1 ครั้ง และ ส่วนของบุตร 4 ครั้ง ส่วน พนักงานอายุ 50 ปีขึ้นไป เลือกใช้สวัสดิการส่วนพนักงาน 5 ครั้ง ส่วนของกลุ่มสมรส 1 ครั้ง ส่วนของบุตร 1 ครั้ง ไม่มีใครเลือกใช้ส่วนของบิดา-มารดา

5.1.4.3 ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสพบว่าพนักงานที่โสดเลือกใช้สวัสดิการส่วนพนักงาน 46 ครั้ง ส่วนของบิดา-มารดา 11 ครั้ง และ ส่วนของบุตร 4 ครั้ง โดยไม่มีใครเลือกใช้ในส่วนของกลุ่มสมรส พนักงานที่มีสถานภาพสมรส เลือกใช้สวัสดิการส่วนพนักงาน 26 ครั้ง ส่วนของกลุ่มสมรส 4 ครั้ง ส่วนของบิดา-มารดา 6 ครั้ง และ ส่วนของบุตร 16 ครั้ง

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ผลของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นของพนักงานในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ 2 ประเด็น ดังนี้

5.2.1 ระดับความพึงพอใจของการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นในประเภทต่างๆ

5.2.1.1 สวัสดิการแบบยืดหยุ่นในกลุ่มที่พนักงานใช้เพื่อตนเองนั้น แบ่งเป็น 5 สวัสดิการย่อยซึ่งได้ผลความพึงพอใจดังนี้ การดูแลสายตาซึ่งใกล้เคียงกับกลุ่มสวัสดิการที่เกี่ยวกับด้านสุขภาพในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.81 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพโรจน์ ญัตติอักษรวงศ์ (2555) ได้ระดับมาก, วิณาวรรณ จักรชัยชาญ (2550) ได้ระดับปานกลาง และ สลักจิต ภูประกร (2555) ได้ระดับปานกลาง สาเหตุอาจเนื่องมาจากสวัสดิการด้านสุขภาพเป็นการกล่าวถึงสุขภาพในทุกด้านไม่ได้เฉพาะเจาะจงในเรื่องของสายตา สวัสดิการย่อยที่ 2 คือการดูแลฟัน ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.75 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิณาวรรณ จักรชัยชาญ (2550) ได้ระดับปานกลาง อาจเนื่องจากการวิจัยนี้ค่าทำฟันเป็นส่วนเพิ่มเติมจากสวัสดิการหลักที่พนักงานใช้เกินวงเงินแล้วมาเบิกเพิ่มในสวัสดิการแบบยืดหยุ่นจึงทำให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด สวัสดิการย่อยที่ 3 ด้านกีฬา ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76 ไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกล่าวถึงสวัสดิการประเภทนี้ สวัสดิการย่อยที่ 4 การรวมกลุ่มจัดตั้งชมรม ได้ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 แตกต่างจากงานวิจัยของ จริยา ผลประสิทธิ์ (2556) และ สลักจิต ภูประกร (2555) ที่ได้ระดับน้อยที่สุดและปานกลางตามลำดับ อาจเนื่องมาจากบริษัทฯ ในการวิจัยนี้ให้อิสระพนักงานในการจัดตั้งชมรมโดยไม่จำกัดประเภทของกิจกรรมโดยพนักงานสามารถใช้เงินที่เป็นสวัสดิการส่วนของตนเองได้เต็มที่ สวัสดิการย่อยที่ 5 การนวดผ่อนคลาย ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 เนื่องจากเป็นสวัสดิการที่แปลกใหม่ที่ยังไม่ค่อยพบบริษัทใดจัดให้พนักงาน และไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกล่าวถึงสวัสดิการประเภทนี้

5.2.1.2 สวัสดิการแบบยืดหยุ่นกลุ่มสำหรับคู่สมรส แบ่งเป็น 3 สวัสดิการย่อย ได้ผลดังนี้ ค่ารักษาพยาบาลคู่สมรสได้ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 มีงานวิจัยของ สยาม อินธิม (2546) ที่กล่าวถึงสวัสดิการประเภทนี้คือมีพนักงานร้อยละ 18.3 ที่ได้ใช้สวัสดิการซึ่งถือว่าเป็นจำนวนน้อยแต่ไม่ได้มีผลของความพึงพอใจ สวัสดิการย่อยที่ 2 ซื้อประกันสุขภาพให้คู่สมรสยังไม่มีพนักงานคนใดใช้ และ สวัสดิการย่อยที่ 3 ค่าตรวจสุขภาพประจำปีของคู่สมรส ได้ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 ไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกล่าวถึงสวัสดิการประเภทนี้

5.2.1.3 สวัสดิการแบบยืดหยุ่นกลุ่มสำหรับบิดา-มารดา แบ่งเป็น 3 สวัสดิการย่อย ได้ผลดังนี้ ค่ารักษาพยาบาล ค่าซื้อประกันสุขภาพ และ ค่าตรวจสุขภาพประจำปีของบิดา-มารดาได้ระดับความพึงพอใจมากเท่ากันทั้ง 3 ประเภท มีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.00 และ 4.33 ตามลำดับ สวัสดิการกลุ่มนี้พนักงานยังไม่พึงพอใจมากที่สุดอาจจะเนื่องมาจากยังมีผู้ใช้น้อยราย และพนักงานนิยมพาบิดา-มารดาไปรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง และการทำประกันสุขภาพให้กับผู้สูงวัยก็มีเบี้ยประกันที่สูงจึงอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานไม่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดในด้านจำนวนเงินที่ได้จากสวัสดิการแบบยืดหยุ่น ไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกล่าวถึงสวัสดิการประเภทนี้

5.2.1.4 สวัสดิการแบบยืดหยุ่นกลุ่มสำหรับบุตร แบ่งเป็น 3 สวัสดิการย่อยได้ผลดังนี้ ค่าตรวจสุขภาพประจำปีบุตรได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกล่าวถึงสวัสดิการประเภทนี้แต่ที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดอาจเนื่องมาจากเป็นสวัสดิการที่แปลกใหม่ที่ยังไม่ค่อยพบบริษัทใดจัดให้พนักงาน สวัสดิการย่อยที่ 2 เงินช่วยบุตรแรกเกิด ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 แตกต่างจากงานวิจัยของ จริยา ผลประสิทธิ์ (2556) ที่ได้ผลความพึงพอใจในระดับปานกลาง สวัสดิการย่อยที่ 3 เงินช่วยค่าการศึกษาบุตร ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 แต่ผลวิจัยของ จริยา ผลประสิทธิ์ (2556) และ สลักจิต ภูประกร (2555) ได้รับความพึงพอใจในขั้นนี้แค่ระดับปานกลาง

จากการอภิปรายผลในเรื่องของความพึงพอใจในสวัสดิการแบบยืดหยุ่นที่บริษัทฯ แห่งนี้จัดให้กับพนักงาน ผลโดยรวมพบว่ามีความพึงพอใจในระดับที่มากกว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกือบทั้งหมด สาเหตุหลักๆอาจมาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำรวจความพึงพอใจในสวัสดิการปัจจุบันที่มีอยู่เพื่อใช้ผลนั้นนำไปสู่การจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นต่อไป แต่ในงานวิจัยนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในสวัสดิการแบบยืดหยุ่นที่เริ่มใช้จริงแล้วทำให้ผลที่ออกมาต่างกัน และอีกสาเหตุหนึ่งอาจมาจากการที่ปี 2559 เป็นปีแรกที่บริษัทฯ จัดให้มีสวัสดิการยืดหยุ่นซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่าการได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นแรกเกี่ยวกับทางกายภาพในการดำรงชีวิตตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (มาสโลว์, 1943) ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจมากถึงมากที่สุด

5.2.2 ผลของระดับการใช้สวัสดิการแต่ละประเภทของพนักงาน

5.2.2.1 ปัจจัยด้านเพศต่อการเลือกใช้สวัสดิการ จากผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง 47 คน เพศชาย 35 คน พบว่าสวัสดิการในกลุ่มที่เกี่ยวกับตัวพนักงาน เพศหญิงใช้ 41 ครั้ง เพศชายใช้ 31 ครั้ง ซึ่งเมื่อเทียบกับสัดส่วนจำนวนคนของแต่ละเพศแล้วมีปริมาณการใช้ที่ใกล้เคียงกัน ส่วนของคู่สมรสเพศหญิงใช้ 4 ครั้ง เพศชายใช้ 2 ครั้ง ส่วนของบุตรเพศหญิงใช้ 16 ครั้ง เพศชาย

ใช้ 8 ครั้ง ซึ่งจากข้อมูลที่เห็นมีแนวโน้มการเลือกใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นไม่แตกต่างกันแต่ไม่สามารถสรุปได้ว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเพราะไม่ได้ประมวลผลโดยใช้ SPAA แต่ก็มีผลสอดคล้องตามผลการวิจัยของ วัฒวรรณ จักรชัยชาญ (2550) ระบุว่า “ไม่ว่าพนักงานจะอยู่ในเพศใดก็ไม่ได้มีความแตกต่างกันในการเลือกชุดสวัสดิการ” และงานวิจัยของ สยาม อินยัม (2546) สรุปได้ว่า “เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกชุดสวัสดิการ” ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อการเลือกสวัสดิการแต่ตามผลที่รายงานนี้อาจแปลความได้ว่าเพศหญิงเลือกใช้สวัสดิการในส่วนของกลุ่มสมรสและบุตรมากกว่าเพศชายครึ่งหนึ่งอาจเนื่องจากเพศหญิงมีหน้าที่ดูแลค่าใช้จ่ายและรายละเอียดความเป็นอยู่ต่างๆของคนในครอบครัว

5.2.2.2 ปัจจัยด้านอายุต่อการเลือกใช้สวัสดิการ จากผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20-30 ปี จำนวน 21 คนใช้สวัสดิการที่เกี่ยวกับตัวพนักงานถึง 34 ครั้ง เมื่อเทียบกับผู้มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 39 คนแต่ใช้สวัสดิการด้านที่เกี่ยวกับตนเองเพียง 22 ครั้ง ซึ่งมีแนวโน้มแตกต่างกันแต่ไม่สามารถสรุปได้ว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเพราะไม่ได้ประมวลผลออกมาในด้านสถิติ ตัวเลขการเลือกใช้สวัสดิการที่มีแนวโน้มแตกต่างกันนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒวรรณ จักรชัยชาญ (2550) คือ “อายุเป็นตัวแปรที่ทำให้พนักงานเลือกชุดสวัสดิการชุดที่ 1 แตกต่างกัน” และยังมีผลสอดคล้องกับงานวิจัยที่ระบุว่า “ตัวแปรอายุมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกชุดสวัสดิการ” ของ สยาม อินยัม (2546) อีกด้วย แต่สิ่งที่น่าสนใจคือผู้มีอายุ 31-40 ปี ใช้สวัสดิการในส่วนของบุตรถึง 19 ครั้ง โดยไม่มีการใช้สวัสดิการในส่วนนี้ของพนักงานอายุ 20-30 ปีเลย น่าจะเป็นผลมาจากประชากรอายุ 31-40 ปีเป็นผู้ที่อยู่ในสถานภาพมีครอบครัวและมีบุตรที่กำลังอยู่ในวัยแรกเกิดและกำลังศึกษา

5.2.2.3 ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสต่อการเลือกใช้สวัสดิการ จากผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพโสด 36 คน เลือกใช้ส่วนของพนักงานถึง 46 ครั้ง ส่วนของบิดา-มารดา 11 ครั้ง ส่วนของบุตรเพียง 4 ครั้ง และแน่นอนไม่มีการเลือกใช้ส่วนของกลุ่มสมรส ในทางกลับกันพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ใช้สวัสดิการส่วนของตนเองเพียง 26 ครั้ง กลุ่มสมรส 6 ครั้ง บิดา-มารดา 2 ครั้ง แต่กลับพบว่าใช้ในส่วนของบุตรถึง 20 ครั้ง ตัวเลขการเลือกใช้สวัสดิการมีแนวโน้มที่แตกต่างกันแต่ไม่สามารถสรุปได้ว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเพราะไม่ได้ประมวลผลออกมาในด้านสถิติ ซึ่งผลที่ได้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒวรรณ จักรชัยชาญ (2550) กล่าวคือ “สถานภาพสมรสเป็นตัวแปรที่ทำให้พนักงานเลือกชุดสวัสดิการชุดที่ 1 และชุดที่ 2 แตกต่างกัน” อีกรายงานวิจัยหนึ่งของ สยาม อินยัม (2546) ก็มีผลที่แสดงไปในทางเดียวกันคือ “ตัวแปรสถานภาพมีความสัมพันธ์ในการตัดสินใจเลือกชุดสวัสดิการ”

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

ด้านผลความพึงพอใจของการวิจัยครั้งนี้สวัสดิการแต่ละประเภทถือว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากและมากที่สุดนับว่าเป็นผลตอบสนองไปในแนวทางที่ดีของการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นในปีแรกให้กับพนักงาน จากผลการวิจัยพนักงานมีแนวโน้มที่จะใช้สวัสดิการที่เกี่ยวกับตนเองเป็นจำนวนมากจึงควรเพิ่มการพิจารณาสวัสดิการในส่วนนี้ให้มากกว่าด้านอื่นๆ โดยอาจเพิ่มประเภทของสวัสดิการให้มีความหลากหลายในหมวดที่เกี่ยวกับตัวพนักงาน เช่น จากที่ให้เฉพาะแว่นสายตาที่เพิ่มแว่นกันแดด หรือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับงานอดิเรก จัดดอกไม้ ทำอาหาร หรือกิจกรรมที่สร้างความผ่อนคลาย เช่น ทานอาหารร้านหรู เสริมสวย สปา เป็นต้น ในส่วนของครอบครัวสวัสดิการด้านคู่สมรสและบิดา-มารดา ยังมีความพึงพอใจในระดับมาก ก็ควรเพิ่มสวัสดิการด้านอื่นที่มีความหลากหลายเช่น ตัดแว่นให้พ่อแม่และ คู่สมรส ทำฟันปลอม ซื้อมือถือใหญ่ อุปกรณ์ช่วยเดิน ไม้เท้า รถเข็น เป็นต้น

ผลการศึกษาระดับการใช้สวัสดิการแต่ละประเภทของพนักงานสามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อดูแนวโน้มในการปรับปรุงสวัสดิการในอนาคตได้ กล่าวคือปัจจัยด้านอายุสะท้อนถึง generation ต่างๆ ในบริษัทในช่วงเวลานั้น generation ที่ต่างกันก็ต้องการสวัสดิการต่างกัน ปัจจัยด้านสถานภาพครอบครัว คนที่แต่งงานและมีบุตรแล้วมีแนวโน้มจะใช้สวัสดิการเกี่ยวกับตนเองและบุตรเท่าๆกัน จึงควรนำข้อมูลเหล่านี้ไปพัฒนาและออกแบบสวัสดิการให้ครอบคลุมและตอบสนองพนักงานทุกกลุ่ม

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้ทำขึ้นขณะที่บริษัทแห่งนี้ใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นครั้งแรกในปี 2559 และเป็นการเก็บแบบสอบถามจากพนักงานที่ใช้สิทธิ์ไปแล้วในครึ่งปีแรกเท่านั้น ทำให้ผลที่ได้สามารถสะท้อนถึงพนักงานเพียงบางส่วน ข้อมูลความพึงพอใจที่ได้ และ ข้อมูลด้านผลของระดับการใช้สวัสดิการแต่ละประเภทของพนักงานอาจจะยังไม่ใช่ผลที่เป็นตัวแทนภาพรวมขององค์กรเมื่อการใช้สวัสดิการยืดหยุ่นในองค์กรนี้ดำเนินไปจนถึงสิ้นปีหากมีการทำวิจัยอีกครั้งอาจพบว่าผลที่ได้อาจมีความแตกต่างออกไป แต่งานวิจัยนี้ก็ทำได้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่ศึกษาในอนาคต ได้เก็บรวบรวมข้อมูลประชากรทั้งองค์กรเพื่อนำมาวิเคราะห์หาผลที่เป็นภาพรวมของสวัสดิการแบบยืดหยุ่นขององค์กรเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงสวัสดิการได้อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- กชกร รพีกาญจน์. (2549). ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ธานีรินทร์ เอล
 นำ จำกัด . แบบฝึกหัดการวิจัยปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบัน, คณะเศรษฐศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยาณี คุ้มมี. (2554). การบริหารค่าตอบแทนเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกิจการโรง
 พิมพ์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กิตติ ตย์คานนท์. (2532). นักบริหารทันสมัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บัณฑิตบุคคาไร.
- กึ่งพร ทองใบ. (2553). ระบบค่าตอบแทนสมัยใหม่ จากวิชาการสู่วิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร: โรง
 พิมพ์พิมพ์ดีการพิมพ์.
- จรรยา ผลประสิทธิ์. (2556). ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของเจ้าหน้าที่รัฐในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
 แบบฝึกหัดการวิจัยปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบัน, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยนาท นาคบุปผา. (2529). จิตวิทยาการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2559). การจัดการทรัพยากรบุคคล พื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ.
 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถวิล ชาราโกชน์. (2532). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (ผู้จัดทำ). (2554). “แรงงานขาดแคลน..กับแผนรับมือระยะยาว?”.
 [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก [http://tamrongsakk.blogspot.com/2011/10/blog-
 post_6791.html](http://tamrongsakk.blogspot.com/2011/10/blog-post_6791.html) สืบค้น 30 พฤษภาคม 2559.
- ประคัลภ์ ปิ่นทพลังกูร. (ผู้จัดทำ). (2558). “เรื่องของสวัสดิการ แนวโน้มสำคัญในการเก็บรักษาพนักงาน”.
 [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://prakal.wordpress.com/> สืบค้น 25 พฤษภาคม 2559.
- พิชญ์พี สายเชื้อ. (ผู้จัดทำ). (2558). “Flexible Benefit เทรนด์ในดวงใจพนักงาน Gen Y”.
 [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก
http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1429779177 สืบค้น 4 มิถุนายน
 2559.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ไพโรจน์ ญัตติอักษรวงศ์. (2555). ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของ บริษัท อุตสาหกรรม
 ฟ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะ
 บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก
- มณีวรรณ นัทรอุทัย. (2554). **The People Champion** แนวคิดและหลักการบริหารคนเพื่อผลงาน.
 (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: วิ.เจ.พรินต์ติ้ง.
- วนิดา วาดีเจริญ และคณะ. (2556). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จากแนวคิด ทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ.
 กรุงเทพมหานคร: วิ.พรินต์ (1991).
- วิรัช สงวนวงศ์. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. แปลจาก Management (พิมพ์ครั้งที่ 3).
 กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด.
- วิณาวรรณ จักรชัยชาญ. (2550). ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานในสถานประกอบการ
 ผลิตอัญมณี. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนา
 แรงงานและสวัสดิการ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วุฒิพล สกกลเกียรติ. (2546). เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชา ER644 การเรียนรู้ของผู้ใหญ่และ
 ผู้เรียนผู้ใหญ่. คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สยาม อินอิม. (2547). การศึกษารูปแบบจำลองสวัสดิการยืดหยุ่นของธุรกิจผลิตอาหารสัตว์น้ำ กลุ่ม
 ธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหาร เครือเจริญโภคภัณฑ์. วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงาน
 และสวัสดิการมหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์.
 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สลักจิต ภู่งาม. (2555). ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุชา จันทร์เอม และ สุรางค์ จันทร์เอม. (2538). จิตวิทยาการศึกษา. ม.ท.ป.
- สุรางค์รัตน์ วศิรามณ. (2540). สวัสดิการในองค์กร : แนวคิดและวิธีการบริหาร. กรุงเทพมหานคร:
 เม็ดทรายพรินต์ติ้ง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

เสาวคนธ์ วิทวัส โอพาร. (ผู้จัดทำ). (2550). “สวัสดิการตามไลฟ์สไตล์”. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก

<http://www.nationjobs.com/content/manage/concept/template.php?conno=734>

สืบค้น 26 พฤษภาคม 2559.

อนันต์ชัย คงจันทร์. (2558). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.

อุบลรัตน์ เฟื่องสฤติย์. (2533). จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



ภาคผนวก

แบบสอบถามเรื่อง : การศึกษาผลของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่น ของพนักงานในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาทุนมนุษย์และการจัดการ
องค์กร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะถูกนำมาใช้ใน
งานวิจัยเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น และจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลใดๆ
โดยจะทำการศึกษาแค่ในภาพรวม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ:

ชาย หญิง

2. อายุ:

20-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา:

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพครอบครัว:

- โสด สมรส

5. จำนวนบุตร:

- ไม่มีบุตร 1 คน
 2 คน อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ฝ่ายงาน:

- ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด
 ฝ่ายบริการหลังการขาย ฝ่ายสนับสนุน

7. อายุงาน:

- 0-5 ปี 6-10 ปี
 11-15 ปี 16-20 ปี
 21 ปีขึ้นไป



ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจในสวัสดิการยืดหยุ่น

กรุณาระบุระดับของความพึงพอใจต่อข้อความด้านล่าง เกี่ยวกับความสัมพันธ์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

1 = ความพึงพอใจน้อยที่สุด 2 = ความพึงพอใจน้อย 3 = ความพึงพอใจปานกลาง

4 = ความพึงพอใจมาก 5 = ความพึงพอใจมากที่สุด

ตัวแปร	พอใจน้อยที่สุด <---> พอใจมากที่สุด					ไม่ใช่
	1	2	3	4	5	
1) ความพึงพอใจในสวัสดิการยืดหยุ่น >> ในส่วนของพนักงาน						
1.1 สวัสดิการในการดูแลสายตา (ตัดแว่น , คอนแทกเลนส์)						
1.2 สวัสดิการในการดูแลฟันที่เป็นส่วนเกินจากประกันกลุ่ม (อุดฟัน, ขูดหินปูน, ถอนฟัน, ผ่าฟันคุด, รักษาโรคฟัน)						
1.3 สวัสดิการในด้านกีฬา (สมัครสมาชิกกีฬา, ซื้ออุปกรณ์กีฬา)						
1.4 สวัสดิการ การรวมกลุ่มของพนักงานเพื่อจัดตั้งชมรมต่างๆ เช่น ชมรมแบดมินตัน ชมรมดนตรี เป็นต้น						
1.5 สวัสดิการในด้านการนวดผ่อนคลาย นวดแผนไทย						
2) ความพึงพอใจในสวัสดิการยืดหยุ่น >> ในส่วนของคู่สมรส						
2.1 สวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ผู้ป่วยนอก, ผู้ป่วยใน)						
2.2 สวัสดิการในด้านการเบิกค่าซื้อประกันสุขภาพ						
2.3 สวัสดิการในด้านการเบิกค่าตรวจสุขภาพประจำปี						
3) ความพึงพอใจในสวัสดิการยืดหยุ่น >> ในส่วนของบิดา-มารดา						
3.1 สวัสดิการในด้านการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ผู้ป่วยนอก, ผู้ป่วยใน)						
3.2 สวัสดิการในด้านการเบิกค่าซื้อประกันสุขภาพ						
3.3 สวัสดิการในด้านการเบิกค่าตรวจสุขภาพประจำปี						

ตัวแปร	พอใจน้อยที่สุด <---> พอใจมากที่สุด					
	1	2	3	4	5	ไม่ใช่
4) ความพึงพอใจในสวัสดิการยืดหยุ่น >> ในส่วนของบุตร						
4.1 สวัสดิการในด้านการเบิกค่าตรวจสุขภาพประจำปี						
4.2 สวัสดิการในด้านเงินช่วยเหลือบุตรแรกเกิด เช่น ค่าคลอด ของ ไว้						
4.3 สวัสดิการในด้านเงินช่วยเหลือค่าการศึกษา						

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

<<<ข้อมูลและผลของการศึกษาวิจัยนี้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล>>>