

ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2564



นางสาววรรณวิไล หุยประเสริฐ
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒนธนะ บุญชู

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

สุเทพ นิ่มสาย

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสรา ชรินทร์ส์

D.B.A.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถดำเนินการศึกษาวิจัยได้ สำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อยด้วยความเมตตากรุณา ความอนุเคราะห์และอุปการะของท่านทั้งหลาย ที่ผู้ศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ดังนี้

การให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะแนวทางในการศึกษาวิจัย ปรับปรุงและแก้ไขให้เนื้อหาสาระถูกต้อง จนแล้วเสร็จครบสมบูรณ์ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัฒน์ชนะ บุญชู รวมถึงขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.สุเทพ นิมสาข และรองศาสตราจารย์ อลิสร่า ชรินทร์สาร ที่ให้เกียรติเป็นประธานและกรรมการในการ นำเสนองานวิจัยพร้อมทั้งได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์ที่ช่วยให้งานสารนิพนธ์ฉบับนี้มีความ ครบถ้วนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณคณาจารย์ของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ร่วมตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามงานวิจัยรวมไปถึง กำลังใจจาก ครอบครัว เพื่อน หัวหน้างาน รุ่นพี่รุ่นน้องและเพื่อนร่วมรุ่น 22A รวมถึงเจ้าหน้าที่โครงการ สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร ตลอดจนคนสำคัญในชีวิตที่ร่วมเป็นกำลังใจและสนับสนุน การศึกษา ของผู้วิจัยเสมอมา สารนิพนธ์ฉบับนี้ไม่อาจสำเร็จได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ได้เลยหากไม่ได้รับแรงผลักดัน จากทุกท่าน

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า สารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่มีความสนใจเรื่องของ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตลอดจนบุคคลอื่น ๆ ที่สนใจในสารนิพนธ์นี้และจะยินดีเป็นอย่างยิ่ง หากสารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถเป็นต้นแบบและได้รับการนำไปต่อยอดจนเกิดประโยชน์ในวงกว้าง หากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใดผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

วรรณวิไล หุยประเสริฐ

ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี
บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

THE WELFARE SATISFACTION AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF
EMPLOYEE IN BANGKOK MASS TRANSIT SYSTEM PUBLIC CO., LTD.

วรรณวิไลหุยประเสริฐ 6250121

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒนธนะ บุญชู, Ph.D., สุเทพ นิ่มสาย, Ph.D.,
รองศาสตราจารย์อติสรา ชรินทร์สาร, D.B.A.

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่ง
มวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานส่วน
ปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ 3) เพื่อศึกษา
ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านใดที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี
บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานส่วน
ปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 323 คน สถิติที่ใช้ในการศึกษา
ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีสถานภาพ
โสด ส่วนใหญ่ไม่มีบุตร การศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ (Officer) และส่วนใหญ่มีอายุ
งาน น้อยกว่า 2 ปี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้าน
นันทนาการ และสวัสดิการด้านวันหยุด ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี
บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน สวัสดิการด้าน
สุขภาพ และสวัสดิการด้านการศึกษา ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี
บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/สวัสดิการ/ความผูกพันต่อองค์กร

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	4
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา	4
1.4.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง	4
1.4.3 ขอบเขตระยะเวลา	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ	6
2.1.1 ความหมายของสวัสดิการ	6
2.1.2 ประเภทของสวัสดิการ	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	15
2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	15
2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	19
2.4 สวัสดิการของบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	20
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	22
2.6 สมมติฐาน	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	26
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	26
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล	34
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	36
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	46
4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	47
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	48
5.1 สรุปผลการวิจัย	48
5.2 การอภิปรายผล	49
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	52
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	59
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	60
ประวัติผู้วิจัย	67

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	เปรียบเทียบความต้องการพื้นฐานตามแนวคิดมาสโลว์กับประเภทสวัสดิการ	10
2.2	เปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg	11
2.3	แสดงผลของความผูกพันต่อองค์กรตามระดับความผูกพัน	18
3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.2	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients)	33
3.3	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Correlation)	34
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	36
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	37
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	37
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตร	38
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	38
4.6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	38
4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน	39
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ (n=343)	40
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสวัสดิการด้านสุขภาพ (n=343)	41
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสวัสดิการด้านการศึกษา (n=343)	42
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสวัสดิการด้านนันทนาการ (n=343)	42
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสวัสดิการด้านวันหยุด (n=343)	43
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความผูกพันต่อองค์กร (n=343)	44
4.14	ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	46
4.15	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	47

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย	22



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้เป็นสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์และมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในทุกภาคส่วน ทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างมาก เมื่อบริบทของการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปเช่นนี้ การบริหารทรัพยากรบุคคลก็ต้องมีการปรับตัวตามไปด้วยเช่นกัน เพราะคนคือหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ทุกองค์กรจึงต้องหันมาปรับกลยุทธ์กันอีกครั้งในช่วงเวลาของการเปลี่ยนเข้าสู่ยุคสมัยนี้ เพื่อให้ สอดรับกับกระแสโลกและทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้เติบโตได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้อัตราการลาออกหรือย้ายงานขององค์กรต่างๆ ทั่วโลกนั้นเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ นั่นทำให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) หันมาใส่ใจกับกลยุทธ์รักษาพนักงาน (Employee Retention Strategy) กันอย่างจริงจัง เพราะการสูญเสียพนักงานไปนั้นไม่เพียงแต่เสียคนทำงานในตำแหน่งนั้นๆ เท่านั้น แต่ค่าใช้จ่ายในการสรรหานั้นบางครั้งก็สูงตามไปด้วยเช่นกัน กลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้นั้นบ้างก็เป็นหน้าที่ปฏิบัติของฝ่าย HR เอง หรือบางครั้งก็เป็นพันธกิจใหญ่ขององค์กรที่ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม (ชาดา ราชกิจ, 2562) ซึ่งถือว่าเป็นความท้าทายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมากที่จะรักษาและดึงดูดพนักงานที่มีประสิทธิภาพไว้กับองค์กรให้ได้โดยไม่เพียงมุ่งประเด็นไปที่เรื่องเงินอย่างเดียว ซึ่งสวัสดิการถือเป็นอีกปัจจัยหลักหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำและองค์กรที่ตนทำงานอยู่ ทำให้เกิดการทำงานในระยะยาว และสร้างความผูกพันองค์กรได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1984) และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1969) พบว่า สวัสดิการเป็นสิ่งที่มียุทธผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นสิ่งที่พนักงานสมควรได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้างที่ได้รับตามปกติ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองก็ทำให้เกิดความพึงพอใจและแสดงพฤติกรรมที่เป็นบวกถ้ามนุษย์ได้รับสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีความผูกพันต่อองค์กรและเต็มใจที่จะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป องค์กรจะได้รับประโยชน์จากพนักงานในด้านผลการปฏิบัติงานในด้านการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ สามารถพัฒนาองค์กรให้ได้ดีขึ้น การส่งเสริมให้คนมีความผูกพันพนักงานต่อองค์กรจึงมีความสำคัญในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนขององค์กร ที่สำคัญความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับการรักษาคนที่มีคุณภาพไม่ให้ออกจากองค์กรหรืออยู่ในองค์กรคู่แข่ง เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่ำจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน เช่น การขาดงาน การลาออกมีอัตราสูง ไม่มีความเสถียรในการทำงาน เป็นต้น ฉะนั้น การส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงาน ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อตัวพนักงานและต่อองค์กร (ภัทรารณณ์ สุขหวด, 2557) อีกทั้งการที่องค์กรมีสวัสดิการที่ดีที่ตอบโจทย์ได้ทั้งพนักงานภายในองค์กรและ

องค์กรได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีความยุติธรรมก็ยิ่งจะช่วยส่งเสริมให้องค์กรเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้คนภายนอกองค์กรได้อีกด้วย เพราะเมื่อใดก็ตามที่พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจในชีวิตการทำงานและการใช้ชีวิตของตนเอง พนักงานจะมีการพูดถึงองค์กรในแง่บวกที่ดีและเต็มเปี่ยมไปด้วยความสุข ความภาคภูมิใจ อันเป็นสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต (ปราณี ศรีศิริ ประเสริฐ, 2559)

บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ บีทีเอสซี (BTSC) ดำเนินธุรกิจเดินรถไฟฟ้าในโครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพตามสัญญาสัมปทาน ซึ่งเป็นโครงการที่ลงทุนโดยเอกชน ทั้ง 100% และรถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นรถไฟฟ้าสายแรกของประเทศไทย ได้เปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2542 แล้วเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2552 ได้เปิดให้บริการส่วนต่อขยายสายสีลมอย่างเป็นทางการจนมีการเพิ่มสถานีต่างๆ มาเรื่อยๆ จนถึงปัจจุบัน โดยระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ ความจุสูงแบบมาตรฐานสากล นับได้ว่าการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นการพลิกโฉม รูปแบบการเดินทาง และเป็นการปฏิวัติมาตรฐานการให้บริการของระบบขนส่งมวลชน นอกจากการให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ใจกลางกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์กลางของธุรกิจการค้า ย่านที่พักอาศัย และแหล่งช้อปปิ้งชั้นนำแล้ว บริษัทบีทีเอสซียังมีโครงการส่วนต่อขยายเพื่อขยายพื้นที่สำหรับให้บริการ และเข้าถึงผู้โดยสารได้มากยิ่งขึ้น(บมจ. ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2563)

ดังนั้น บีทีเอสซี จึงได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับภารกิจที่ว่า“มุ่งพัฒนาระบบ การดำเนินการ และพนักงาน ตลอดจนการบริหาร ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนเป็นระบบที่ทันสมัย รวดเร็ว ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือได้ โดยให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและสังคม” เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นผู้นำในการให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ดีที่สุด” (บมจ. ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2563)

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า บีทีเอสซี กำลังพัฒนาเพื่อมุ่งสู่องค์กรที่ยั่งยืน ซึ่งทรัพยากรที่เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้ ก็คือ พนักงานขององค์กร จึงกล่าวได้ว่าพนักงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืนได้

ซึ่งปัจจุบันนี้บีทีเอสซี ได้มีการเปิดรับสมัครพนักงานใหม่มาเพิ่มเติมตามอัตรากำลังที่วางแผนไว้อยู่ตลอด โดยเฉพาะพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี เนื่องจากส่วนปฏิบัติการสถานีเป็นส่วนงานที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานหลักของบริษัท ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนพนักงานปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติการสถานี 1,685 คน คิดเป็น 49.4% จากจำนวนพนักงานทั้งหมด (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บมจ. ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2563)และเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจโครงการส่วนต่อขยายรถไฟฟ้าต่างๆ เช่น ได้มีการขยายเส้นทางให้บริการในส่วนต่อขยายรถไฟฟ้าสายสีเขียวที่ยาวขึ้น ช่วงหมอชิต-สะพานใหม่-คูคต เปิดให้บริการภายในสิ้นปี 2563 โครงการรถไฟฟ้าโมโนเรลสายสีชมพู-สีเหลืองโครงการสายสีทอง และยังมีโครงการใหม่ๆ อีกจำนวนมากที่บริษัทฯ ได้เข้าร่วมประมูล ร่วมกับพันธมิตรไม่ว่าจะเป็นรถไฟฟ้าสายต่างๆ

ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งโครงการโครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ เช่น โครงการพัฒนาสนามบิน อู่ตะเภา และเมืองการบินภาคตะวันออก (Eastern Airport City) โครงการมอเตอร์เวย์ สายบางปะอิน-สระบุรี-นครราชสีมา และ โครงการมอเตอร์เวย์ สายบางใหญ่-กาญจนบุรี เป็นต้น ดังนั้น บริษัทฯ จึงจะต้องเพิ่มขีดความสามารถเพื่อรองรับโครงการต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่คาดหวัง ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรยังคงคอยทำหน้าที่ประสานและเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างความต้องการของบุคลากรขององค์กรให้สอดคล้องด้วยกันกับเป้าหมายขององค์กรอีกด้วยความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานที่ทำ ด้วยเหตุนี้จึงถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่คอยผูกมัดบุคลากรให้ปฏิบัติและร่วมงานอยู่กับองค์กรไปนานๆ โดยอาศัยความมั่นคงมากกว่าความพึงพอใจในงาน และความผูกพันนี้จะค่อย ๆ พัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคงโดยจะทำหน้าที่คอยเป็นแรงผลักดัน และจูงใจให้พนักงานหรือบุคลากรปฏิบัติงานอย่างอุทิศตนเพื่อองค์กร แต่ในทางตรงกันข้าม หากพนักงาน หรือบุคลากรเกิดความรู้สึกอึดอัดใจหรือไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจต่องานที่ได้รับให้ทำ พนักงานหรือบุคลากร เหล่านี้ก็จะไม่มีความจงรักภักดีและไม่รู้สึกผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้บุคลากรเหล่านั้นออกจากองค์กรไป ผลกระทบที่ตามมาคือทำให้งานที่ทำความล่าช้า หยุตชะงัก ขาดความต่อเนื่อง และหากพิจารณาในอีก แง่มุมหนึ่ง การที่องค์กรมีอัตราการลาออกของบุคลากรสูงก็จะเป็นสัญญาณภาพพจน์ที่ดีขององค์กรอันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นขององค์กรอีกด้วย (พระระวี บัวศรี, 2562)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ว่าได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพียงพอและตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด และมีผลต่อความผูกพันเป็นอย่างไร เพื่อนำผลวิจัยนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ นำมาเสนอแนะให้กับองค์กรสามารถนำไปปรับปรุงกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการสร้างสวัสดิการที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่พนักงานอย่างสูงสุด ทำให้รักษาและจูงใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและให้พนักงานอยู่กับองค์กรในระยะยาว รวมถึงเป็นแนวทางให้เกิดการพัฒนาผลักดันให้องค์กรขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการด้านใดที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อนำผลการวิจัยในการจัดสวัสดิการไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดสวัสดิการของพนักงานให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อนำผลการวิจัยในด้านความผูกพันต่อองค์กรไปใช้ในการส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรที่ตีมากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา

ผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยกำหนดตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1.4.1.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ความพึงพอใจในสวัสดิการ โดยแบ่งเป็นสวัสดิการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพ ด้านนันทนาการ และด้านวันหยุด

1.4.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์กร

1.4.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 323 คน โดยจากการคำนวณตามสูตร Taro Yamane (Yamane, 1967)

1.4.3 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือนกันยายน จนถึงเดือนธันวาคม 2563 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน

1.5 นิยามศัพท์

บีทีเอสซี (BTSC) หมายถึง บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บมจ. บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์, 2563)

พนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี หมายถึง พนักงานในส่วนปฏิบัติการสถานีบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานหลักบนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลที่เป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นและเข้าใจถึงเรื่องราวหรือลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี, 2558)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) ในเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อพนักงานนั้นได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับหรือองค์ประกอบที่ต่างกันแล้วแต่บุคคล (วรรณพร พูลคุณานุกร, 2554)

สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์ต่างๆ ที่บริษัทจัดให้แก่พนักงานนอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือนเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเป็นอยู่ของพนักงานให้ดีขึ้น ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเงิน สิ่งของ หรือบริการต่างๆ โดยแบ่งเป็นสวัสดิการที่กฎหมายกำหนด เช่น น้ำดื่ม ประกันสังคม เป็นต้น และสวัสดิการที่บริษัทจัดให้พนักงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ประกันสุขภาพ ห้องอาหารสวัสดิการพนักงาน เครื่องแบบพนักงาน เป็นต้น โดยคำว่าสวัสดิการนี้อาจเรียกได้หลายชื่อ ได้แก่ เงินช่วยเหลือ ประโยชน์และบริการ เป็นต้น สำหรับการวิจัยในครั้งนี้จะใช้คำว่า สวัสดิการ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อองค์กรในลักษณะที่สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจของพนักงานที่ยินดีจะทุ่มเทใช้พลังร่างกายแรงใจอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อทำประโยชน์ให้กับบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีการแสดงถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะปฏิบัติงานในบริษัทต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยจะเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

2.1.1 ความหมายของสวัสดิการ

สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ (จุฑามาศ สอาดเยี่ยม สุวิตา พฤษยาภรณ์ ชุมพล รอดแจ่ม และพนิดา นิลอรุณ, 2562) ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้นย่อม หมายถึงสวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง ทั้ง ในขณะที่ทำงาน (On – the – Job), นอกเวลาทำงานแต่ยังอยู่ในที่ทำงาน (Off – the – job within the workplace), นอกสถานที่ทำงาน (Outside the workplace) นอกจากนั้นจะต้องไม่ให้เฉพาะลูกจ้างเท่านั้น แต่จะต้องรวมถึงครอบครัวและชุมชนด้วย(สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2554) ในขณะที่เดียวกันมันก็ช่วยลดรายจ่ายในชีวิตประจำวันได้ด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะรายจ่ายสำคัญอย่างค่ารักษาพยาบาลที่เราคาดเดาไม่ได้เลยว่าจะต้องจ่ายเมื่อไร และจะต้องใช้เงินเล็กหรือก้อนโตเพียงไร (ชาดา ราชกิจ, 2562)

2.1.2 ประเภทของสวัสดิการ

สวัสดิการที่องค์กรให้กับพนักงานมีหลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับการเกิดขึ้นวัตถุประสงค์ และความต้องการที่สอดคล้องกับลักษณะของการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานขององค์กรซึ่งสามารถจำแนกได้หลายประเภทดังนี้ (เดชา เศษะวัฒน์ไพศาล, 2559)

1. สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด (Legally Required Benefits) คือ สวัสดิการที่ได้มีการพิจารณาแล้วว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นพื้นฐานสำหรับพนักงานขององค์กรโดยทั่วไป ซึ่งกฎหมายได้บังคับใช้เพื่อให้องค์กร

หรือสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ต้องมีการจัดสวัสดิการประเภทนี้ ได้แก่ การบริการด้าน สุขอนามัยในองค์กร น้ำดื่ม ห้องน้ำ แยกชายหญิง ห้องพยาบาล บัณฑิตในการปฐมพยาบาลพื้นฐาน การ ประกันสังคม เงินทดแทนกรณีพนักงานประสบอันตรายหรือบาดเจ็บ สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพหรือ เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น ทั้งนี้เป็นการตอบสนองคุณภาพชีวิตพื้นฐานและส่งเสริมสวัสดิภาพ และความปลอดภัยในการปฏิบัติงานประจำวัน

2. สวัสดิการที่เป็นการจ่ายหรือให้ด้วยความเต็มใจโดยองค์กรเอง (Voluntary Benefits) เป็น สวัสดิการในรูปแบบต่าง ๆ ที่องค์กรหรือนายจ้างเป็นผู้จัดให้ เนื่องจากพนักงานอาจไม่ได้รับความสะดวก หรือเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็น เป็นการช่วยคลายความกังวลใจ และรู้สึกปลอดภัย ได้แก่

2.1 สวัสดิการด้านสุขภาพ เช่น การรักษาพยาบาลเมื่อยามเจ็บไข้ได้ป่วย การจัดให้มีหน่วย แพทย์มาทำการตรวจรักษาภายในองค์กร การทำประกันสุขภาพประกันชีวิต หรือประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น

2.2 สวัสดิการด้านนันทนาการ เช่น องค์กรอาจจัดให้มีอุปกรณ์กีฬาภายในองค์กร การจัด สถานที่สำหรับการทำกิจกรรมนันทนาการ เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายจากความตึงเครียด และยังเป็น การสร้างความสัมพันธ์อันดี ความคุ้นเคย ใกล้ชิดสนิทสนม และความเป็นกันเองระหว่างพนักงานและผู้บริหาร อีกทางหนึ่งด้วย

2.3 สวัสดิการเกี่ยวกับการเงิน คือผลประโยชน์แก่ลูกที่มีมูลค่าทางการเงินหรือเกี่ยวข้องกับ ตัวเงิน เช่น เงินให้กู้ยืมแก่พนักงาน โดยไม่คิดดอกเบี้ยหรือคิดดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำ เงินรางวัลอายุงาน เบี้ยขยัน เงินอุดหนุนการศึกษา เงินช่วยเหลือเมื่อคลอดบุตรเงินช่วยเหลืองานศพ เงินสนับสนุนค่าเดินทาง ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร เงินชดเชยแก่สมาชิกในครอบครัวกรณีพนักงานเสียชีวิตระหว่างการ ปฏิบัติงาน เงินรับขวัญสำหรับทารกแรกเกิดที่เป็นบุตรของพนักงาน

2.4 สวัสดิการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่พนักงาน เป็นการบริหารจัดการให้พนักงานเกิด ความสะดวกในด้านต่างๆ ทั้งในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น การบริการเครื่องดื่มหรือ อาหาร เครื่องแบบสำหรับการปฏิบัติงาน การจัดให้มีร้านค้าสวัสดิการร้านอาหารที่มีคุณภาพในราคา ประหยัด การจัดให้มีรถรับส่ง การจัดให้มีที่จอดรถ สวัสดิการบ้านพัก สถานที่ดูแลบุตรระหว่างพนักงาน ปฏิบัติงาน

3. สวัสดิการเกิดขึ้น โดยความร่วมมือระหว่างองค์กรและพนักงาน (Mutual Benefits) ซึ่งส่วนมาก มักจะเป็นการให้เพื่อส่งเสริมความมั่นคง เพื่อรองรับการเกษียณอายุ หรือเมื่อต้องออกจากงาน เช่น เงิน สะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

4. การจ่ายให้พนักงานสำหรับเวลาที่ไม่ต้องทำงาน (Paid Time Off) ได้แก่ วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อน วันหยุดหรือวันลาพิเศษ โดยองค์กรอนุญาตให้หยุด เพื่อให้พนักงานได้ใช้สิทธิตามกฎหมาย วันลาพักผ่อนเพื่อไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

5. สวัสดิการเชิงบริการอื่น ๆ (Services) เป็นการให้บริการขององค์กรแก่พนักงานในรูปแบบของ สวัสดิการ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ ช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจ สร้างความรู้สึกที่ดีร่วมกันระหว่างองค์กร

และพนักงาน และมุ่งเสริมสร้างพันธสัญญาทางใจและความผูกพันต่อองค์กร เช่น การสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ การอบรมหรือให้ความรู้เพิ่มเติม ห้องสมุด สมาชิกสถานออกกำลังกาย การให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม การบริการเก้าอี้นวด เป็นต้น

สรุปได้ว่า สวัสดิการเป็นผลประโยชน์ต่างๆ ที่องค์กรจัดให้แก่ ซึ่งเป็นการตอบแทนให้กับพนักงานที่นอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือน ทั้งเป็นในรูปของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เป็นสิ่งของ หรือบริการต่างๆ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยแบ่งเป็นสวัสดิการที่กฎหมายกำหนด เช่น น้ำดื่ม ประกันสังคม เป็นต้น และสวัสดิการที่สถานประกอบการจัดให้พนักงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ประกันสุขภาพ ห้องอาหารสวัสดิการพนักงาน เครื่องแบบพนักงาน เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานได้รับความเป็นอยู่ที่ดี

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Edwin A. Locke (1976) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่เป็นผลจากการรับรู้ของบุคคลหนึ่งโดยเกี่ยวข้องกับความต้องการของตัวบุคคลนั้น

ฟวงทอง ตั้งชิตกุล (2542) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกซึ่งความสุขสมหวังของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองตามต้องการ

ธารกมล อุปแก้ว (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของคนอย่างคิสมบูรณ์ที่สุด

จรัญ พานิช (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

Strauss and Sayles (1967) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย

Gilmer (1967) ได้ชี้ให้เห็นว่า ทศนคติของคนก็ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ เช่นเดียวกับที่ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดขวัญดีในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายในต่าง ๆ เช่น การจูงใจ และองค์ประกอบภายนอก เช่นรางวัล ทั้งสององค์ประกอบ จะเน้นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคล

Good (1973) ให้คำจำกัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

จากการรวบรวมความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งมีนักวิชาการทั้งต่างประเทศและในประเทศได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าคำนิยามความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล โดยจะเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการ เมื่อความรู้สึกเชิงบวกเป็นความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเกิดขึ้นก็จะส่งผลต่อการดำรงอยู่ในสังคมและในการทำงานได้อย่างมีความสุขซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับหรือองค์ประกอบที่ต่างกันแล้วแต่บุคคล

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs theory) ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น 5 ชั้น โดยมาสโลว์ได้จำแนก ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ๆ คือระดับต่ำ (Lower-order) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง 2 ระดับ คือ ความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน เป็นต้น (พงศกร แมฮะ, 2561)

1. ความต้องการระดับกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ อากาศน้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไปเมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น ในขั้นแรกองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน โดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคงการทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงาน หรือการพิจารณาเลือกงานใหม่แต่ทราบใดที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดีความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน(Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของพนักงาน ยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้น ด้วยการยกย่องชมเชย เมื่อมีโอกาสอันควร

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือ ตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญๆ ล้วนเป็นการ ส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่องานคืออยากรู้ว่า ตนมีศักยภาพแค่ไหน และพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การทำงานเกิดจากสนใจและ รักในงานที่ทำและทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุดโดยสุรพล ปธานวนิช (2524) ได้ศึกษาวิจัยและเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับลำดับขั้นของความต้อการซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบกับรูปแบบของสวัสดิการดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบความต้องการพื้นฐานตามแนวคิดมาสโลว์กับประเภทสวัสดิการ

ลำดับขั้น	ความต้องการของมนุษย์	ประเภทสวัสดิการ
1.	ความต้องการด้านกายภาพ(Physiological Needs)	อาหาร ที่พัก วันลา สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน
2.	ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)	ความมั่นคงในการทำงาน การประกันชีวิต ความปลอดภัยในการทำงาน
3.	ความต้องการทางด้านสังคม ด้านความรัก และการยอมรับ(Social Needs)	การนันทนาการ การกีฬา
4.	ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง(Esteem Needs)	การจัดกิจกรรมเพื่อประกาศกิตติคุณ
5.	ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self - Actualization Needs)	ทุนการศึกษา ฝึกอบรม คูงาน บริการ ห้องสมุด

ที่มา: สุรางค์รัตน์ วชิณารมณี, 2540, น. 53.

สรุปได้ว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เป็นความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับตามขั้นตอน การจำแนกความต้องการของมนุษย์ขึ้นอยู่กับเป้าหมายในขณะนั้น ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกทุกรูปแบบจะแสดงถึงแรงจูงใจของแต่ละตัวบุคคล รวมทั้งยังเป็นตัวชี้ถึงความพึงพอใจต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน ดังนั้น ต้องให้ความสนใจในสถานการณ์ทุกด้านที่ก่อให้เกิดการกระทำ หรือกิริยาอาการที่แสดงออกทางร่างกาย ความคิด หรือความรู้สึกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเรานั้นๆ

2.2.2.2 ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจของ Herzberg นั้นให้ความสำคัญแก่ปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงาน 2 ปัจจัย (สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2540) ดังนี้

1. ปัจจัยค่าจูน (Hygiene factors)

เป็นปัจจัยที่ไม่ได้จูงใจให้ผลดีมากจน แต่จะเป็นตัวป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมนอกเหนืองาน เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สามารถจูงใจให้พนักงานทำงานกับนายจ้างได้ระดับหนึ่งเท่านั้น ถ้านายจ้างไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ พนักงานก็จะลาออกจากสถานประกอบการและไปทำงานที่อื่น ปัจจัยค่าจูน ได้แก่ นโยบายบริษัท สถานภาพการทำงานที่มั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง เงินเดือน เป็นต้น โดยปัจจัยค่าจูนนี้จะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงแล้วป้องกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดในทางลบ

2. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation factor)

เป็นลักษณะในเนื้องานที่ส่งผลจูงใจในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิต ได้แก่ โอกาสเจริญเติบโต ลักษณะความสำเร็จ ลักษณะของงาน คำชมเชย ความก้าวหน้า เป็นต้น ปัจจัยจูงใจนี้มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานสามารถเปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg ได้ตามตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg

Maslow	Herzberg
ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self-Actualization Needs)	ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จ ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ เป็นต้น
ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม เกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)	

ตารางที่ 2.2 (ต่อ) เปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg

Maslow	Herzberg
ความต้องการทางด้านสังคม ด้านความรักและการยอมรับ (Social Needs)	ปัจจัยค่าจูง ได้แก่ การควบคุมดูแล นโยบายการบริหารค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)	
ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological Needs)	

ที่มา: สุรางค์รัตน์ วชิณารมณี, 2540, น. 58-59.

2.2.2.3 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory) วรูม (มณีวรรณ, 2554) อธิบายว่าพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่จะได้จากการกระทำว่าจะนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ โดยเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ตั้งไว้จะต้องเป็นสิ่งที่อยู่ในวิสัยหรือสามารถที่จะทำได้ หากเป็นเป้าหมายที่ตั้งไว้สูงเกินไป ก็จะทำให้เกิดความคับข้องใจและความพยายามที่ลงแรงไปอาจเป็นความสูญเปล่า หรือนำไปสู่การเกิดแรงกดดันที่ไม่พึงประสงค์ นอกจากนี้หากพนักงานไม่สนใจรางวัลหรือสิ่งที่จะได้รับผลลัพธ์ที่ตั้งไว้ก็อาจไม่เป็นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่จะปรับปรุงงานของตน ซึ่งทฤษฎีความคาดหวังของวรูมจะพิจารณาประเด็นความสัมพันธ์ของตัวแปรใน 3 ระดับ คือ

1. ความพยายามและผลการปฏิบัติงาน เป็นระดับความเชื่อว่าความพยายามจะนำไปสู่การทำงานที่พอใจ
2. ผลงานและสิ่งตอบแทนที่ได้รับ เป็นระดับความเชื่อว่าผลงานจะนำไปสู่การได้รับสิ่งแทนที่พอใจ
3. สิ่งตอบแทนและเป้าหมายส่วนบุคคลเป็นระดับที่สิ่งตอบแทนนั้นสามารถตอบสนองเป้าหมายหรือความต้องการส่วนบุคคลหรือสิ่งตอบแทนนั้นมีพลังดึงดูดใจเพียงใด

วรูม ได้กล่าวถึงผลที่ได้รับจากการกระทำที่สามารถที่จะแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. แบบนามธรรม (Intrinsic) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น หรือเป็นผลโดยตรง

จากการกระทำโดยไม่มีสิ่งใดสอดแทรก เช่น ความรู้สึกพึงพอใจในงาน ความสำเร็จที่ได้รับการยอมรับนับถือตนเอง ความรู้สึกว่าได้เรียนรู้สิ่งใหม่ การได้ทำสิ่งที่มีประโยชน์และมีคุณค่า การได้ทำงานให้ลุล่วงเป็นอย่างดี การได้สร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับหน่วยงาน เป็นต้น และในทางตรงข้ามสิ่งที่เป็นผลลัพธ์ในด้านลบ

ได้แก่ ความเครียดที่เพิ่มขึ้น การไม่สามารถทำงานได้สำเร็จตามกำหนดการสูญเสียเวลาส่วนตัว ค่าเสียโอกาส

2. แบบรูปธรรม (Extrinsic) ซึ่งเป็นผลตอบแทนที่มองเห็นได้ เช่นค่าชมเชย สิ่งตอบแทน หรือสิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน โบนัส รางวัล ตำแหน่งหน้าที่ในบริษัทสถานภาพทางสังคม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี การได้เลื่อนขั้นเงินเดือน การมีเวลาว่าง และการได้พักผ่อนสันทนาการ การได้ไปฝึกอบรมและพัฒนา เป็นต้น และในทางตรงข้าม ผลลัพธ์ด้านลบ ได้แก่ การไม่ได้รับเงินเดือน การสูญเสียตำแหน่งหน้าที่ การถูกถอดถอนสถานภาพทางสังคมหรือไม่เป็นที่ยอมรับอีกต่อไป เป็นต้น

ทฤษฎีความคาดหวังนี้มีประโยชน์ในการอธิบายพฤติกรรมของคนในการทำงานอีกทั้งยังให้แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดค่าตอบแทนว่า ค่าตอบแทนจะต้องมีปริมาณที่พอเหมาะกับความคาดหวังของพนักงานในองค์กร

จากที่ได้ทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ทั้ง 3 ทฤษฎี แล้วนั้นพบว่า ทฤษฎีดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ กล่าวคือ หากบริษัทสามารถทราบถึงลำดับขั้นความต้องการ หรือความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริง หรือความคาดหวังของพนักงาน บริษัทก็จะสามารถจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนได้ตรงกับความต้องการของพนักงานในองค์กรได้อย่างที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกที่ดี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งก็จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นประสบทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรทำให้สามารถรักษานักงานให้อยู่กับองค์กรได้นานขึ้นด้วย นอกจากนี้จากนั้นองค์กรยังสามารถที่จะดึงดูดคนให้มาสมัครงานกับองค์กรได้มากยิ่งขึ้น

2.2.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

สมรัตน์ เชาวมั่น (2557, บทคัดย่อ) “ความพึงพอใจของพนักงานวิชาชีพต่อการจัดสวัสดิการในโรงพยาบาลนครชน” ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจของพนักงานวิชาชีพต่อสวัสดิการภาคบังคับ พบว่า พนักงานวิชาชีพมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการภาคบังคับมากกว่าสวัสดิการเพิ่มเติม ในระดับปานกลาง โดยพนักงานวิชาชีพมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการภาคบังคับสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของสวัสดิการเพิ่มเติมสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน พบว่าพนักงานวิชาชีพมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการเพิ่มเติมด้านสุขภาพอนามัยมากที่สุด ผลการศึกษาเปรียบเทียบว่า แตกต่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของพนักงานวิชาชีพต่อสวัสดิการที่ได้รับของโรงพยาบาลนครชน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้รวมต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานวิชาชีพมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการภาคบังคับที่ได้รับของโรงพยาบาลนครชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้รวมต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานวิชาชีพมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมที่ได้รับของโรงพยาบาลนครชน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐชดา หรั่งเพชร (2548) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สวัสดิการที่ได้รับกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานมีการรับรู้สวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับสูงและพนักงานมีการรับรู้สวัสดิการด้านความมั่นคงในงาน สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านนันทนาการและสวัสดิการด้านความสะดวกสบายอยู่ในระดับปานกลาง

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553) ศึกษาเรื่อง “ความต้องการสวัสดิการของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการในสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการด้านสุขภาพอนามัยมากที่สุด รองลงมาคือด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและนันทนาการ และด้านการศึกษาตามลำดับ รวมถึงจากการศึกษายังพบอีกว่า บุคลากรที่มีภูมิลำเนา ระยะเวลาในการทำงาน ประเภทการจ้างงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สังกัดแผนก และรายได้ที่แตกต่างกันมีความต้องการในสวัสดิการที่แตกต่างกัน

ชนิการ์ ละเอียด (2543) ได้ศึกษาความคาดหวังต่อลักษณะและรูปแบบการจัดสวัสดิการของบุคลากรตอนนี้ออกนอกระบบเป็นองค์กรมหาชน: กรณีศึกษาสำนักประกันสังคมพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการลักษณะสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ด้านค่าครองชีพ เมื่อออกจากงานมากที่สุด รองลงมาเป็นสวัสดิการค่าตอบแทน นอกเวลาหรือไปปฏิบัติงานอื่นสวัสดิการการสร้างความแข็งแรงของใจสวัสดิการด้านการดูแลสุขภาพ ส่วนสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงินพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงานมากที่สุด รองลงมาเป็นสวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านสิทธิการลา และสวัสดิการด้านนันทนาการสำหรับความสามารถในการเข้าร่วมจัดสวัสดิการ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการให้มีบุคลากร มีสิทธิ์เลือกสวัสดิการตามที่ ต้องการ และการมีข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนการจ่ายเงินสมทบเห็นด้วยในระดับปานกลางนอกจากนี้บุคลากรยังมีความคาดหวังให้หน่วยงานนำรูปแบบการจัดสวัสดิการ ตามแนวคิดที่เอื้อลมาใช้ ลงลงมาเป็นแนวคิดสวัสดิการของประเทศญี่ปุ่น แนวคิดค่าตอบแทน แนวคิดสวัสดิการของประเทศสหรัฐอเมริกาและสุดท้ายเป็นแนวคิดยืดหยุ่น

จากงานวิจัยข้างต้นที่ได้รวบรวมผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ปัจจัยทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพ ฯลฯ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่แตกต่างกันออกไป แต่ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านใดจะมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานและลักษณะงานของพนักงานด้วย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความความผูกพันต่อองค์กร

2.3.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551) ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง บุคลากร มีความเชื่อมั่นต่อองค์กร ขอมรับอุดมการณ์ขององค์กร และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

Gubman (2003) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ว่าเป็นการกระทำ หรืออิริยาอาการที่แสดงออกทางร่างกาย ความคิด หรือความรู้สึกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าของพนักงานให้เกิดแรงกายแรงใจอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยจะแสดงออกมาในรูปแบบหลากหลาย เช่น การทำงานเกิดความสร้างสรรค์ได้อย่างมีคุณภาพ เกินความคาดหมายของลูกค้า รวมถึงขององค์กรด้วย

Marry E. Sheldon (1971 : 143) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเอกลักษณ์ของตัวบุคคลและองค์กรที่บุคคลนั้นอยู่ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะตั้งใจทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ศุภวรรณ หล้าผาสุก (2550) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นการสะท้อนให้เห็นถึง การที่สมาชิกมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร โดยแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปของความศรัทธา ความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังใจและกายในการทำงานให้กับองค์กรด้วยความจงรักภักดีและมุ่งมั่นที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

Richard T. Mowday (1982) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่มั่นคงของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยมีลักษณะที่สำคัญอย่างน้อย 3 ด้าน ได้แก่ 1. มีความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร 2. มีความตั้งใจพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร 3. ความปรารถนาเป็นอย่างมากที่จะคงความเป็นพนักงานขององค์กร

Steers (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของพนักงานที่แสดงให้เห็นว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร โดยมีจุดเป้าประสงค์ที่เหมือนกันกับพนักงานคนอื่นๆ และยินดีเต็มใจพร้อมที่จะทุ่มเททั้งแรงกาย แรงใจ เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรกว่าโดยปกติ เพราะการเป็นพนักงานขององค์กรโดยทั่วไปในส่วนการแสดงความคิด การกระทำของพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรอย่างแท้จริงนั้น จะแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นเป็นอย่างมากในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเท มีความพยายามทำเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการเป็นอย่างมากที่จะรักษาสถานภาพการเป็นพนักงานขององค์กร

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติหรือความคิด ความรู้สึกในเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นระดับความรู้สึกของพนักงานที่ผูกพันมั่นคงต่อองค์กร โดยประกอบด้วย 3 ลักษณะสำคัญ ได้แก่ มีความเชื่อยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความตั้งใจพร้อมที่จะทุ่มเทใช้ความพยายามที่มีอยู่อย่างเต็มที่ให้กับองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรสามารถนำมาใช้คาดการณ์อัตราการเข้าออกจากงานของพนักงานในองค์กร ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานอีกด้วย (Steers, 1977) โดย

1. ความผูกพันต่อองค์กร สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่บุคคลตอบสนองต่อองค์กร โดยรวม ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความพึงพอใจในงานสะท้อนให้เห็นถึงเพียงบุคคลตอบสนองต่องานในแง่ใดแง่หนึ่งเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้กับองค์กรได้ดีขึ้น

3. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถเป็นตัวชี้ถึงคามมีประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วยเช่นกัน

อีกทั้งยังพบว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและส่งผลทางอ้อมต่อขวัญกำลังใจ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้นในทางตรงกันข้าม พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำจะผูกพันกับสิ่งอื่น เช่น งานอดิเรก ครอบครัว กีฬา (วิระวัฒน์ ชวงตระกูล, 2541) กล่าวคือ

1. อัตราการขาดงาน (Absenteeism) พบว่า ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะแสดงความเฉาหรือการขาดงานอย่างไม่มีเหตุผลน้อยกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ นั่นคือ หากพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีอัตราการขาดงานต่ำ ส่วนคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำมักพบว่าจะขาดงานเป็นประจำ (พรคนก จันทรศาสตร์, 2549)

2. อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน (Turn Over) นักวิชาการเชื่อว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน โดยถือเป็นการทำนายการลาออกที่ดีอย่างหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องตามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่หมายถึงความปรารถนาหรือความต้องการของพนักงานที่จะทำงานกับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและไม่มีความต้องการโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น เช่น การศึกษาของ Fazzi (วณิพันธ์ ฉัตรเนตร, 2545) ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อการบริหารงานสมัยใหม่โดยเห็นว่าความผูกพันกับองค์กรนั้นสามารถที่จะนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กรและเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีต่อพนักงานเพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีค่าแก่องค์กรไป และเช่นเดียวกับแนวคิด Whitley; & Cooper พบว่า การที่สมาชิกขาดความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลในแง่ลบต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะก่อให้เกิดการละเลยเพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร ตลอดจนการลาออกจากองค์กรไปในที่สุด (นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542)

3. การปฏิบัติงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายความผูกพันต่อองค์กรอาจไม่ได้ส่งผลหรือเป็นสิ่งที่ตัดสินใจระดับการปฏิบัติงานที่ชัดเจนแน่นอน เพราะการปฏิบัติงานที่แท้จริงมีปัจจัยหลายอย่างที่ใช้ประกอบการตัดสินใจแต่ระดับการจูงใจความชัดเจนในบทบาท และความสามารถ แต่กระนั้นความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นปัจจัยสำคัญไปสู่ความพยายามพื้นฐานในการปฏิบัติงาน และส่งผลที่ตามมาในแง่ที่เป็นประโยชน์กับองค์กรคือพนักงานจะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจจะเป็นพฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาทที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งพนักงานยินดีจะกระทำเพื่อองค์กรโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทนใดๆ ตามแนวคิดของ Smith and Others (นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542)

4. การบรรลุเป้าหมายขององค์กรพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานกับองค์กร โดยมีความเชื่อและความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นตัวเชื่อมความต้องการของสมาชิกในองค์กรให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กร แต่จากเหตุผลดังกล่าว บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะมีความเกี่ยวพันหรือผูกพันอย่างมากต่องาน ซึ่งลักษณะงานจึงเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลสนับสนุนที่จะมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรเพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนเองสามารถจะทำประโยชน์ให้กับองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ (ไพรัตน์ ชุมลัญยวงศ์, 2543)

ผลของความผูกพันของพนักงาน

ตามที่ Steers (1977) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedent of Commitment)

2. ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)

3. ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment) องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กรนั้น ได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงาน เป็นต้น

2. ลักษณะงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ การที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์ติดต่อกับผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงาน การที่ได้มีอิสระในการทำงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน เป็นต้น

3. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้เรียนรู้เมื่อได้เข้าไปร่วมทำงานในองค์กร ได้แก่ ทักษะที่มีต่อกลุ่มพนักงานในองค์กร การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลในทางบวกต่อความปรารถนาที่จะเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป

นอกจากนั้นตามแนวความคิดของ Newstrom and Devis ความผูกพันต่อองค์กรยังถือเป็นตัวชี้วัด

ความเต็มใจในการทำงานกับองค์กรต่อไปในอนาคตขอมุกรีก่อนสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในพันธกิจ และเป้าหมายขององค์กรรวมถึงความพยายามที่จะทำให้งานบรรลุจุดมุ่งหมาย (ยุชยา นนทรี, 2549)

ตาราง 2.3 แสดงผลของความผูกพันต่อองค์กรตามระดับความผูกพัน

ที่	ระดับความผูกพัน	ผลต่อองค์กร	
		ด้านบวก	ด้านลบ
1.	ระดับต่ำ	การลาออกลดน้อยลง ความเสียหายในการปฏิบัติงาน น้อยลง คุณธรรมของบุคลากรเพิ่มขึ้น	การลาออกความเหน็ดเหนื่อย การขาดงานเพิ่มขึ้น ขาดความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กร ไม่จงรักภักดีต่อองค์กร เกิดพฤติกรรมต่อต้าน
2.	ระดับกลาง	บุคลากรคงอยู่กับองค์กรเพิ่มขึ้นสกัด กั้นความตั้งใจจะลาออก เพิ่มความพึงพอใจในงาน	บุคลากรจะจำกัดบทบาทของตัวเอง บุคลากรจะชั่งน้ำหนักระหว่างความต้องการ ขององค์กรกับความต้องการไม่ทำงาน ประสิทธิผลขององค์กรลดลง
3.	ระดับสูง	รู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในงาน บุคลากรยอมรับความต้องการของ องค์กรในการเพิ่มผลผลิต ระดับการแข่งขันในหน้าที่การงาน เพิ่มขึ้น	ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรจะใช้ให้เกิด ประโยชน์ไม่ได้ บุคลากรขาดความยืดหยุ่น ขาดความปรับตัว จะทำผิดกฎและไม่เข้าข้างองค์กร

ที่มา: ยุชยา นนทรี, 2549

จากแนวคิดนักวิชาการทั้งต่างประเทศและในประเทศที่กล่าวข้างต้นนั้น สรุปแนวคิดเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากทำให้องค์กรสามารถได้พนักงานที่พร้อมทุ่มเททั้งแรงกาย แรงใจในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ รวมถึงการสร้างประโยชน์อย่างมากมายให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้

2.3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีความต้องการ ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการมาสโลว์ 5 ประเภท คงเหลือ 3 ประการ ดังนี้ ความต้องการในการอยู่รอด (Existence Need (E)) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะรูปพรรณสัณฐานประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

ความต้องการความสัมพันธ์ (Related Need (R)) มีลักษณะเป็นรูปพรรณสัณฐานน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคมตามทฤษฎีของมาสโลว์ บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความต้องการการยกย่อง

ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปพรรณสัณฐานต่ำสุดประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตาม ทฤษฎีของมาสโลว์

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่นเขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้น โดยความต้องการมากกว่า 1 ระดับ ตัวอย่าง ความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการความอยู่รอด) ในขณะที่เดียวกันจะเกิดความต้องการยอมรับความพอใจ (ความต้องการด้านความผูกพัน) และ เกิดความต้องการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการเจริญเติบโตยิ่งกว่านั้น Alderfer ค้นพบว่า ลำดับของชนิดจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่องนับถือ(ความต้องการความสัมพันธ์) และความรู้สึกสร้างสรรค์ เป็นความต้องการความเจริญเติบโตก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปพรรณสัณฐาน เช่น ความหิวและความกระหาย (เป็นความต้องการการอยู่รอด)

Alderfer ยังขยายทฤษฎีมาสโลว์ โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงข้ามหลักของการถดถอย ความตึงเครียด ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นเขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการแลกเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการ ขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลง หรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

จากทฤษฎีที่กล่าวข้างต้นนั้น สรุปได้ว่า ทฤษฎีดังกล่าวสามารถนำมาส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ เพราะในยุคปัจจุบันนี้ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสใช้คุณพินิจของตนเอง และสามารถรับผิดชอบควบคุมตนเองในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ โดยไม่ได้เป็นการควบคุมตาม

บทลงโทษด้วยวิธีต่างๆ ซึ่งก็ไม่ใช่วิธีที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างแน่นอน ทั้งนี้หากพนักงานมีแรงจูงใจเกิดความพึงพอใจในระดับสูงก็จะสามารถนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงได้เช่นกัน

2.4 สวัสดิการของบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ที่เป็นกรณีศึกษา

บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ได้มีการจัดสวัสดิการพนักงานตามที่กฎหมายกำหนด เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องพยาบาล บำบัดในการปฐมพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี การฝึกซ้อมและการอบรมเกี่ยวกับการอพยพหนีไฟ เป็นต้น และสวัสดิการนอกเหนือจากกฎหมายกำหนดให้แก่พนักงานสำหรับสวัสดิการนอกเหนือจากกฎหมายกำหนดที่นำมาเป็นกรณีศึกษา โดยผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ

- 1.1 ค่าล่วงเวลา (OT)
- 1.2 ค่าทำงานกะ (Shift Allowance)
- 1.3 เบี้ยภาระงาน/เบี่ยขยัน
- 1.4 ปรับเงินเดือนประจำปี
- 1.5 ค่าตอบแทนประจำปี (โบนัส)
- 1.6 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- 1.7 เงินช่วยเหลือ กรณีสมรสครั้งแรก
- 1.8 เงินช่วยเหลือ กรณีคลอดบุตรคนแรก
- 1.9 เงินช่วยเหลือและพวงหรีด กรณีครอบครัวพนักงานเสียชีวิต
- 1.10 เงินช่วยเหลือและพวงหรีด กรณีพนักงานเสียชีวิต
- 1.11 เงินช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน กรณีพนักงานเสียชีวิต
- 1.12 เงินช่วยเหลือจากภัยทางธรรมชาติ
- 1.13 ทุนการศึกษาบุตรพนักงาน
- 1.14 สินเชื่อพิเศษประเภทต่างๆ ที่บริษัทจัดทำ MOU ร่วมกับธนาคาร
- 1.15 สหกรณ์ออมทรัพย์บีทีเอสกรุ๊ปฯ
- 1.16 ห้องอาหารสวัสดิการพนักงาน
- 1.17 เครื่องแบบพนักงาน
- 1.18 หอพักพนักงาน
- 1.19 บัตรโดยสารรถไฟฟ้า BTS
- 1.20 เงินรางวัลแลกจากคะแนนหนูตัวชวนขยัน

1.21 ศูนย์รับฝากบุตรพนักงาน

2. สวัสดิการด้านสุขภาพ

- 2.1 ประกันสุขภาพ/ชีวิต และอุบัติเหตุกลุ่ม
- 2.2 จองฉีควักซิน (ไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ /ไวรัสตับอักเสบบี)
- 2.3 มุมนมแม่
- 2.4 การเยี่ยมไข้ กรณีพนักงานเป็นผู้ป่วยใน

3. สวัสดิการด้านการศึกษา

- 3.1 การฝึกอบรมภายใน
- 3.3 การฝึกอบรมภายนอก/ศึกษาดูงาน/สัมมนา

4. สวัสดิการด้านนันทนาการ

- 4.1 ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center)
- 4.2 กิจกรรมกีฬา
- 4.3 งานวันครอบครัวประจำปี (Family Day)
- 4.4 งานเลี้ยงสังสรรค์พนักงานประจำปี (Staff Party)
- 4.5 งานทอดผ้าป่า/ทอดกฐินบริษัทประจำปี

5. สวัสดิการด้านวันหยุด

- 5.1 ลาพักผ่อนประจำปี
- 5.2 ลาพิเศษ เช่น ประกอบพิธีทางศาสนา
- 5.3 ลาฝึกอบรม
- 5.4 ลาอุปสมบท

ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่องความพึงพอใจด้านสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากในปัจจุบันธุรกิจการขนส่งและ โลจิสติกส์มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการแย่งชิงแรงงานมากขึ้น ส่งผลให้บริษัทต้องมีการปรับตัวให้สามารถแข่งขันได้ แต่หากจะเพิ่มในส่วนที่เป็นค่าตอบแทนทางตรง หรือเงินเดือน ก็จะทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของบริษัทเพิ่มสูงขึ้นมากเกินไป และการเพิ่มเงินเดือนเป็นเพียงการจูงใจในระยะสั้นเท่านั้น ซึ่งไม่ได้ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร แต่ในทางกลับกันหากองค์กรมีการดูแลพนักงานมีการปรับปรุงการจัดสวัสดิการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน ก็จะสามารถจูงใจ

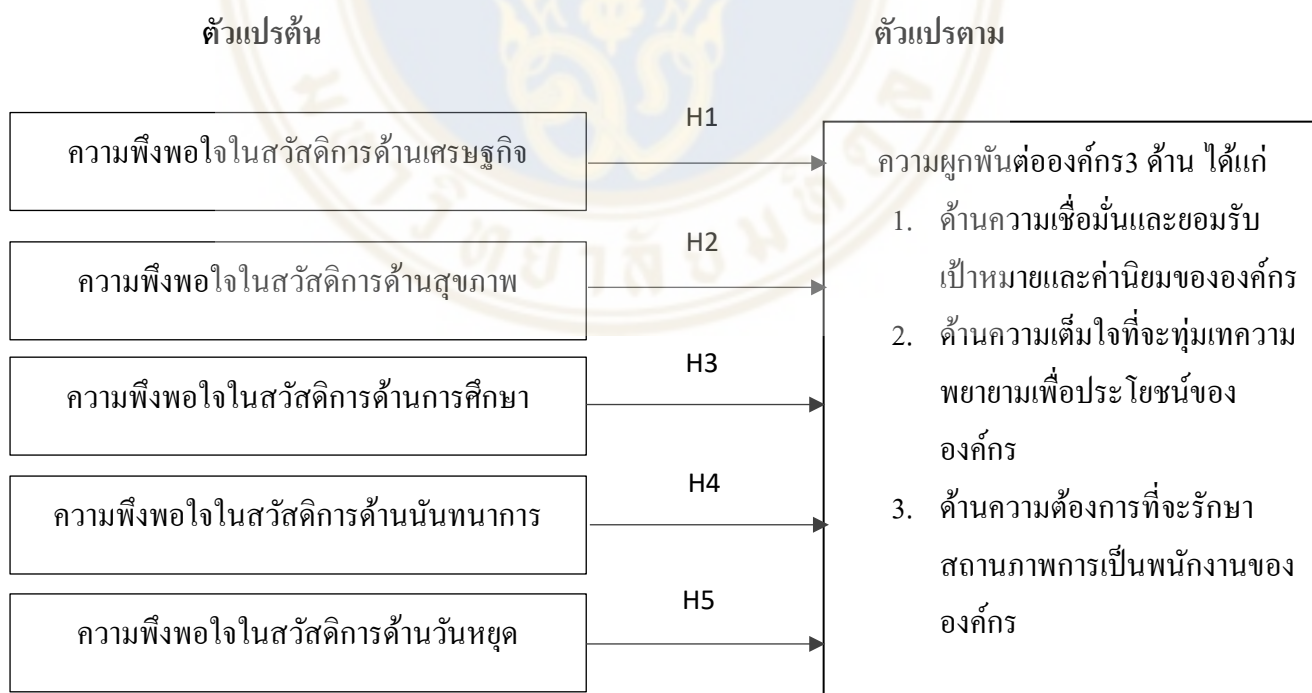
พนักงานได้ในระยะยาว ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรสามารถที่จะรักษาพนักงานไว้ให้อยู่กับองค์กรได้นานขึ้น สร้างความรู้สึกผูกพันของพนักงานต่อองค์กรได้มากยิ่งขึ้น และในขณะเดียวกัน องค์กรก็จะสามารถดึงดูดบุคคลภายนอกให้เกิดความสนใจที่จะร่วมงานกับบริษัทได้อีกด้วย

โดยใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของ Mowday, Steers, & Porter: 1979 ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ใช้วัดความคิดเห็นในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการที่จะรักษาสถานภาพการเป็นพนักงานขององค์กร

ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นมาเป็นแนวทางกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อทำการศึกษาและใช้เป็นหลักการสร้างแบบสอบถามในการวัดระดับความสำคัญของความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย

2.6 สมมติฐาน (Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษาส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านวันหยุดส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.6.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจกับความผูกพันต่อองค์กร

สวัสดิการเกี่ยวกับการเงิน คือผลประโยชน์ที่มิใช่ค่าทางการเงินหรือเกี่ยวข้องกับตัวเงิน (เดชา เศษวัฒนา ไพบูล, 2559) ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย (Strauss and Sayles, 1967) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิการ์ ละเอียด (2543) พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการลักษณะสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ด้านค่าครองชีพ เมื่อออกจากงานมากที่สุด รองลงมาเป็นสวัสดิการค่าตอบแทน นอกเวลาหรือไปปฏิบัติงานอื่น สวัสดิการการสร้างความแข็งแรงของใจสวัสดิการด้านการกุศล ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

H1: ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.6.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพกับความผูกพันต่อองค์กร

สวัสดิการด้านสุขภาพ เช่น การรักษาพยาบาลเมื่อยามเจ็บไข้ได้ป่วย การจัดให้มีหน่วยแพทย์มาทำการตรวจรักษาภายในองค์กร การทำประกันสุขภาพประกันชีวิต หรือประกันอุบัติเหตุ (เดชา เศษวัฒนา ไพบูล, 2559) ซึ่งให้เห็นว่าก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ เช่นเดียวกับที่ความพึงพอใจก่อให้เกิดขวัญดีในการทำงาน (Gilmer, 1967) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความแข็งแรงและความพึงพอใจ

ในการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัญชุกดา หรั่งเพชร (2548) พบว่า สวัสดิการด้านสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

H2: ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.6.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กร

สวัสดิการเชิงบริการอื่นๆ เป็นการให้บริการขององค์กรแก่พนักงานในรูปแบบของสวัสดิการ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ ช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจ สร้างความรู้สึกที่ดีร่วมกันระหว่างองค์กรและพนักงาน (เดชา เศษะวัฒน์ ไพศาล, 2559) และมุ่งเสริมสร้างพันธสัญญาทางใจและความผูกพันต่อองค์กร เช่น การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ การอบรมหรือให้ความรู้เพิ่มเติม สวัสดิการด้านการศึกษาห้องสมุด สมาชิกสถานออกกำลังกาย การให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม การบริการเก้าอี้เอนวด เป็นต้น (ธารกมล อุปแก้ว, 2544) ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของ กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553) พบว่า พนักงานมีความความต้องการด้านการศึกษา ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

H3: ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษาส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.6.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการกับความผูกพันต่อองค์กร

สวัสดิการด้านนันทนาการ เช่น องค์กรอาจจัดให้มีอุปกรณ์กีฬาภายในองค์กร การจัดสถานที่สำหรับการทำกิจกรรมนันทนาการ เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายจากความตึงเครียด และยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี ความคุ้นเคย ใกล้ชิดสนิทสนม และความเป็นกันเองระหว่างพนักงานและผู้บริหารอีกทางหนึ่งด้วย (เดชา เศษะวัฒน์ ไพศาล, 2559) ซึ่งการสนองตอบต่อความต้องการของบุคคล เมื่อความรู้สึกเชิงบวกเป็นความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเกิดขึ้น ก็จะส่งผลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรและในการทำงานได้อย่างมีความสุข และสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กรต่อไป (Good, 1973) ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของ กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553) พบว่า พนักงานมีความความต้องการด้านสังคมและนันทนาการ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

H4: ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.6.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการด้านวันหยุดกับความผูกพันต่อองค์กร

การจ่ายให้พนักงานสำหรับเวลาที่ไม่ต้องทำงาน ได้แก่ วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อน วันหยุดหรือวันลาพิเศษ โดยองค์กรอนุญาตให้หยุด เพื่อให้พนักงานได้ใช้สิทธิตามกฎหมาย วันลาพักผ่อน เพื่อไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2559) ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข และเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรต่อไปอีกทางหนึ่ง (จรัญพานิช, 2550) ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของ ณีฐฐุชดา หรั่งเพชร (2548) พบว่า สวัสดิการด้านวันหยุด มีความสัมพันธ์กับกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

H5: ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านวันหยุดส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



การดำเนินการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในสวัสดิการส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานีและศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการด้านใดที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

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

3.1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้มาจากการทำแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

3.1.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำราเรียน เอกสาร หนังสือ รายงาน ผลการวิจัย บทความ และการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ต

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 1,685 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ เดือนตุลาคม 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากทราบประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 323 คน ได้จากการคำนวณตามสูตร Taro Yamane (Yamane, 1967) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ที่ 5% หรือ 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 323 คน ดังนี้

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

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{1,685}{1 + (1,685 \times 0.05^2)} \\
 &= 323.26 \\
 &= 323 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ทั้งนี้ จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 323 คน ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยแบบความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบ่งประชากรทั้งหมดออกเป็น 52กลุ่ม ซึ่งแบ่งจากจำนวนสถานีทั้งหมด ณ ปัจจุบัน 52สถานี เพื่อให้ข้อมูลที่ได้กระจายทั่วถึงพนักงานทุกสถานี และข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด โดยได้แบ่งกลุ่มประชากรไว้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	ชื่อสถานี		จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	N1	ราชเทวี	18	4
2	N2	พญาไท	41	8
3	N3	อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	39	8
4	N4	สนามเป้า	26	5
ลำดับที่	ชื่อสถานี		จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)

4	N4	สนามเป้า	26	5
5	N5	อารีย์	30	6
6	N7	สะพานควาย	27	6
7	N8	หมอชิต	42	9
8	N9	ห้าแยกลาดพร้าว	38	8
9	N10	พหลโยธิน 24	30	6
10	N11	รัชโยธิน	30	6
11	N12	เสนานิคม	30	6
12	N13	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	28	6
13	N14	กรมป่าไม้	27	6
14	N15	บางบัว	27	6
15	N16	กรมทหารราบที่ 11	27	6
16	N17	วัดพระศรีมหาธาตุ	39	8
17	E1	ชิดลม	34	7
18	E2	เพลินจิต	31	6
19	E3	นานา	31	6
20	E4	อโศก	40	8
21	E5	พร้อมพงษ์	38	8
22	E6	ทองหล่อ	31	6
23	E7	เอกมัย	31	6
ลำดับที่	ชื่อสถานี		จำนวน ประชากร (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง(คน)

24	E8	พระโขนง	30	6
25	E9	อ่อนนุช	34	7
26	E10	บางจาก	31	6
27	E11	ปทุมธานี	31	6
28	E12	อุดมสุข	36	7
29	E13	บางนา	33	7
30	E14	แบร้ง	40	8
31	E15	ท่าเรือ	39	8
32	E16	ปู่เจ้าสมิงพราย	31	6
33	E17	เอราวัณ	29	6
34	E18	โรงเรียนนายเรือ	31	6
35	E19	สมุทรปราการ	31	6
36	E20	ศรีนครินทร์	31	6
37	E21	แพรक्षा	31	6
38	E22	สายลวด	29	6
39	E23	เคหะสมุทรปราการ	31	6
40	W1	สนามกีฬาแห่งชาติ	33	7
41	CEN	สยาม	54	11
42	S1	ราชดำริ	27	6
43	S2	ศาลาแดง	36	7
ลำดับที่	ชื่อสถานี		จำนวน ประชากร (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง(คน)

44	S3	ช่องนนทรี	33	7
45	S5	สุรศักดิ์	29	6
46	S6	สะพานตากสิน	33	7
47	S7	กรุงธนบุรี	29	6
48	S8	วงเวียนใหญ่	31	6
49	S9	โพธิ์นิมิต	28	6
50	S10	ตลาดพลู	31	6
51	S11	วุฒากาศ	31	6
52	S12	บางหว้า	37	8
		รวม	1,685	343

ดังนั้น เมื่อใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบ่งประชากรทั้งหมดออกเป็น 52กลุ่ม โดยแบ่งจากจำนวนสถานีทั้ง 52 สถานีตามข้อมูลในตารางข้างต้น จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นทั้งหมด 343 คนเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการตอบแบบสอบถามกลับมาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งสิ้น 343 ฉบับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามประวัติข้อมูลทั่วไปของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนบุตร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งคำถามเป็นประเภทสวัสดิการ 5 ด้าน ได้แก่ด้าน เศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านวันหยุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดแบบ Likert Scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน

ระดับความคิดเห็น

5	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
3	หมายความว่า	ปานกลาง
2	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
1	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้ว ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลงานคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบ Likert Scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	หมายความว่า	ระดับความคิดเห็น
5	หมายความว่า	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายความว่า	เห็นด้วย

3	หมายความว่า	ไม่แน่ใจ
2	หมายความว่า	ไม่เห็นด้วย
1	หมายความว่า	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้ว ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลงานคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีความผูกพันต่อองค์กรระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	มีความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง
2.61 – 3.40	มีความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำ
1.00 – 1.80	มีความผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำมาก

3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้ทำการวิจัย โดยให้ผลการวิจัยที่ถูกต้อง ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ดังนี้

3.4.1 การทดสอบความเที่ยงตรงหรือความใช้ได้ของเครื่องมือ (Validity)หลังจากที่ได้ค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงนำความรู้ที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม และนำไปให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตรวจสอบ เพื่อดูว่า ข้อคำถามต่างๆ สามารถวัดได้จริง และตรงประเด็นซึ่งเป็นการตรวจสอบความตรง ประเด็นเชิงพื้นผิว (Face Validity) สำหรับความตรงประเด็นเชิงเนื้อหา (Content Validity) นั้นได้จากการ

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาแก้ไขปรับเปลี่ยนแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมกับการทำวิจัยในครั้งนี้

3.4.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) หลังจากผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามไปลองทดสอบ (Pretest) กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item Analysis) ด้วยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม และคัดเลือกข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำมาปรับปรุงแก้ไข พร้อมทั้งจะนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง นอกจากนี้ยังมีการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Correlation) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ตารางที่ 3.2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients)

	X1	X2	X3	X4	X5	MEAN	S.D.
X1	-					3.511	0.651
X2	.783**					3.629	0.766
X3	.671**	.705**				3.645	0.787
X4	.726**	.803**	.705**			3.648	0.764
X5	.703**	.641**	.636**	.696**		3.488	0.839
Y	.584**	.533**	.468**	.556**	.524**	4.258	0.561

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 3.3 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Correlation)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Correlation)
--------	--

ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ	0.959
ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพ	0.897
ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษา	0.818
ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการ	0.942
ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านวันหยุด	0.925
ความผูกพันต่อองค์กร	0.879
ค่าความเชื่อมั่นรวม	0.950

จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นพบว่าแบบสอบถามมีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.950 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อมั่น เพราะค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.950 ซึ่งเป็นค่าบวก และมีค่าใกล้เคียง 1

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ โดยดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ขอนหนังสือจากวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3.5.2 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากส่วนปฏิบัติการสถานี แล้วอธิบายรายละเอียดในการตอบแบบสอบถาม และรอผลการตอบแบบสอบถามที่เสร็จเรียบร้อยจากพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภายใน 2 สัปดาห์

3.5.3 เมื่อเก็บแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล

3.5.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาบันทึกข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS ต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

3.6.1 ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างความคิดเห็นของพนักงานในระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3.6.2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter เพื่อใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม คือความพึงพอใจในสวัสดิการด้านใดที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 343 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- 4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 343 คน ซึ่งรายละเอียดในส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตร ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	93	27.1
ชาย	250	72.9
รวม	343	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 และเพศชาย มีจำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.1

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	55	16.0
26-30 ปี	117	34.1
31-40 ปี	99	28.9
41-50 ปี	54	15.7
51 ปีขึ้นไป	18	5.2
รวม	343	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ซึ่งมีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 ถัดมา ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ถัดมา 41-50 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	253	73.8
สมรส/	90	26.2
รวม	343	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และสถานภาพสมรส จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตร

จำนวนบุตร	จำนวน	ร้อยละ
มีบุตร	87	25.4
ไม่มีบุตร	256	74.6
รวม	343	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีบุตร จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 และมีบุตร จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	2.6
ปริญญาตรี	320	93.3
สูงกว่าปริญญาตรี	14	4.1
รวม	343	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1และการศึกษาด้านปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับเจ้าหน้าที่ (Officer)	206	60.1
ระดับหัวหน้างาน (Supervisor)	132	38.5
ระดับบริหาร (Management)	5	1.5
รวม	343	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ (Officer) จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 60.1 รองลงมา ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 และระดับบริหาร (Management) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.7: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	112	32.7
3-6 ปี	77	22.4
7-10 ปี	52	15.2
11-14 ปี	26	7.6
15 ปี ขึ้นไป	76	22.2
รวม	343	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมา 3-6 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ถัดมา 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ถัดมา 7-10 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และ 11-14 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

4.2.1 สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ

ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผล ของสวัสดิการด้านเศรษฐกิจดังแสดงได้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ (n=343)

สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
-----------------------	-----------	------	------------------

1. ค่าล่วงเวลา (OT)	3.07	.857	ปานกลาง
2. ค่าทำงานกะ (Shift Allowance)	3.14	.875	ปานกลาง
3. เบี้ยภาระงาน/เบี่ยขยัน	3.18	.938	ปานกลาง
4. ปรับเงินเดือนประจำปี	2.91	.927	ปานกลาง
5. ค่าตอบแทนประจำปี (โบนัส)	3.35	.875	ปานกลาง
6. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.71	.827	มาก
7. เงินช่วยเหลือ กรณีสมรสครั้งแรก	3.47	.874	มาก
8. เงินช่วยเหลือ กรณีคลอดบุตรคนแรก	3.48	.907	มาก
9. เงินช่วยเหลือและพวงหรีด กรณีครอบครัวพนักงานเสียชีวิต	3.59	.840	มาก
10. เงินช่วยเหลือและพวงหรีด กรณีพนักงานเสียชีวิต	3.59	.857	มาก
11. เงินช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน กรณีพนักงานเสียชีวิต	3.59	.843	มาก
12. เงินช่วยเหลือจากภัยทางธรรมชาติ	3.44	.852	มาก
13. ทุนการศึกษาบุตรพนักงาน	3.66	.959	มาก
14. สินเชื่อพิเศษประเภทต่างๆ ที่บริษัทจัดทำ MOU ร่วมกับธนาคาร	3.61	.901	มาก
15. สหกรณ์ออมทรัพย์ปีที่เอสกรู๊ปฯ	3.71	.913	มาก
16. ห้องอาหารสวัสดิการพนักงาน	3.25	.938	มาก
17. เครื่องแบบพนักงาน	3.78	.859	มาก
18. หอพักพนักงาน	3.19	.873	ปานกลาง
19. บัตรโดยสารรถไฟฟ้า BTS	4.41	.825	มากที่สุด
20. เงินรางวัลแลกจากคะแนนหนูด่วนชวนขยัน	4.09	.839	มาก
21. ศูนย์รับฝากบุตรพนักงาน	3.53	.897	มาก
รวม	3.51	.651	มาก

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง บัตรโดยสารรถไฟฟ้า BTS ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.41 รองลงมา เงินรางวัลแลกจากคะแนนหนูด่วนชวนขยัน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.09 และเครื่องแบบพนักงานที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.78 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ปรับเงินเดือนประจำปีที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.91

4.2.2 สวัสดิการด้านสุขภาพ

ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผล ของสวัสดิการด้านเศรษฐกิจดังแสดงได้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสวัสดิการด้านสุขภาพ (n=343)

สวัสดิการด้านสุขภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ประกันสุขภาพ/ชีวิต และอุบัติเหตุกลุ่ม	3.90	.842	มาก
2. จอจิลักชีน (ใช้หัวคี่ใหญ่ 4 สายพันธุ์ /ไวร์สตับัอ๊กเสบ บี)	3.77	.833	มาก
3. มุมนมแม่	3.42	.907	มาก
4. การเชื่อมใช้ กรณีพนักงานเป็นผู้ป่วยใน	3.44	.921	มาก
รวม	3.62	.766	มาก

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.62 โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในเรื่อง ประกันสุขภาพ/ชีวิต และอุบัติเหตุกลุ่มที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.90 รองลงมา จอจิลักชีน (ใช้หัวคี่ใหญ่ 4 สายพันธุ์ /ไวร์สตับัอ๊กเสบ บี) ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.77 และการเชื่อมใช้กรณีพนักงานเป็นผู้ป่วยในที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.44 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ มุมนมแม่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.42

4.2.3 สวัสดิการด้านการศึกษา

ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผล ของสวัสดิการด้านการศึกษาดังแสดงได้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสวัสดิการด้านการศึกษา (n=343)

สวัสดิการด้านการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การฝึกอบรมภายใน	3.80	.805	มาก
2. การฝึกอบรมภายนอก/ศึกษาดูงาน/สัมมนา	3.50	.904	มาก
รวม	3.64	.787	มาก

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษาของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.64 โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในเรื่อง การฝึกอบรมภายใน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.80 รองลงมา การฝึกอบรมภายนอก/ศึกษาดูงาน/สัมมนาที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.50

4.2.4 สวัสดิการด้านการศึกษา

ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผล ของสวัสดิการด้านนันทนาการ ดังแสดงได้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสวัสดิการด้านนันทนาการ (n=343)

สวัสดิการด้านนันทนาการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center)	3.60	.883	มาก
2. กิจกรรมกีฬา	3.51	.851	มาก
3. งานวันครอบครัวประจำปี (Family Day)	3.66	.837	มาก
4. งานเลี้ยงสังสรรค์พนักงานประจำปี (Staff Party)	3.73	.855	มาก
5. งานทอดผ้าป่า/ทอดกฐินบริษัทประจำปี	3.75	.811	มาก
รวม	3.64	.764	มาก

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.64 โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในเรื่อง งานทอดผ้าป่า/ทอดกฐินบริษัทประจำปี ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.75 รองลงมา งานเลี้ยงสังสรรค์

พนักงานประจำปี (Staff Party) ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.73 ถัดมา งานวันครอบครัวประจำปี (Family Day) ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.66 ถัดมา ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center) ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.60 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ กิจกรรมกีฬา ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51

4.2.5 สวัสดิการด้านวันหยุด

ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผล ของสวัสดิการด้านวันหยุด ดังแสดงได้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสวัสดิการด้านวันหยุด (n=343)

สวัสดิการด้านวันหยุด	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ลาพักผ่อนประจำปี	3.63	.968	มาก
2. ลากิจพิเศษ เช่น ประกอบพิธีทางศาสนา	3.37	.949	ปานกลาง
3. ลาฝึกอบรม	3.43	.879	มาก
4. ลาอุปสมบท	3.52	.920	มาก
รวม	3.48	.839	มาก

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อความพึงพอใจในสวัสดิการด้านวันหยุดของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.48 โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในเรื่อง ลาพักผ่อนประจำปีที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.63 รองลงมา ลาอุปสมบท ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.52 ถัดมา ลาฝึกอบรมระดับคะแนนเฉลี่ย 3.43 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ลากิจพิเศษ เช่น ประกอบพิธีทางศาสนาที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.37

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผล ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ดังแสดงได้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความผูกพันต่อองค์กร (n=343)

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร			
1. เป้าหมายการดำเนินงานของบริษัทสอดคล้องกับความต้องการในการทำงานของท่าน	4.03	.670	มาก
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารในการนำองค์กรให้บรรลุสู่เป้าหมาย	4.22	.706	มากที่สุด
3. ท่านมักจะโต้แย้งทุกครั้งเมื่อมีบุคคลวิจารณ์ บริษัทในทางลบ	3.70	.928	มาก
4. ท่านจะพูดถึงบริษัทในด้านบวกให้บุคคลภายนอกฟังเสมอ	4.17	.740	มาก
5. ท่านมีความเชื่อมั่นว่า บริษัทฯ เป็นผู้นำในการให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ดีที่สุด	4.34	.752	มากที่สุด
รวม	4.09	.627	มาก
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร			
6. ท่านมีความตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอยู่เสมอ	4.35	.645	มากที่สุด
7. ท่านสามารถใช้ศักยภาพในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่	4.32	.678	มากที่สุด
8. ท่านทำงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กร	4.38	.659	มากที่สุด
9. ท่านใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.42	.629	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความผูกพันต่อองค์กร (n=343)

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
10. ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทให้บริษัท แม้ในช่วงเวลาที่บริษัทตกอยู่ในสภาวะวิกฤติ	4.36	.664	มากที่สุด
11. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานให้ทำ ท่านจะรีบทำงานให้เสร็จอย่างรวดเร็ว	4.37	.644	มากที่สุด
รวม	4.36	.593	มากที่สุด
ความต้องการที่จะรักษาสถานภาพการเป็นพนักงานขององค์กร			
12. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานของบริษัทฯ	4.43	.701	มากที่สุด
13. ท่านมั่นใจว่าการทำงานในบริษัทฯ จะทำให้ชีวิตของท่านมีความสุข	4.30	.745	มากที่สุด
14. ท่านมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในบริษัท แห่งนี้มากกว่าหางานใหม่ในบริษัทอื่นๆ	4.35	.753	มากที่สุด
15. แม้ว่าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทอื่นที่มีรายได้สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานที่บริษัทฯต่อไป	4.12	.827	มาก
16. ท่านไม่คิดจะลาออกถึงแม้บริษัทจะตกอยู่ในสภาวะวิกฤติ	4.28	.748	มากที่สุด
รวม	4.29	.674	มากที่สุด
รวม ความผูกพัน	4.25	.561	มากที่สุด

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.25 โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.36 รองลงมา ด้านความต้องการที่จะรักษาสถานภาพการเป็นพนักงานขององค์กร ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.29 และความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ผล ดังนี้

ตารางที่ 4.14: ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)				
	B	S.E.	β	t	Sig.
(Constant)	2.352	.136		17.236	.000
สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ	.263	.066	.305	3.979	.000*
สวัสดิการด้านสุขภาพ	.027	.061	.037	.442	.659
สวัสดิการด้านการศึกษา	.004	.047	.005	.076	.940
สวัสดิการด้านนันทนาการ	.149	.059	.203	2.523	.012*
สวัสดิการด้านวันหยุด	.094	.044	.141	2.129	.034*

Note: $R^2 = 0.387$, $AR^2 = 0.378$, * $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ (Sig= 0.008) สวัสดิการด้านนันทนาการ (Sig= 0.012) และสวัสดิการด้านวันหยุด (Sig= 0.034) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วน สวัสดิการด้านสุขภาพและสวัสดิการด้านการศึกษา ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ($\beta = 0.263$) ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สวัสดิการด้านนันทนาการ ($\beta = 0.012$) และสวัสดิการด้านวันหยุด ($\beta = 0.094$) ตามลำดับ

สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.387$) แสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านนันทนาการและสวัสดิการด้านวันหยุดส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วน

ปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)คิดเป็นร้อยละ 38.7 ที่เหลืออีกร้อยละ 61.3 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษาส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านวันหยุดส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการด้านใดที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

5.1.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ไม่มีบุตร การศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ (Officer) และส่วนใหญ่มีอายุงาน น้อยกว่า 2 ปี

5.1.1.2 ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง บัตรโดยสารรถไฟฟ้า BTS รองลงมา เงินรางวัลแลกจากคะแนนหนูด่วนชวนชวนยนต์ และเครื่องแบบพนักงาน ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ปรับเงินเดือนประจำปี

5.1.1.3 ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในเรื่อง ประกันสุขภาพ/ชีวิต และอุบัติเหตุกลุ่ม รองลงมา จอรถจักรยานยนต์ (ใช้หัวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ / ไวร้สตัดอักเสบ บี) และการเยี่ยมไข้ กรณีพนักงานเป็นผู้ป่วยใน ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ มุมนมแม่

5.1.1.4 ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษาของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับ

เห็นด้วยมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในเรื่อง การฝึกอบรมภายใน
รองลงมา การฝึกอบรมภายนอก/ศึกษาดูงาน/สัมมนา

5.1.1.5 ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการของ
พนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับเห็น
ด้วยมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในเรื่อง งานทอดผ้าป่า/ทอดกฐิน
บริษัทประจำปี รองลงมา งานเลี้ยงสังสรรค์พนักงานประจำปี (Staff Party) ถัดมา งานวันครอบครัวประจำปี
(Family Day) ถัดมา ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center) ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ
กิจกรรมกีฬา

5.1.1.6 ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อความพึงพอใจในสวัสดิการด้านวันหยุดของพนักงาน
ส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในเรื่อง ลาพักผ่อนประจำปี รองลงมา ลา
อุปสมบท ถัดมา ลาฝึกอบรม ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ลากิจพิเศษ เช่น ประกอบ
พิธีทางศาสนา

5.1.1.7 ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับ
เห็นด้วยมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดในด้านความเต็มใจ
ที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร รองลงมา ด้านความต้องการที่จะรักษาสถานภาพการเป็น
พนักงานขององค์กร และความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ตามลำดับ

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่ง ได้แก่ การ
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 5 ข้อ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ความพึงพอใจ
ในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่ง
มวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการ
ด้านนันทนาการ และสวัสดิการด้านวันหยุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วน สวัสดิการด้านสุขภาพ
และสวัสดิการด้านการศึกษา ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท
ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก สวัสดิการเศรษฐกิจคือเหตุผลหนึ่งที่ทำให้บุคลากรอยากเข้ามาทำงานกับองค์กร และก็เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งสำหรับการตัดสินใจของพนักงานที่จะร่วมงานกับบริษัทนั้นๆ ต่อไปหรือไม่ หรือนานแค่ไหน สวัสดิการด้านเศรษฐกิจจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น เนื่องจากปัจจัยด้านเงินและค่าตอบแทนเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของมนุษย์ เพิ่มความสบายใจ มีผลต่อความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มศักยภาพร่วมกันพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการจัดสวัสดิการด้านเศรษฐกิจให้กับพนักงานบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องนำมาทบทวนและปรับปรุงให้ตรงและเหมาะสมกับความต้องการ เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐชуда หรั่งเพชร (2548) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สวัสดิการที่ได้รับกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

2. สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานเอกชนส่วนใหญ่ล้วนแต่มีสิทธิการใช้ประกันสังคมอยู่แล้ว ดังนั้นแล้วสวัสดิการด้านสุขภาพไม่ว่าจะเป็นประกันสุขภาพ/ชีวิต และอุบัติเหตุกลุ่ม การฉีดวัคซีน (ไขหวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ /ไวรัสตับอักเสบบี) รวมไปถึงการเยี่ยมไข้ กรณีพนักงานเป็นผู้ป่วยใน อาจไม่ใช่สิ่งสำคัญที่พนักงานให้ความสำคัญและไม่ใช้สิ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิการ์ ละเอียด (2543) ได้ศึกษาความคาดหวังต่อลักษณะและรูปแบบการจัดสวัสดิการของบุคลากรตอนนี้ออกนอกระบบเป็นองค์กรมหาชน: กรณีศึกษาสำนักประกันสังคมพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการลักษณะสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ด้านค่าครองชีพ เมื่อออกจากงานมากที่สุด รองลงมาเป็นสวัสดิการค่าตอบแทน นอกเวลาหรือไปปฏิบัติงานอื่นสวัสดิการการสร้างความแข็งแรงใจสวัสดิการด้านการกู้ยืม

3. สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษาส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษาไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานอาจมีความรู้สึว่าการปฏิบัติงานในทุกวันก็มีความเหนื่อยล้าเพียงพอแล้ว ซึ่งหากองค์กรมีการฝึกอบรมทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรมากเกินไปอาจจะทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายมากยิ่งขึ้น และพนักงานอาจจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ ของสวัสดิการมากกว่า เช่น ด้านด้านนันทนาการ หรือด้านวันหยุด เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษาไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553) ศึกษาเรื่อง “ความต้องการสวัสดิการของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการในสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการด้านสุขภาพอนามัยมากที่สุด รองลงมาคือด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและนันทนาการ และด้านการศึกษาตามลำดับ

4. สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกรู้สึกว่า การจัดสวัสดิการด้านนันทนาการเป็นการช่วยให้พนักงานลดความเครียดในการทำงาน เช่นงานทอดผ้าป่า/ทอดกฐินบริษัทประจำปี งานเลี้ยงสังสรรค์พนักงานประจำปี (Staff Party) งานวันครอบครัวประจำปี (Family Day) การมีศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center) ซึ่งกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่สร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ เดชา เดชะวัฒน์ ไพศาล(2559) ที่อธิบายว่า สวัสดิการด้านนันทนาการ เช่น องค์กรอาจจัดให้มีอุปกรณ์กีฬาภายในองค์กร การจัดสถานที่สำหรับการทำกิจกรรมนันทนาการ เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายจากความตึงเครียด และยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี ความคุ้นเคย ใกล้ชิดสนิทสนม และความเป็นกันเองระหว่างพนักงานและผู้บริหารอีกทางหนึ่งด้วย

5. สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านวันหยุดส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านวันหยุดส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าการที่องค์กรมีสวัสดิการด้านวันหยุดไม่ว่าจะเป็นการลาพักผ่อนประจำปี การลาอุปสมบท ลาฝึกอบรม รวมทั้งลากิจพิเศษ เช่น ประกอบพิธีทางศาสนา ล้วนเป็นสิ่งที่พนักงานปรารถนา ซึ่งหากองค์กรให้ความสำคัญส่วนนี้จะเป็นการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงานมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านวันหยุดส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล(2559) ที่อธิบายว่า สวัสดิการด้านวันหยุดของพนักงาน เช่น วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อน วันหยุดหรือวันลาพิเศษโดยองค์กรอนุญาตให้หยุดเพื่อให้พนักงานได้ใช้สิทธิตามกฎหมาย วันลาพักผ่อนเพื่อไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

1. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรทำการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อเรื่องสวัสดิการอย่างสม่ำเสมอ เพราะบางครั้งสวัสดิการคือสาเหตุสำคัญของการลาออก ในทางตรงกันข้ามหากสวัสดิการดีจะส่งเสริมกำลังใจให้พนักงานและสร้างความผูกพันให้พนักงานอยากอยู่ร่วมงานกับบริษัทต่อ ควรมีการกำหนดอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องและเหมาะสมกับที่ลูกจ้างควรได้รับในบริบททางสังคมปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีค่าครองชีพที่สูงขึ้น และควรมีการให้สวัสดิการด้านเศรษฐกิจแก่พนักงานตามเห็นสมควรที่พนักงานควรจะได้ อาจจะเป็นในรูปแบบของเงินหรือสวัสดิการอื่นๆ เพื่อให้พนักงานในองค์กรรู้สึกว่าการที่องค์กรให้ความสำคัญ ให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

2. องค์กรควรมีการจัดสรรวันหยุด วันลาประเภทต่างๆ ให้แก่พนักงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ เนื่องจากสิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงาน

3. องค์กรควรมีการสวัสดิการด้านนันทนาการเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่น การจัดกิจกรรม Happy & Connect Day ที่ให้พนักงานมาปาร์ตี้ สังสรรค์ ระบายความสับสนกันทุกเดือน การจัดกิจกรรมนันทนาการร่วมกันแบบ Online ผ่าน Platform ต่างๆที่ไม่มีค่าใช้จ่าย เช่น Facebook Line TikTok เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานและสภาพแวดล้อมปัจจุบัน รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสอันดีที่พนักงานจะได้ผ่อนคลายและได้ทำกิจกรรมร่วมกัน พนักงานในแผนกอื่นๆเพื่อให้พนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน และผ่อนคลายความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานได้อย่างเข้าถึงพนักงานแต่ละกลุ่ม และสะดวกมากขึ้น ซึ่งส่วนแล้วแต่เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรอีกทั้งยังเป็นการช่วยประหยัดงบประมาณด้านการจัดกิจกรรมให้แก่บริษัทด้วย

5.3.2 การเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เพื่อศึกษาความต้องการในสวัสดิการที่แตกต่างกันของพนักงานที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน เพื่อนำมาปรับสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการมีส่วนร่วมในการจัดสรรสวัสดิการที่ตรงตามความต้องการของตนเอง (Flexible benefit) เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารหากต้องการที่จะทำการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการจัดสวัสดิการ
3. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน รูปแบบองค์กร และปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยค่าจ้างต่างๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ. (2553). ระบบค่าตอบแทนสมัยใหม่ จากวิชาการสู่วิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิมพ์ดี การพิมพ์.
- กิตตินันต์ พิศสุวรรณ. (2553). ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ลานนา อุตสาหกรรม เกษตร จำกัด. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์การจัดการ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ก้านทิพย์ชาติวงศ์. (2537). การศึกษาความต้องการสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชนที่จัดการศึกษา นอกกระบบโรงเรียน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนเอกชนประเภทศิลปศึกษาและอาชีวศึกษาใน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- ชณิการ์ ละเอียด. (2543). ความคาดหวังต่อลักษณะและรูปแบบการจัดสวัสดิการของบุคลากร กรณีออกนอก ระบบเป็นองค์การมหาชน : ศึกษากรณี สำนักงานประกันสังคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชมพูนุท อุบลเยี่ยม. (2559). การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนของพนักงาน บริษัท สัญชาติญี่ปุ่นและบริษัทสัญชาติอเมริกัน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐชуда หรั่งเพชร. (2548). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สวัสดิการที่ได้รับกับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากพนักงานระดับ ปฏิบัติการของ บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ณัฐพงษ์ สุวรรณรัตน์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษาการ ประสานกรหลวง. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ณภัค อินทรานนท์. (2560). ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียงกิจการ โทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ แบ่งตามเจเนอเรชั่น. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เดชา เฉชะวัฒน์ไพศาล. (2559). การจัดการทรัพยากรบุคคล พื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธาดา ราชกิจ. (2562). กลยุทธ์ในการรักษาพนักงานฝีมือเยี่ยมให้อยู่กับองค์กร (Employee Retention Strategy). สืบค้นจาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190326-employee-retention/>.
- ธาดา ราชกิจ. (2562). สวัสดิการ เรื่องที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรใส่ใจ. สืบค้นจาก <https://th.hrnote.asia/personnel-management/th-employeebenefit-190108/>.
- ธารกมล อุปแก้ว. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัท สยามสหบริการจำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บมจ.ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2563). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นจาก <https://www.bts.co.th/info/info-history.html>.
- บมจ. ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (2563). วิสัยทัศน์ ภารกิจ และค่านิยมร่วม. สืบค้นจาก <https://www.bts.co.th/info/info-vision.html>.
- บมจ. บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์. (2563). ข้อมูลบริษัท. สืบค้นจาก <https://www.bts.gif.com/th/our-management/asset-manager/company-profile>.
- ประภาพร พุกษะสร. (2557). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปราณี ศรีศิริประเสริฐ. (2559). การศึกษาสวัสดิการและสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานสายสนับสนุน วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปองฤทธิ์ โชตะยากฤต. (2545). ทิศทางการจัดสวัสดิการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินภายหลังการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พงศกรเมษะ. (2561). สวัสดิการแบบเลือกได้กับการดึงดูดคน Gen Y เข้าทำงานในองค์กร. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิชญ์พีจี สายเชื้อ. (ผู้จัดทำ). (2558). Flexible Benefit เทรนด์ในดวงใจพนักงาน Gen Y. สืบค้นจาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1429779177.
- พรกนก จันทร์ศาลทูล. (2549). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการเคหะแห่งชาติ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานส่วนกลางในสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พระระวี บัวศรี. (2562). ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทจาร์ดินซินด์เลอร์ (ไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจมหาลัยรามคำแหงประเทศไทย.
- พวงทอง ตั้งจิตกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพ โดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีนอนามัย ในจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พชชนัน นิรมิตไชยพันธ์ และกมลพร สอนศรี. (2558). รูปแบบที่เหมาะสมในการจัดสวัสดิการและ สวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาในประเทศไทย. สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและพนักงานทางการศึกษา.
- ไพรัตน์ ชุมลัตยวงศ์. (2543). ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานตำแหน่งหัวหน้า แผนกของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไพโรจน์ญัตติอักษรวงศ์. (2555). ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัทอุตสาหกรรมผ้าเคลือบพลาสติกไทยจำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- มติชนออนไลน์. (2558). กสร. เนะ “นายจ้าง” จัดสวัสดิการยืดหยุ่นลูกจ้างทุกวัย. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/economy/news-74019>.
- บุษยา นนทรี. (2549). ความผูกพันต่อองค์กร. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รุจิรัตน์ ชนะชัยวิบูลวัฒน์. (2562). การทำงานแบบยืดหยุ่น (FLEXIBLE WORK). สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/ocsc_e-journal-year-61-4-2562.pdf.
- วณิพันธ์ ฉัตรเนตร. (2545). ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท เจ เอส แอล จำกัด. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิณาวรรณ จักรชัยชาญ. (2550). ความต้องการสวัสดิการชีวิตของพนักงานในสถานประกอบการผลิต อัญมณี. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหابัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณพร พูลคุณานุกร. (2554). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี กรมศึกษา : บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วีระวัฒน์ ยวงตระกูล. (2541). ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลาง : ศึกษากรณีการเคหะ แห่งชาติ. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี. (2558). การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และ ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหابัณฑิต, มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
- ศุภวรรณ หล้าผาสุก. (2550). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของครู โรงเรียนในเครือสารสาสน์ เขตพื้นที่ การศึกษา 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหابัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). องค์กรและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: บริษัท ซีพีฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2554). ความหมายและขอบเขตของคำว่า “สวัสดิการ”. สืบค้นจาก <http://fiweb.off.fti.or.th/intranet/file/banner/welfare.pdf>.
- สมรัตน์ เขาวม้น. (2557). ความพึงพอใจของบุคลากรวิชาชีพต่อการจัดสวัสดิการของโรงพยาบาลนครชน. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหابัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- สยาม อินยิ้ม. (2547). การศึกษารูปแบบจำลองสวัสดิการชีวิตของธุรกิจผลิตอาหารสัตว์น้ำ กลุ่ม ธุรกิจ เกษตรอุตสาหกรรมและอาหาร เครื่องเจริญโภคภัณฑ์. วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงาน และสวัสดิการ มหาวัฒนิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพล ปธานวนิช. (2528). โครงสร้างสวัสดิการ. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายวิจัยและบริการทางวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรางค์รัตน์ วศิณารมณ. (2540). สวัสดิการในองค์กร แนวคิดและวิธีการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: เม็ดทรายพรีนติ้ง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และภavana พันศรี. (2538). บทบาทของรัฐในการจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ : ศึกษาการบริหารงานสวัสดิการของรัฐวิสาหกิจและเอกชนเพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุงบทบาทของรัฐ. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สวัสดิการสำนักงาน ก.พ..(ม.ป.ป.). สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลของข้าราชการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดอกเบี๋ย.
- Brandbuffet. (2561). เจาะ 5 ปัจจัยในการเลือกองค์กรทำงานของ Gen Y และ Gen Z. สืบค้นจาก <https://www.brandbuffet.in.th/2018/07/genz-geny-job-apply/>.
- Edwin A. Locke. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. Chicago: Rang McNally.
- Gilmer, V. B. (1967). *Industrial and Organization Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York: McGraw – Hill Book Inc.
- Gubman, E.L. (2003). *Increasing and measuring engagement*. Retrieved; July 2021, from <http://www.Gubmanconsulting.com/wring-increasing.html>.
- Jobmyway. (2562). สวัสดิการแรงงานคืออะไร? ทำไมจึงสำคัญ. สืบค้นจาก https://www.jobmyway.com/company/article/article_detail/104.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247.
- Mowday, R. T. (1982). *Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absentism and Turnover*. New York: Academic Press.
- Rosaline Chow Koo. (2011). *The Global Added Value of Flexible Benefits*. สืบค้นจาก https://www.researchgate.net/publication/51885067_Global_added_value_of_flexible_benefits.
- Sheldon, Marry E. (1971). Investments and Involvement as Machanism Producing Commitment to the Organization. *Administrative Science Quarterly*.
- Strauss, G & Sayles, L. R. (1960). *Personal the Human Problems of Management*. New Jersey: Prentice-Hall.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี
บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง: แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในสวัสดิการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดตอบลงในช่องให้ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ หญิง ชาย
2. อายุ ต่ำกว่า 25 ปี 26-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี 51 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพ โสด สมรส
4. จำนวนบุตร มีบุตร ไม่มีบุตร
5. การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
6. ตำแหน่งงานของท่าน ระดับเจ้าหน้าที่ (Officer)
 ระดับหัวหน้างาน (Supervisor)
 ระดับบริหาร (Management)
7. อายุการทำงานของท่านในบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
 น้อยกว่า 2 ปี 3-6 ปี
 7-10 ปี 11-14 ปี 15 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านตอบลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ	ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ค่าล่วงเวลา (OT)					
2. ค่าทำงานกะ (Shift Allowance)					
3. เบี้ยภาระงาน/เบี่ยขยัน					
4. ปรับเงินเดือนประจำปี					
5. ค่าตอบแทนประจำปี (โบนัส)					
6. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ					
7. เงินช่วยเหลือ กรณีสมรสครั้งแรก					
8. เงินช่วยเหลือ กรณีคลอดบุตรคนแรก					
9. เงินช่วยเหลือและพวงหรีด กรณีครอบครัวพนักงานเสียชีวิต					
10. เงินช่วยเหลือและพวงหรีด กรณีพนักงานเสียชีวิต					
11. เงินช่วยเหลือครอบครัวพนักงาน กรณีพนักงานเสียชีวิต					
12. เงินช่วยเหลือจากภัยทางธรรมชาติ					
13. ทุนการศึกษาบุตรพนักงาน					
14. สินเชื่อพิเศษประเภทต่างๆ ที่บริษัทจัดทำ MOU ร่วมกับธนาคาร					

สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ	ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
15. สหกรณ์ออมทรัพย์ปีทีเอสกรุปฯ					
16. ห้องอาหารสวัสดิการพนักงาน					
17. เครื่องแบบพนักงาน					
18. หอพักพนักงาน					
19. บัตรโดยสารรถไฟฟ้า BTS					
20. เงินรางวัลแลกจากคะแนนหุ้นชวนชวน					
21. ศูนย์รับฝากบุตรพนักงาน					

สวัสดิการด้านสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ประกันสุขภาพ/ชีวิต และอุบัติเหตุกลุ่ม					
2. จอกรักษาวัคซีน (ไขหวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ /ไวรัสตับอักเสบบี)					
3. มุมนมแม่					
4. การเยี่ยมไข้ กรณีพนักงานเป็นผู้ป่วยใน					

สวัสดิการด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. การฝึกอบรมภายใน					
2. การฝึกอบรมภายนอก/ศึกษาดูงาน/สัมมนา					

สวัสดิการด้านนันทนาการ	ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center)					
2. กิจกรรมกีฬา					
3. งานวันครอบครัวประจำปี (Family Day)					
4. งานเลี้ยงสังสรรค์พนักงานประจำปี (Staff Party)					
5. งานทอดผ้าป่า/ทอดกฐินบริษัทประจำปี					

สวัสดิการด้านวันหยุด	ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ลาพักผ่อนประจำปี					
2. ลากิจพิเศษ เช่น ประกอบพิธีทางศาสนา					
3. ลาฝึกอบรม					
4. ลาอุปสมบท					

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนปฏิบัติการสถานี บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านตอบลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
1. เป้าหมายการดำเนินงานของบริษัทสอดคล้องกับความต้องการในการทำงานของท่าน					
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารในการนำองค์กรให้บรรลุสู่เป้าหมาย					
3. ท่านมักจะโต้แย้งทุกครั้งเมื่อมีบุคคลวิจารณ์ บริษัทในทางลบ					
4. ท่านจะพูดถึงบริษัทในด้านบวกให้บุคคลภายนอกฟังเสมอ					
5. ท่านมีความเชื่อมั่นว่า บริษัทฯ เป็นผู้ดำเนินการให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ดีที่สุด					

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
6. ท่านมีความตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอยู่เสมอ					
7. ท่านสามารถใช้ศักยภาพในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่					
8. ท่านทำงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กร					
9. ท่านใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมาย					
10. ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทให้บริษัท แม้ในช่วงเวลาที่บริษัทตกอยู่ในสภาวะวิกฤติ					
11. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานให้ทำ ท่านจะรีบทำงานให้เสร็จอย่างรวดเร็ว					
ความต้องการที่จะรักษาสถานภาพการเป็นพนักงานขององค์กร					
12. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานของบริษัทฯ					
13. ท่านมั่นใจว่าการทำงานในบริษัทฯ จะทำให้ชีวิตของท่านมีความสุข					
14. ท่านมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในบริษัทแห่งนี้ มากกว่าหางานใหม่ในบริษัทอื่นๆ					
15. แม้ว่าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทอื่นที่มีรายได้สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานที่บริษัทฯต่อไป					
16. ท่านไม่คิดจะลาออกถึงแม้บริษัทจะตกอยู่ในสภาวะวิกฤติ					