

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานบริษัท เจเทค โตะ (ไทยแลนด์) จำกัด สำนักงานใหญ่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 งานเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางใน การสร้างกรอบแนวความคิด และการตั้งแบบสอบถาม ดังนี้

ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ ปรมะ สตะเวทิน (2546) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษานำมาใช้เพียง 5 ลักษณะ เนื่องจากลักษณะของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระเบียบของบริษัทฯ ไม่สามารถนำมาใช้ได้ จึงนำมาใช้ได้เพียง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษา ได้อ้างอิงแนวความคิดความพึงพอใจของ วิลลิสทรี หรือยงกุล (2549) ที่กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ต่อสภาพแวดล้อมที่แตกต่าง กัน เช่น พอใจหรือไม่พอใจ เป็นต้น โดยนำมาใช้เป็นหลักในการสร้าง แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

ด้านสวัสดิการที่ได้รับ ผู้ศึกษาใช้แนวคิดของ ไปกอร์ท และ ไมเออร์ (Pigors; & Myers. 1981) ที่แบ่งประเภทของการจัดสวัสดิการออกเป็น 6 ด้าน คือ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการด้านการสร้างความมั่นคง และสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย โดยผู้ศึกษานำมาใช้เพียง 5 ด้าน เนื่องจากสวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์มีขอบเขตกว้างมากจนเกินไป และบริษัทเจเทค โตะ (ไทยแลนด์) จำกัด สำนักงานใหญ่ มีสวัสดิการในด้านนี้ไม่ ครบคลุมทั้งหมด จึงใช้สวัสดิการเพียง 5 ด้าน ได้แก่ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย และสวัสดิการด้านสุขภาพ ส่วนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานค้นคว้าอิสระใน

ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำผลงานวิจัยของ สลักจิต ภู่งประกร (2555) สาหร่าย วงศ์วัชรอาพน (2554) จริยา ผลประสิทธิ์ (2553) เสรี วงศ์วีลาภ (2552) มลธิรา อินทกุล ชัย (2551) ชีรพัฒน์ พัฒน์ ใหญ่ยิ่ง (2551) พินิจ เพชรสน (2550) วรรณพร ภูยาธร (2549) สุชานาฏ ประพิตรไพศาล (2549) จรพร นาค พุฒ และอุทัยวรรณ พันธุ์ผล (2548) จิดาภา ทรัพย์มากอุดม (2548) และอัญญาภา เครื่องั่นคงภักดี (2542) ประทิน ไกรษรวิทย์ (2541) ล้าเลิศ ทศวงศา (2539) ซึ่งศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจใน สวัสดิการของพนักงาน ในด้านต่างๆ โดยนำมาเป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาความพึงพอใจใน สวัสดิการที่ได้รับของ พนักงานบริษัท เจเทคโตะ (ไทยแลนด์) จำกัด สำนักงานใหญ่ ในงานค้นคว้า อีสาระนี้

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นมาใช้เป็นแนวทางในการ อ้างอิงสนับสนุนให้เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน สะดวกในการรวบรวมข้อมูล และกำหนดกรอบ แนวความคิด สมมติฐาน เพื่อช่วยในการออกแบบสอบถาม อภิปรายผล และข้อเสนอแนะต่างๆ ให้ เข้ากับแนวทางการค้นคว้าอีสาระในครั้งนี้

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

วิลพร สุตันไชยนนท์ (2547 - 91) ได้กล่าวว่า ประชากรศาสตร์หมายถึง ศาสตร์ที่ศึกษา เกี่ยวกับขนาดหรือจำนวนของคน ที่มีอยู่ในแต่ละสังคม ภูมิภาค และระดับโลก นอกจากนี้ยังศึกษา เกี่ยวกับการกระจายตัวของประชากร และองค์ประกอบต่างๆ ของประชากร ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนส่ง (2525 : 2) ที่กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง วิชาที่ ศึกษาเกี่ยวกับขนาดของประชากร ทั้งนี้เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า “Graphy” หมายถึง “Writing up” หรือ “Description” ซึ่ง แปลว่า “ลักษณะ” ดังนั้น เมื่อแยกพิจารณาจากรากศัพท์ คำว่า “Demography” น่าจะมีความหมาย ตามที่กล่าวข้างต้น คือ วิชาที่เกี่ยวกับประชากรนั่นเอง นอกจากนี้พนธ์ เทพวัลย์ (2523 : 1) ยังได้ ให้ ความหมายของ ประชากรศาสตร์ ว่าคือ การศึกษาเกี่ยวกับประชากรอย่างมีหลักเกณฑ์ ในเรื่อง เกี่ยวกับขนาด (Size) โครงสร้าง (Structure) และพัฒนาการ (Development) ทางประชากร

เฮ้าเซอร์ และ ดันแคน (Hauser; & Duncan.1972 : 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประชากรศาสตร์ เป็นการศึกษาดังขนาดการกระจายตัว (Distribution) และองค์ประกอบ (Composition) ของประชากร ศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงและองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวนั้น องค์ประกอบของการ เปลี่ยนแปลงทางประชากร ได้แก่ การเกิด การตาย การย้ายถิ่น และ การเปลี่ยนแปลงฐานทางสังคม (Social mobilite)

จากคำนิยามข้างต้นทำให้ทราบว่าการศึกษาเรื่องประชากรเป็นสิ่งสำคัญมาก เนื่องจากลักษณะและองค์ประกอบที่แตกต่างกันของประชากรเป็นพื้นฐานในการที่จะศึกษาถึงพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงของประชากรในด้านต่างๆ ดังนั้น การเรียนรู้และทำความเข้าใจในวิชา ประชากรศาสตร์จึง มีความจำเป็นอย่างมากสำหรับนักการตลาดและนักสังคมศาสตร์สาขาอื่นๆ เพื่อให้การศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมของผู้บริโภคประสบความสำเร็จ จึงต้องอาศัยแนวคิดทาง ประชากรศาสตร์เป็นส่วนช่วยใน การกำหนดคุณลักษณะต่างๆ ของปัจจัยที่จะทำการศึกษา

### องค์ประกอบของประชากร

ปรมา สตะเวทิน (2546 : 112) ได้กล่าวว่า คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมี ลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศ หญิง มีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความ ต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการจะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้ เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุ น้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คน อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้าย กว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คน ที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้ที่มีความกว้างขวางและ เข้าใจ สารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คน มีการศึกษาน้อยมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอ ก็ จะใช้สื่อ สิ่งพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อ สิ่งพิมพ์ มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของ บุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 41) อธิบายถึงการแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ว่าจะประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเนื่อง ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของ

ประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึง และมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย

พรทิพย์ วรดิจ โภคาทร (2529 : 312 - 315) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้รับสาร โดยการวิเคราะห์ตามลักษณะประชากรศาสตร์ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน โดยที่ความแตกต่างนี้จะมีอิทธิพล ต่อการสื่อสารได้ซึ่งลักษณะประชากรศาสตร์นี้ประกอบด้วย

1. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติ และเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น มีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากการที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคน จะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้นอายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสารและสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกันก็มีความต่างกัน โดย จะพบว่าภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาวสูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

2. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัย เกี่ยวกับการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชาย และหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการ สื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

นิพนธ์ เทพวัลย์ (2523 : 47 - 81) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทั้งขนาดและโครงสร้างทางประชากรนั้นประกอบไปด้วยคุณลักษณะหลายประการ คุณลักษณะหรือองค์ประกอบด้านประชากรที่สำคัญๆ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย เชื้อชาติ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ภาษา และ ศาสนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบด้านเพศ ในสังคมหนึ่งๆ นั้นจะมีประชากรทั้งสองเพศ คือ เพศชาย และเพศหญิง ซึ่งความสมดุล ระหว่างเพศเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าองค์ประกอบของประชากรที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีส่วนแตกต่างกันมาก ความผิดปกติในสัดส่วนของประชากรทั้งสองเพศนี้อาจกระทบถึงแบบแผนการสมรส การเข้าสู่ แรงงาน แบบแผนของอาชีพ หรืออื่นๆ ได้ต่อไปในระยะยาว

การศึกษาติดตามองค์ประกอบทางเพศ ของประชากรจึงเป็นประเด็นเล็กๆ ที่มีความสำคัญไม่น้อย ประเด็นหนึ่ง

2. องค์ประกอบด้านอายุ ความรู้เรื่ององค์ประกอบด้านอายุของประชากรเป็นพื้นฐานของการวิเคราะห์ทางประชากรเกือบทุกด้าน ทั้งนี้ เพราะอายุเป็นตัวเลขขั้นพื้นฐานที่สุดของคุณลักษณะส่วนบุคคลของคนเรา สัดส่วน ของประชากรในแต่ละกลุ่มอายุที่ต่างกัน ในสังคมยังเป็นตัวกำหนดถึงความสำคัญทางเศรษฐกิจและ สังคมของสังคมหนึ่งๆ ได้ด้วย การมีความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอายุของประชากรจะทำให้ช่วย วางแผนด้านกำลังคน การขยายการศึกษา แรงงาน เป็นต้น ถ้าประเทศใดประเทศหนึ่งมีสัดส่วนของ ประชากรช่วงวัยหนุ่มสาวมาก ประเทศนั้นก็จะมีการพัฒนาหลายๆ ด้านตามไปด้วย

3. องค์ประกอบด้านที่อยู่อาศัย ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตชนบทและเขตเมืองของประเทศหนึ่ง มีความแตกต่างกันอย่างมาก เพราะประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตชนบทและเขตเมืองจะอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ต่างกันทั้งทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และสังคม สิ่งแวดล้อมของเขตเมืองมีผลต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคลซึ่งต่างไปจากชนบท เช่น เขตเมืองมีคนอาศัยอยู่มากกว่าในชนบท ทำให้ใช้ชีวิตอย่างรบร้อน ต่างคนต่างอยู่ ส่วนคนชนบทส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประชากรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในด้านเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม เป็นต้น

4. องค์ประกอบด้านการสมรส เป็นการศึกษาถึงสถานะการสมรสซึ่งเกี่ยวข้องกับความถี่ของการสมรส คุณลักษณะต่างๆ ของบุคคลที่สมรส ตลอดจนการสิ้นสุดการสมรส (หย่าร้าง หรือตาย) การทราบถึงสัดส่วนของประชากร ที่ยัง โสด หรือสมรสในพื้นที่หนึ่งๆ มีความสำคัญมาก สถานภาพสมรสใช้เป็นมาตรการวัดการเกิด ทดแทนของประชากร สถิติตัวเลขสถานภาพสมรสจะแสดงถึงพฤติกรรมของประชากรในการสมรส และหย่าร้าง ตัวเลขเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องวัดความแตกต่างทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมได้ในระหว่างประเทศ

5. องค์ประกอบทางเศรษฐกิจ เป็นการแสดงถึงคุณลักษณะในเชิงเศรษฐกิจของประชากร องค์ประกอบทางเศรษฐกิจสามารถแยกย่อยได้เป็นองค์ประกอบด้านกำลังแรงงาน (Labor force) อาชีพ (Occupation) อุตสาหกรรม (Industry) และรายได้ (Income) จากการศึกษาถึงองค์ประกอบทางเศรษฐกิจทำให้ ทราบว่าในเวลาหนึ่งๆ มีประชากรจำนวนเท่าใดที่ทำงานในการผลิตสินค้าและบริการ และจำนวนใดที่ ไม่ได้ทำ สัดส่วนระหว่างประชากรที่ทำงานกับที่ ไม่ได้ทำเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาหรือไม่ ดังนั้นในการที่จะผลิตสินค้าออกสู่ตลาดเพื่อให้ขายได้จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงองค์ประกอบนี้ด้วย

6. องค์ประกอบด้านการศึกษา การจำแนกประชากรในประเทศตามระดับการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะระดับการศึกษาของประชากรเป็นสิ่งแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ถ้าแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มที่อ่านออกเขียนได้ และกลุ่มที่ไม่รู้หนังสือ จะเห็นได้ว่าประเทศใดมีสัดส่วนของ ประชากรที่ไม่รู้หนังสือมาก ก็หมายถึงประเทศนั้นยังมีความ

ถ้าหลังหรือด้อยพัฒนามาก การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศจะทำได้ยาก ดังนั้นจึงต้องส่งเสริมให้ประชากรของประเทศมี การศึกษา

7. องค์ประกอบด้านเชื้อชาติ ศาสนา และภาษา เนื่องจากเชื้อชาติ ศาสนา และภาษาเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากระหว่างคนเชื้อชาติ หนึ่งมักจะมีขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม เป็นของตนเอง ซึ่งรวมถึงศาสนาด้วย ประเทศที่มีประชากรหลายเชื้อชาติ หลายศาสนา และหลายภาษา อาจเป็นปัญหาที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ต่อการกำหนดแผนหรือนโยบายต่างๆ สำหรับชนกลุ่มน้อยในประเทศ สิ่งเหล่านี้จึงมีความสำคัญไม่แพ้ องค์ประกอบอื่นเช่นกัน

วิวกอล์ฟฮาเบอร์ และยาร์ด. (Will, Goldhabers; Yates. (1980) อธิบายว่า คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือเพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความ ต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและ กิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกัน ในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคน ที่มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่ มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้ที่มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะ ไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาดำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

โดยสรุป แนวคิดด้านประชากรศาสตร์เป็นแนวคิดที่พยายามชี้ให้เห็นประเด็นของความแตกต่างในด้านคุณสมบัติทางประชากรระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลต่อการแสดงความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป นั่นก็คือมองว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน ก็จะมี ความพึงพอใจแตกต่างกัน

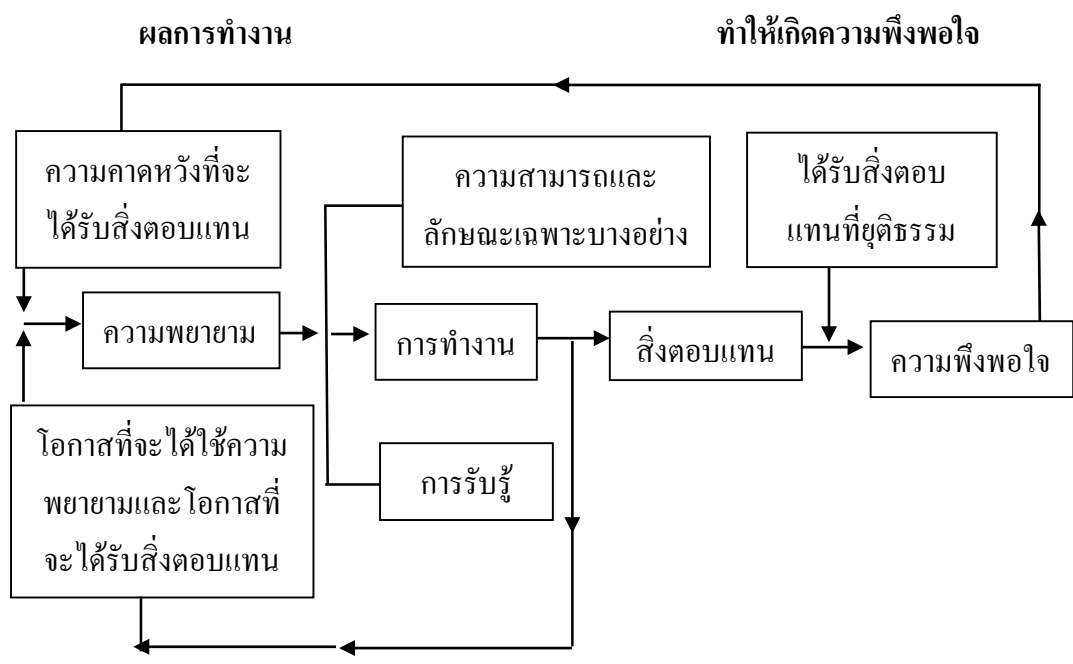
กันไปด้วย ในการศึกษาค้นคว้า ผู้ศึกษาจึงนำตัวแปรทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มาใช้ในการศึกษาความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ของบุคคลดังกล่าวกับความพึงพอใจโดยรวม

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น ยังไม่มีนักวิชาการท่านใดศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการไว้เลย แต่จะมีการศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจนำไปสู่การทำงาน ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาแล้วมีความใกล้เคียงและเชื่อมโยงกับการจัดสวัสดิการขององค์กร หากองค์กรมีการจัดสวัสดิการที่ดีก็จะนำไปสู่การมีขวัญ กำลังใจที่จะปฏิบัติงาน ทฤษฎีความพึงพอใจ (ฮารี เพชรสุด, 2530, หน้า 58 - 59) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ 2 ทฤษฎี คือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานหรือความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน จากการศึกษาที่ Hawthorne ของเอลตัน เมโย (Elton Mayo) และคณะตลอดจนการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ของนักจิตวิทยากลุ่มต่างๆ พยายาม สรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานอาจจะเกิดจากกำลังใจ ขวัญในการทำงาน คนที่มีขวัญดี กำลังขวัญสูง บุคคลนั้นจะมีความสุขและเมื่อมีความสุขก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

2. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ดังภาพประกอบที่ 2.1



ภาพประกอบที่ 2.1 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ (ฮารี เพชรสุด, 2530, หน้า 58 - 59)

นักมนุษยสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจมาก เน้นหนักลงไปว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษยสัมพันธ์ จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมา ซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรก คือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานในกลุ่มนี้ มีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังนี้ คือ พอตเตอร์ และลอเวอร์ (Porter & Lower อ้างถึงใน อารี เพชรสุค, 2530, หน้า 58 - 59) บุคคลทั้งสองเน้นให้เห็นว่ายังมีองค์ประกอบอื่นๆ อีกมากมาย ตลอดจน ผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น พอตเตอร์ และลอเวอร์ จึงเสนอรูปแบบแนวความคิดของเขาดังปรากฏในภาพประกอบที่ 2.1 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นมีอยู่หลายอย่างรวมทั้งแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน ตลอดจนความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ตามแนวทฤษฎีที่สองนี้สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานจะไม่เกิดขึ้น ถ้าบุคคลที่ทำงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

Edwin B Filippo ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า “เป็นสภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ ยังให้เห็นถึงความร่วมมือ ประสาน” นอกจากนี้แล้ว เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ที่องค์กรจัดให้แก่ลูกจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา และโอกาสความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก็เป็นองค์ ประกอบที่สำคัญ ที่ ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน (มัทน บรรดาศักดิ์, 2527)

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล จึงเป็นองค์ประกอบที่ ช่วยดึงดูดความสนใจให้แรงงานที่ดีสนใจที่จะเข้ามาทำงานในองค์กร และช่วยเป็นแรงจูงใจให้แก่ลูกจ้างให้ทำงานอย่างมีเต็มประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากค่าจ้างหรือรายได้ ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสความเจริญเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสวัสดิการต่างๆที่องค์กรจัดให้แก่บุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมาย ของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ/ไม่พอใจ สนใจ/ไม่สนใจ เป็นต้น (วิมลลิตทิ หรือยงกุล, 2549 : 64) สอดคล้องกับ สวางน สุทธิเลิศอรุณ (2524 : 127) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความต้องการเกิดขึ้นความต้องการนั้นจะส่งผลให้เกิดแรงขับ ซึ่งหมายถึง ความต้องการนั้นเริ่มมีทิศทาง และผลักดันให้ร่างกายมีการปฏิบัติการอย่างใด อย่างหนึ่งเพื่อ ไปสู่เป้าหมายนั้น และเมื่อความต้องการนำไปสู่ความปรารถนา บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ และเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไป เป็นไปตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow (1970) ที่ กล่าวว่า มนุษย์เป็นผู้ที่มีความต้องการอยู่เสมอ และเป็นการยากที่มนุษย์จะมีความพึงพอใจสูงสุด เพราะเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่เมื่อมีความต้องการอย่างหนึ่งและได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ แล้ว จะมีความต้องการอย่างอื่นเข้าแทนที่เป็นเช่นนี้เรื่อยไป นั่นคือ เมื่อเกิดความปรารถนาขึ้นก็จะมี แรงขับเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายก็จะเกิดความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546 : 775) ได้ให้ความหมายของ



ความพึงพอใจว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ต่างๆ กัน ซึ่งผู้ศึกษาพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในลักษณะของการประเมินค่าว่าเป็นไปในทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีทิศทาง (เฉยๆ) ต่อเรื่องนั้นๆ

### การวัดความพึงพอใจ

การวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใดซึ่ง บุญเรียง ขจรศิลป์ (2543) ได้เสนอไว้ว่า เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถวัดสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่ต้องการวัด โดยกำหนด หัวข้อให้เลือก ซึ่งโดยทั่วไปกำหนดไว้ที่ 5 หัวข้อ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อวัดความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ครบทุกประเด็น ก็นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ย บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2549) ได้กล่าวไว้ในทำนองเดียวกันว่า วิธีการของ Likert นั้นสามารถวัดความพึงพอใจได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่นๆ โดยสามารถวัดได้เกือบทุกเรื่องและให้ความเที่ยงตรงสูง

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546 : 95 - 113) กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจมีหลายรูปแบบ ดังนี้

1. แบบสอบถาม โดยปกติจะประกอบไปด้วยคำถามหลายๆ คำถาม หรือข้อความหลายข้อความ เพื่อให้เลือกตอบหรือให้คะแนนตามระดับสเกลที่กำหนดไว้
2. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นวิธีที่มีประสิทธิผลสูงมากในการเก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจ หากผู้ทำการสำรวจเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมเป็นอย่างดีหรือมีประสบการณ์ข้อได้เปรียบคือผู้ทำการสำรวจจะทราบถึงความคิดอื่นๆ ของผู้ตอบที่กำลังพูดถึงและอาจจะสอบถามคำถามปลายเปิด เพิ่มเติมได้นอกจากนี้ยังสามารถประเมินได้จากน้ำเสียงของผู้ตอบ
3. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคลแบบรายตัวและนัดหมายเป็นทางการใช้วิธีบันทึกหรือถามตอบแบบปากเปล่า การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการจะต้องสอบถามด้วยคำถามเฉพาะเจาะจงและเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดเอาไว้
4. การสัมภาษณ์แบบเข้าประจบสอบถาม อย่างไม่เป็นทางการ และไม่มีการกะเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า เป็นการแสดงความคิดเห็นค่อนข้างสูง ผู้ตอบมีอิสระในการตอบ และผู้ถามสามารถตั้งคำถามแบบเฉพาะเจาะจงแทรกกระหว่างดำเนินการสัมภาษณ์ได้
5. การสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ เป็นการเชิญกลุ่มผู้ตอบประมาณ 5 - 10 คน เข้าร่วมร่วมกิจกรรมเพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนและพรรณนา อธิบายความพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ควรสรรหาผู้ตอบที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งผู้ที่ดำเนินกิจกรรมควรเป็นคนภายนอกองค์กร เพื่อหลีกเลี่ยง แนวโน้มการมีอคติต่อคำตอบได้ กรณีผู้สัมภาษณ์เป็นบุคคลภายในองค์กร

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ

### ความหมายของสวัสดิการ

สวัสดิการ (Welfare) เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการจูงใจให้คนทำงานให้กับองค์กรสวัสดิการนี้อาจใช้ในรูปแบบคำอื่น เช่น “สิ่งตอบแทนทางอ้อม” นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้าง หรือ “ประโยชน์และบริการ” หรือ “ประโยชน์เกื้อกูล” ซึ่งล้วนแต่เป็นความหมายที่หมายถึง การที่องค์กรจัดแสวงหาเพื่อบริการหรือให้ประโยชน์แก่บุคลากรเพื่อตอบแทนในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อเอื้ออำนวยแก่การปฏิบัติงาน ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้ ดังนี้

Encyclopedia Britannica (1768 อ้างถึงใน กิ่งพร ทองใบ, 2540, หน้า 2) ได้ให้ความหมายสวัสดิการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติจัดทำไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการหรือเอกชน เป็นการปฏิบัติจัดทำเพื่อช่วยเหลือครอบครัว กลุ่มชน และชุมชนให้มีมาตรฐานการครองชีพอันดี

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization; ILO, 1977 อ้างถึงใน กรมสวัสดิการแรงงาน, 2537) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “สวัสดิการ” คือบริการความสะดวสบายและความน่าพึงพอใจให้กับลูกจ้าง ซึ่งอาจจัดขึ้นภายในหรือบริเวณใกล้เคียงสถานที่ทำงานเพื่อให้ผู้ใช้แรงงานได้ มีสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานและนำมาซึ่งความสุข และขวัญกำลังใจที่ดีของคนงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) สวัสดิการ หมายถึง การตอบแทนในการปฏิบัติงานอันเป็นส่วนที่นอกเหนือจากเงินเดือน ได้แก่ การอนุญาตให้ลาเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การลาป่วย โบนัส บำเหน็จบำนาญ และเงินสงเคราะห์อื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง และค่าล่วงเวลา เป็นต้น อาจเรียกรวมๆ ได้ว่า เป็นรายได้พิเศษที่หน่วยงานจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพิ่มเติมจากเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผลดียิ่งขึ้น

สุเทพ เชาวลิต (2527, หน้า 3 - 4) ได้ให้ความหมายสวัสดิการไว้ว่าสวัสดิการ หมายถึง ปัจจัยอันจำเป็นแก่การดำรงชีพ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ตลอดจนโรคภัยไข้เจ็บ การศึกษาอบรมอันสมควร และความรู้ที่จะนำมาเลี้ยงชีพโดยสุจริต

อุทัย หิรัญโต (2530, หน้า 200 - 201) ให้คำนิยามไว้ว่า สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยราชการหรือองค์กรธุรกิจจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญหรือกำลังใจที่ดี ไม่ต้องวิตกกังวลกับปัญหาทั้งในส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงานมีความรักงานและตั้งใจทำงานนั้นให้นานที่สุด

ฮาเวล (Harwell, n.d. อ้างถึงใน กรมสวัสดิการแรงงาน, 2537) กล่าวว่า “สวัสดิการ” คือ รายได้พิเศษ (Fringe Benefit) ที่หน่วยงานจัดให้กับบุคลากร เช่น การประกันชีวิต การรักษาพยาบาล การให้บ้านเช่า การให้หุ้นของบริษัทฯ เป็นต้น

Artur & George (1992, PP. 380 - 381 อ้างถึงใน อโณทัย ศิริพัฒน์, 2547, หน้า 19) ได้ให้ความหมายว่า รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนหรือผลตอบแทนในทางอ้อมให้แก่ลูกจ้าง โดยนายจ้างคาดหวังถึงการเพิ่มผลผลิต และการจรรีกรักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรของนายจ้างโดยมีรูปแบบสวัสดิการที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

บุญรวย ฤกษ์ (2543, หน้า 25) ให้ความหมายของคำว่า “สวัสดิการ” หมายถึง เงินหรือผลประโยชน์ที่คนทำงานได้รับเพิ่มเติมจากค่าตอบแทนหลักและค่าตอบแทนเพิ่ม ซึ่งจำแนกอย่างกว้าง 3 ประเภทได้แก่ ค่าตอบแทนสำหรับเวลาที่ไม่ได้ทำงาน เงินช่วยเหลือคุ้มครองภัยพิบัติของคนทำงาน และบริการที่จัดให้คนทำงานเพื่อความสะดวกในการครองชีพ

จากความหมายของสวัสดิการที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่ใช่เงิน ถือเป็นประโยชน์ที่พนักงานพึงได้รับจากองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคง ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ ที่บริษัทจัดให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกโดยจัดสรรอยู่ในรูปสิ่งของและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน เป็นการจูงใจเพื่อห้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดียิ่งขึ้น ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต่อไป

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

##### ความหมายของการจัดสวัสดิการ

อุทัย หิรัญโต (2543: 200 - 201) ได้ให้ความหมายของ สวัสดิการไว้ว่าเป็นบริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรธุรกิจจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อที่จะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจและสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลต่อปัญหา ทั้งส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ระวัง เนตร โพรธีแก้ว (2542 : 191 - 192) ที่กล่าวว่า สวัสดิการ คือ ผลประโยชน์และบริการต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน ทั้งในขณะที่บุคลากรยังปฏิบัติงานอยู่ หยุดพักชั่วคราว และในระหว่างพ้นจากงานเพื่อบำรุงขวัญของบุคลากรให้บุคลากรได้ทำงานอย่างมีความ สบายใจ มีความพอใจกับงาน สวัสดิการอาจเป็นการให้เงิน หรือ ให้เป็นบริการความสะดวกต่างๆ ก็ได้ แต่จะต้องเป็นการให้พิเศษเพิ่มเติมจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติ สวัสดิการ

ที่หน่วยงานจัดให้อาจเป็น เรื่องเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย ความสะดวกสบายต่างๆ การศึกษา และข่าวสารประกอบความรู้ ความมั่นคงในทางการเงิน การพักผ่อนหรือสันทนาการ การแนะนำ เมื่อมีปัญหาปรึกษาทั้งในด้าน ส่วนตัว และครอบครัว โดยการให้ผลประโยชน์หรือความสนใจใน ส่วนที่เกี่ยวกับชุมชนหรือสังคมทั่วไป แนวคิดและวัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากร ในหน่วยงานอาจจำแนกออกได้ดังนี้

1. เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร
2. เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการจัดหาบุคลากรเข้ามาทำงาน
3. เพื่อบำรุงรักษาบุคลากรให้มีความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน
4. เพื่อเพิ่มผลผลิตแก่หน่วยงานให้มีปริมาณเพิ่มขึ้น
5. เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร
6. เพื่อลดการอุทธรณ์ร้องทุกข์ของบุคลากร
7. เพื่อให้บุคลากรอุทิศเวลาและแรงงานในการปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่มากยิ่งขึ้น
8. เพื่อยกมาตรฐานการดำรงชีวิตของบุคลากร
9. เพื่อลดการขาดงาน ลางาน และเปลี่ยนงานของบุคลากร
10. เพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร
11. เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน
12. เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตของบุคลากรให้อยู่ในสภาพปกติ

สุรางค์รัตน์ วสินารมณ (2540 : 68 - 70) ได้สรุปความหมายของคำว่า สวัสดิการไว้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับสังคม คำว่าสวัสดิการคนงานสวัสดิการแรงงาน และสวัสดิการในภาคอุตสาหกรรม คำเหล่านี้มีความหมายที่ครอบคลุมการบริการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นสำหรับลูกจ้าง และ / หรือ คนงานด้วยความสมัครใจของนายจ้างหรือองค์กรลูกจ้าง กลุ่มอาสาสมัครที่ต่างพยายามจัดหาบริการ และสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้คนงานมีการกินดี อยู่ดี

2. ระดับองค์กร นิยมใช้คำว่าสิทธิประโยชน์ ประโยชน์เกื้อกูล ประโยชน์ตอบแทน ลูกจ้าง และค่าตอบแทนเสริม

2.1 สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากร โดยสิทธิประโยชน์เหล่านี้ อาจ อยู่ในรูปของตัวเงินที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน หรือผลตอบแทนปกติที่หน่วยงานจัดให้เพื่อ เป็นการ ค้ำครอง

2.2 เงินหรือผลประโยชน์ที่คนทำงานได้รับเพิ่มเติมจากค่าตอบแทนหลักและ ค่าตอบแทนเพิ่ม ซึ่งตามปกติ ได้แก่ ค่าตอบแทนสำหรับเวลาที่ไม่ได้ทำงาน เงินช่วยเหลือเมื่อเกิดภัย พิบัติ

2.3 ผลประโยชน์ตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งที่พนักงานได้รับเพิ่มเติมจากการจ่าย

คำตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและทางจิตวิทยา สำหรับผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ คือ ผลประโยชน์ที่สามารถตีค่าได้เป็นตัวเลข เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสะสม ส่วนผลประโยชน์ทางจิตวิทยา ได้แก่ การมีสภาพแวดล้อม การทำงานที่ดีที่เหมาะสม

2.4 สิ่งจูงใจที่จะรักษาคนงานให้ทำงานกับองค์กรต่อไป ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสร้างขวัญและทัศนคติที่ดีให้แก่คนงาน ทำให้ได้มาซึ่งความร่วมมือ

2.5 ผลตอบแทนรูปแบบหนึ่งที่นายจ้างจัดให้ลูกจ้าง เพื่อความสะดวกสบายหรือเพื่อการกินคืออยู่ดีของลูกจ้าง

2.6 การดูแลความเป็นอยู่ของลูกจ้าง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างมีภาวะเป็นอยู่ที่ดีตามอัตรภาพ มีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์ มีความปลอดภัยในการทำงานและมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต สวัสดิการเป็นสิ่งตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้าง

2.7 มาตรการสำคัญและจำเป็นที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของคนงาน สวัสดิการจะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร และลดปัญหาข้อขัดแย้ง

2.8 สวัสดิการในทัศนะของนายจ้าง คือคำตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน

2.9 สวัสดิการอาจมองได้ว่าเป็นผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงานที่นายจ้างจัดแก่ลูกจ้างนอกเหนือจาก เงินเดือน

2.10 สวัสดิการแรงงานเป็นภาวะของการมีสุขภาพดี หรือเป็นสภาวะที่นายจ้างจัดให้เพื่อความสะดวกสบายหรือการกินคืออยู่ดีของลูกจ้าง

3. ระดับกิจกรรมสวัสดิการมีความหมายเป็นโปรแกรมบริการ (Service Program) ที่จัดให้แก่ลูกจ้างโดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ ตั้งแต่อดีตที่เริ่มมีการจัดสวัสดิการ เกิดขึ้นมา ยังได้มีจัดสวัสดิการในรูปแบบของแต่ละสาขาอาชีพแตกต่างกันออกไป

#### ความสำคัญของการจัดสวัสดิการ

สุรางค์รัตน์ วสินารมณ (2540: 91 - 93) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจัดสวัสดิการตั้งแต่วัยเริ่มต้นไว้ว่า ที่มาของสวัสดิการหรือที่เรียกว่าสวัสดิการแรงงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประวัติศาสตร์ ของการปฏิวัติอุตสาหกรรมนั้น อาจจำแนกเป็นระยะต่างๆ ได้ คือ ในยุคต้นหรือระยะต้นศตวรรษที่ 19 สวัสดิการแรงงานที่เกิดขึ้นในระยะนี้เกิดจากความรู้สึกของผู้ประกอบการหรือนายจ้างที่นิยมจัด สวัสดิการให้แก่ลูกจ้าง ในลักษณะที่เป็นแบบครอบครัวหรือแบบอุปถัมภ์ วัตถุประสงค์ที่จัดขึ้น เพียง เพื่อให้ลูกจ้างสามารถอยู่ได้ตามอัตรภาพ โดยไม่ได้คำนึงถึงว่าในระยะต่อมา สวัสดิการและบริการต่างๆ ที่ตนจัดให้มีขึ้นนั้นจะกลายเป็น “สิ่งล่อใจ” ให้ลูกจ้างสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ใน ระยะต่อมาซึ่งโดยทั่วไปเรียกว่า ยุคกลาง (ช่วงกลางศตวรรษที่ 19) เป็นยุคที่มีการค้นคว้าทดลองกันว่า สวัสดิการจะเป็นเครื่องมือที่ใช้จูงใจพนักงานให้ทำงานได้ดีขึ้นจริงหรือไม่นั้น ประกอบกับคนในยุคนี้ ต่างก็มีความเชื่อว่า คนเราถ้าเกิดมาอย่างไรก็ต้องเป็นอย่างนั้นจะเปลี่ยนแปลงไม่ได้ซึ่งเป็นความเชื่อ ที่ไม่ถูกต้อง เพราะตามข้อเท็จจริงแล้ว

คนเราเมื่อเกิดมา ถ้ามีโอกาสและได้รับการพัฒนาด้านฝีมือก็ สามารถที่จะเปลี่ยนสถานภาพจากการที่เคยเป็นช่างลูกมือ มาเป็นช่างฝีมือ และสามารถก้าวไปสู่จุด ของการเป็นเจ้าของกิจการได้ ดังนั้น ในปลายของยุคนี้แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของคนจึงเปลี่ยนไปใน ทางตรงข้าม คือเชื่อว่าคนเรามี ความสามารถที่จะพัฒนาได้เปลี่ยนแปลงได้ ต้องการความก้าวหน้า เกียรติยศ และชื่อเสียง เมื่อก้าว เข้าสู่ยุคปลาย ศตวรรษที่ 19 และศตวรรษที่ 20 ของการปฏิวัติอุตสาหกรรมหรือที่ เรียกว่า ยุค โรงงาน แนวคิดที่เกิดขึ้นในยุคนี้ที่สำคัญคือ แนวคิดที่เชื่อว่าลูกจ้างจะทำงานด้วยความ สมัยครใจและ ด้วยสิ่งจูงใจ ฉะนั้นนายจ้างในยุคนี้จึงนิยมใช้วิธีการขู่ขู่ให้ลูกจ้างทำงานหนักและมี ประสิทธิภาพ ด้วยการจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น นอกจากนี้ ยังให้หลักประกันอีกด้วยว่าเมื่อทำงานแล้ว จะไม่ มีวันอด ตาย การให้สวัสดิการในยุคนี้มีวัตถุประสงค์ของการให้โดยมุ่งที่การก่อให้เกิดความพึงพอใจใน ความสำเร็จของงาน ลูกจ้างจะต้องทำงานเพื่อเงินและเพื่อการยังชีพ สำหรับปัจจุบัน เมื่อ อุตสาหกรรม มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องจนสังคมได้กลายมาเป็นสังคมอุตสาหกรรมแล้วนั้น ใน ยุคนี้จึงเป็นยุคที่ เน้นเรื่องผลผลิตและผลิตภาพ แนวคิดสำคัญที่เกิดขึ้นคือ แนวคิดที่ว่าคนทำงานควร เป็นคนที่มีความคล่องตัวสูง เพื่อให้สามารถเคลื่อนไหวให้ทันกับระบบสายพาน ดังนั้น คนที่ทำงาน กับระบบสายพานใน ระยะเวลาแรกๆ นี้จึงยังไม่จำเป็นต้องใช้คนที่มีความรู้ความชำนาญ เพราะ เครื่องจักรจะเป็นกลไกในการทำงานให้ หลักของการประกอบการที่สำคัญคือการพัฒนาความรู้ ของคนทำงานให้มีทักษะเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ตรงตามเป้าหมายทั้งด้านปริมาณและ คุณภาพ ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในยุคนี้ ก็คือ ความรู้สึกของลูกจ้างที่ส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าเป็น เพียงปัจจัยหนึ่งในกระบวนการผลิต ขาด ความภูมิใจในผลผลิตที่ผลิตได้ ผู้ประกอบการในยุคนี้ จึง ต้องมีความสามารถในการควบคุมดูแล ให้ลูกจ้างผลิตผลผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นจึง จำเป็นที่จะต้องใช้ทั้งทักษะทั้งด้านการบริหารและ การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดในการประกอบธุรกิจของตน

อย่างไรก็ตามเมื่อศึกษาที่มาของแนวคิดด้านการบริหารงานบุคคลแล้วปรากฏว่าแนวคิด แบบดั้งเดิมได้ให้ความสำคัญกับคนงานเพียงแค่ว่าเป็นเครื่องมือและส่วนประกอบอย่างหนึ่งที่ไม่ มีชีวิต นายจ้างคือผู้มีพระคุณ คำว่า “สวัสดิการ ความปลอดภัยในการทำงาน เงินค่าชดเชย ความสัมพันธ์ ระหว่างอัตราค่าจ้างกับปริมาณงาน” คือสิ่งที่นายจ้างเป็นฝ่ายบังคับดาลให้ มิใช่ความ รับผิดชอบโดยตรง ที่นายจ้างต้องถือเป็นหน้าที่ แต่ตามแนวคิดสมัยใหม่ การบริหารงานเน้นที่ ทฤษฎีจูงใจ นับตั้งแต่การจูงใจในเรื่องที่เป็นพื้นฐานความจำเป็นของการดำเนินชีวิต การให้ ความสำคัญกับความมั่นคงทางสังคม และสิทธิส่วนตัว รวมทั้งสถานภาพของคน ฉะนั้น นายจ้างที่มี แนวคิดดังกล่าว จึงสนใจที่จะจัดให้มี บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคนงาน โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อรักษาคนคิมีความสามารถ ให้อยู่ในองค์กรได้ตลอดไป

นับจาก ค.ศ.1930 เป็นต้นมา สวัสดิการแรงงานจึงเติบโตขึ้น โดยเฉพาะในประเทศที่มีการ นำ ระบบความมั่นคงทางสังคมมาใช้ ซึ่งถือว่าเป็นหลักประกันที่รัฐจัดให้ เพื่อคุ้มครองและเป็น

หลักประกัน ความมั่นคงให้แก่ผู้ทำงาน นอกจากนี้การมีองค์กรแรงงานเข้มแข็ง การแข่งขันกัน  
ในทางธุรกิจเพื่อดึงดูดแรงงานให้เข้ามาทำงานกับตนระบบการควบคุมค่าจ้าง โดยให้สวัสดิการ  
แทนการเพิ่มค่าจ้าง และ การลดภาษีเงินได้ของลูกจ้างมีผลให้สวัสดิการได้รับการยอมรับว่ามี  
ความสำคัญมากขึ้นทั้งในระดับ สังคมและระดับองค์กร

#### หลักการจัดสวัสดิการในองค์กร

การจัดสวัสดิการมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร  
และเป็นส่วนหนึ่งในการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้  
แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการไว้ ดังนี้

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2545 : 75 - 76) กล่าวถึงหลักการจัดการสวัสดิการ ว่าเป็นความ  
ต้องการของบุคลากรทุกคนที่หวังจะได้รับจากองค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่ตั้งเงินเดือนไว้ในเกณฑ์  
ต่ำ เช่น องค์กรภาครัฐ ที่เป็นหน่วยงานข้าราชการ มีอัตราเงินเดือนตามเกณฑ์ที่กำหนด เมื่อเทียบกับ  
ภาคเอกชนแล้วจะต่ำกว่ามากแต่ก็ยังมีบุคคลจำนวนมากประสงค์ที่จะเข้ารับราชการเพราะแม้ว่า  
เงินเดือนที่ได้รับจะไม่มากนัก แต่เมื่อพิจารณาจากสวัสดิการที่รัฐจัดให้แล้วสนใจที่เข้ารับราชการ  
มากกว่า เมื่อเทียบระหว่างเอกชนด้วยกันเอง องค์กรที่ให้สวัสดิการดีจะมีโอกาสสรรหาบุคลากรที่มี  
คุณภาพได้ดีกว่าองค์กรที่ให้สวัสดิการไม่มากนัก สวัสดิการที่อยู่ในความสนใจของบุคลากร เช่น

1. การจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ทั้งตัวเองและครอบครัว
2. ค่าเรียนบุตร
3. ค่าอาหารกลางวัน
4. ค่าเดินทาง เบี้ยเลี้ยง ที่พัก
5. ค่าชดเชยอุบัติเหตุอันเนื่องจากการปฏิบัติงาน
6. ค่าประกันชีวิต
7. ค่าประกันอุบัติเหตุ
8. เงินบำเหน็จ บำนาญ
9. เงินปันผล
10. เงินโบนัส (Bonus)
11. ที่อยู่อาศัย
12. ค่าสาธารณูปโภค
13. ค่าภาษีสังคม (บวช แต่งงานงานศพ ฯลฯ)
14. ค่าประกันสังคม ฯลฯ

พยอม วงศ์สารศรี (2545 : 179) ได้อธิบายว่าถึงหลักการจัดสวัสดิการและประโยชน์ที่เกื้อกูล  
ไว้ดังนี้

1. การลา ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2535 ได้แบ่งการ

ลาออกเป็น 9 ประเภทคือ

- 1.1 การลาป่วย
- 1.2 การลาคลอดบุตร
- 1.3 การลากิจส่วนตัว
- 1.4 การลาพักผ่อน
- 1.5 การลาอุปสมบทหรือการลาไปประกอบพิธีฮัจย์
- 1.6 การลาเข้ารับการตรวจเลือกหรือเข้ารับการระดมพล
- 1.7 การลาไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน หรือปฏิบัติการวิจัย
- 1.8 การลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ
- 1.9 การลาติดตามคู่สมรส
2. เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการช่วยเหลือบุตร
3. เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
4. เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร
5. ค่าเช่าบ้าน
6. เครื่องราชอิสริยาภรณ์

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2540 : 68 - 69) ได้มีการจัดสวัสดิการที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่างๆ ไว้ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายด้านสวัสดิการ
2. กำหนดระเบียบเกี่ยวกับสวัสดิการ และเงินช่วยเหลือต่างๆ พร้อมการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์อยู่เสมอ
3. จัดทำทะเบียนพนักงานและสมาชิกในครอบครัว เพื่อควบคุมการใช้สิทธิด้านสวัสดิการต่างๆ
4. กำหนดการตรวจสอบในการเบิกจ่ายสวัสดิการ/เงินช่วยเหลือต่างๆ ก่อนการจ่ายเงินทุกครั้ง
5. มีการประเมินผลค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการจริง กับงบประมาณเป็นประจำทุกเดือน
6. สรรวจการจัดสวัสดิการขององค์กรอื่นๆ อยู่เสมอ เพื่อปรับปรุงการจัดสวัสดิการขององค์กร

นอกจากนี้ ยังมีเรื่องของการแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการด้วย ซึ่งนโยบายนี้จะว่าด้วยเรื่อง การจัดทำข้อบังคับ และระเบียบบริหารงานบุคคลให้กับพนักงานทุกคน โดยให้มีเรื่องต่างๆ ที่กฎหมายแรงงานกำหนด ดังนี้

1. เวลาทำงานปกติและวันหยุด
2. การทำงานล่วงเวลา



3. เบี้ยเลี้ยงและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
4. การลางาน
5. สวัสดิการ และเงินช่วยเหลือ
6. วินัย และการลงโทษ
7. การร้องทุกข์

กล่าวโดยรวมแล้ว องค์กรหรือหน่วยงานสามารถจัดสวัสดิการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานหรือบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานได้มากมาย ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการด้านการลาต่างๆ การรักษาพยาบาล ความมั่นคงความปลอดภัย ซึ่งสวัสดิการนั้นจะต้องจัดให้แก่ทั้งตัวพนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานและจะต้องครอบคลุมไปถึงครอบครัวพนักงานหรือบุคลากรนั้นด้วย จึงจะเป็นความพึงพอใจที่สมตามความต้องการของพนักงาน อันเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ปฏิบัติงาน ให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี

#### ประเภทของการจัดสวัสดิการ

สวัสดิการในองค์กรอาจแบ่งออกเป็นหลายประเภท ขึ้นอยู่กับลักษณะของประโยชน์:ตอบแทนที่พนักงานได้รับ (เสนาะ ดิยาวี, 2535, หน้า 290 - 296)

ประเภทสวัสดิการตามลักษณะประโยชน์ตอบแทนที่ให้แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. การจ่ายให้สำหรับเวลาที่ไม่ได้ทำงาน มีอยู่ 4 อย่าง คือ การจ่ายในวันหยุดประจำปี วันหยุดพักผ่อน วันหยุดพิเศษ และวันลางาน

2. ประโยชน์ตอบแทนทางด้านสุขภาพและความมั่นคงในการทำงาน แบ่งเป็น 3 อย่าง คือ ความมั่นคงทางสังคม ความมั่นคงทางรายได้ และความมั่นคงในการรักษาพยาบาล

3. ประโยชน์ตอบแทนให้เมื่อออกจากงาน หรือ เกษียณอายุ หรือออกจากงานเมื่อได้ทำงานมาตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนดไว้ เช่น บำเหน็จ บำนาญ

ประเภทสวัสดิการตามลักษณะประโยชน์ตอบแทนที่ลูกจ้างได้รับ แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. ประโยชน์ตอบแทนและบริการที่ให้ตามกฎหมาย ที่กำหนดไว้ในกฎหมายคุ้มครองแรงงานตามประกาศของคณะปฏิบัติ ฉบับที่ 103 ซึ่งกำหนดให้นายจ้างจัดสวัสดิการให้แก่ลูกจ้าง ได้แก่ แพทย์ พยาบาล และอุปกรณ์การรักษาพยาบาล เป็นต้น

2. ประโยชน์ตอบแทนและบริการที่นายจ้างจัดให้เองโดยสมัครใจ มี 4 อย่าง คือ วันหยุดพักผ่อน (ตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างงาน) ประโยชน์ตอบแทนทางการเงิน ประโยชน์ตอบแทนด้านการพักผ่อน ประโยชน์ตอบแทนด้านการอำนวยความสะดวก

3. ประโยชน์ตอบแทนและบริการที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง ได้แก่ ประโยชน์ที่เกี่ยวกับความมั่นคงทางสังคม เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิต เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าสวัสดิการสามารถจำแนกได้หลายประเภท ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์การพิจารณาว่าจะจัดสวัสดิการในหมวดหมู่ที่แตกต่างกันเพียงใด แต่ผลที่ออกมาถูกจ้างในองค์กรจะได้รับประโยชน์ ทั้งในด้านหลักประกันขั้นต่ำ และระดับที่สูง กว่าเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงาน ขวัญ กำลังใจ และความผูกพันต่อองค์กร

ระพีพรรณ คำหอม (2545, หน้า 22 - 25) ได้จัดประเภทสวัสดิการจากการศึกษารูปแบบที่ นายจ้างจัดไว้ในสถานประกอบการไว้ 10 ประเภท

1. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ซึ่งแตกต่างกันไปตามขนาดของสถานประกอบการบริการ ที่ให้ ได้แก่ การรักษาพยาบาล การรักษาพยาบาล ทันตกรรม การจัดให้มีแพทย์พยาบาล ห้องพยาบาล เครื่องมือปฐมพยาบาล การตรวจสุขภาพ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ

2. สวัสดิการด้านความปลอดภัย ได้แก่ การจัดนิทรรศการความปลอดภัย การอบรมและให้ การศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

3. สวัสดิการด้านความมั่นคง มักอยู่ในรูปของเงินรางวัล บำนาญ เงินชดเชยการประกันชีวิต กองทุนเงินทดแทน เป็นต้น

4. บริการการจ่ายค่าตอบแทนในวันลาที่ได้รับอนุญาตจากระเบียบขององค์กร ได้แก่ วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลาภารกิจ วันลาเพื่อรับราชการทหาร เป็นต้น

5. สวัสดิการด้านการศึกษา ได้แก่ การลาศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศค่าใช้จ่ายในการไป ปฏิบัติงานต่างประเทศ การให้สิทธิลาศึกษาโดยไม่ถือว่าขาดงาน การฝึกอบรมต่าง ๆ

6. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่ให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน เช่น อาหาร กลางวัน ร้านค้า เครื่องแบบ ค่าเช่าบ้าน เงินกู้ เงินสงเคราะห์ต่าง ๆ เป็นต้น

7. สวัสดิการนันทนาการ คือ บริการที่กำหนดขึ้นตามความต้องการของลูกจ้างเช่น กีฬา ศูนย์สุขภาพ ทัศนจร เลี้ยงสัตว์ในโอกาสต่าง ๆ เป็นต้น

8. บริการให้คำปรึกษา เป็นบริการที่จัดให้โดยนายจ้างคำนึงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกจ้าง ทั้ง ปัญหาการทำงาน และปัญหาส่วนตัว เช่น บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย

9. สวัสดิการเงินโบนัสและเงินสวัสดิการ เป็นสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้เพื่อเพิ่มพูนรายได้ และเสริมสร้างความจงรักภักดี เช่น โบนัสประจำปี การแบ่งผลกำไร รางวัลทำงานนาน รางวัลแก่ พนักงานดีเด่น เป็นต้น

10. บริการด้านความสะดวกสบาย เช่น ที่จอดรถ ศูนย์เด็กเล่น การจองบ้านพักตากอากาศ สมาชิกสโมสร ล็อกเกอร์ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ประเภทสวัสดิการที่ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน เศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคง ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการซึ่ง เป็นผลประโยชน์ตอบแทนที่พนักงานพึงได้รับ และระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของบริษัทที่องค์กร กำหนดให้แก่พนักงานต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งสภาพ

การทำงาน สภาพร่างกายและสภาพจิตใจ ประเภทของสวัสดิการในองค์การจะเป็นมาตรฐานเดียวกัน เฉพาะเรื่องที่เป็นระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมาย และระเบียบของบริษัท ที่แตกต่างกัน คือ สวัสดิการที่นายจ้างจัดให้ด้วยความสมัครใจ ซึ่งครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน การส่งเสริมขวัญ การสร้างความมั่นคงในชีวิต และการจูงใจในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของลูกจ้าง

เบญจวรรณ ประจวบลาภ (2546 : 17) ได้อธิบายถึงประเภทของการจัดสวัสดิการไว้ว่า มี 7 ประเภท ประกอบด้วย

1. สวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย คือ สวัสดิการที่องค์กรให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลเจ็บป่วยในขณะที่เป็นบุคลากร โดยช่วยเหลือค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาล และอาจครอบคลุมถึงครอบครัวบุคลากรด้วย

2. สวัสดิการประเภทความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต คือ สวัสดิการที่จัดให้เพื่อช่วยบุคลากรให้มี ความมั่นคงในชีวิตของบุคลากรและครอบครัว เช่น การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมถึง การช่วยเหลือความเป็นอยู่เมื่อบุคลากรประสบภัยพิบัติ ไฟไหม้บ้าน น้ำท่วม หรือเกิดความเดือดร้อนจาก ภัยธรรมชาติ องค์กรจะเข้ามาดูแลช่วยเหลือ

3. สวัสดิการประเภทเศรษฐกิจ คือ สวัสดิการที่องค์กรจัดให้เพื่อช่วยเหลือแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายที่มีผลกระทบต่อภาวะการครองชีพของบุคลากร เช่น การจัดสวัสดิการการเงินช่วยเหลือ ค่าเล่าเรียนบุตร เงินช่วยเหลืองานศพบุคลากรหรือครอบครัวของบุคลากร เงินช่วยค่าน้ำมันรถ และ เงินกู้ ดอกเบี้ยต่ำ

4. สวัสดิการประเภทจูงใจ คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อจูงใจให้พนักงานหรือบุคลากรมาร่วมทำงานกับองค์กร ซึ่งถือเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานของบุคลากร โดยองค์กรจะจัดให้ในรูปแบบของ เงินหรือวัตถุตามความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งบางองค์กรจูงใจพนักงานด้วยการให้เงินโบนัส ให้ รถยนต์การได้เลื่อนตำแหน่งแก่พนักงานที่มีผลงานดี

5. สวัสดิการประเภทการศึกษา คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อการส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานมากขึ้น เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน การจัดอบรม สัมมนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับบุคลากร เป็นต้น

6. สวัสดิการประเภทสันทนาการ คือ สวัสดิการที่จัดไว้ให้บุคลากรได้มีการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน การส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อให้มีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ เช่น การจัดท่องเที่ยวประจำปี การจัดให้มีห้องพักผ่อน ห้องออกกำลังกาย การจัดให้มีชมรมกีฬา เป็นต้น

7. สวัสดิการประเภทสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้แก่บุคลากรหรือพนักงาน มีห้องทำงานสะดวกและถูกสุขลักษณะที่ดี การมีอุปกรณ์ทำงานที่พร้อม บรรยากาศในการทำงานดี บุคลากรจะมีสุขภาพจิตดีและช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ มีผลงานออกมาดีเพิ่มมากขึ้น

กุลชน ธนาพงศธร (2538 : 306) ได้แบ่งประเภทของการจัดสวัสดิการออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ประโยชน์และบริการใด ๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจแก่บุคลากรขององค์กร และเพื่อเป็นหลักประกันกับการเงินแก่บุคลากร เหล่านั้นในกรณีที่ต้องออกจากตำแหน่งงาน ไม่ว่าจะเป็เพราะลาออก เกษียณอายุ บาดเจ็บ ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิตก็ตาม เช่น บำเหน็จบำนาญ การประกันชีวิต บาดเจ็บทุพพลภาพ การตรวจสอบสุขภาพ การกู้ยืมเงินอัตราดอกเบี้ยต่ำ โบนัส และเงินค่าทำงานล่วงเวลา เป็นต้น

2. ด้านนันทนาการ ได้แก่ ประโยชน์และบริการที่องค์กรให้บุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ บุคลากรขององค์กรได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินใจ เป็นการช่วยลดความตึงเครียดจากการ ปฏิบัติงานในหน้าที่การงาน และเพื่อให้บุคลากรเหล่านี้ได้มีกิจกรรมทางสังคมต่างๆ ร่วมกัน จะได้เกิด ความรักใคร่ สามัคคี ต่อกัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป เช่น การจัดการ แข่งขันกีฬาต่างๆ การจัดทัศนจร การจัดตั้งสโมสร เป็นต้น

3. ด้านอำนวยความสะดวกสบาย เป็นประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้ บุคลากร ทุกคนสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สดวกสบายต่างๆ ให้ทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งบริการมีได้หลายรูปแบบและ บางรูปแบบ มีลักษณะเป็นบริการทั้งด้านอำนวยความสะดวกสบายและด้านเศรษฐกิจ เช่น การ จัดบริการรถรับส่ง บริการการแพทย์การเคหะสงเคราะห์การจัดให้มีการจำหน่ายสินค้า เป็นต้น

ไพกออร์ท และไมเออร์ (Pigors; & Myers. 1981 : 631 - 639) ได้แบ่งประเภทของการจัดสวัสดิการออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจซึ่งรวมถึง การจ่ายเงินช่วยเหลือบุตรภรรยาของข้าราชการ หรือ พนักงาน ค่าเช่าบ้าน เงินทุนช่วยเหลือ เงินกู้ เป็นต้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนบางประการ เช่น เพื่อ รักษาพยาบาลตนเองและครอบครัว เพื่อการสมรส การจ่ายเสื้อผ้าหรือเครื่องแบบให้เพื่อใช้ในการ ปฏิบัติงานการจัดตั้งสหกรณ์ การจัดยานพาหนะสำหรับรับส่ง การจัดสรรที่ดินและอาคารเช่า ซื่อ เป็นต้น ซึ่งเป็นบริการที่ให้นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำอยู่แล้ว

2. สวัสดิการด้านการศึกษา เช่น การให้มีห้องสมุดทางวิชาการ การให้ทุนการศึกษา เพื่อให้ มี โอกาสได้รับการอบรมหรือศึกษาต่อ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือ ใน ด้านการศึกษาของบุตรด้วย

3. สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์บริการประเภทนี้มีขอบเขตกว้างขวางมากโดยรวมถึงการ ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือทางกฎหมาย การรับฟังเรื่องราวพิจารณาร้องทุกข์ และบริการ อื่นๆ เช่น การจัดสถานที่ทำงาน โรงอาหาร ห้องน้ำห้องส้วมให้ถูกสุขลักษณะและอนามัย

4. สวัสดิการด้านนันทนาการ เช่น จัดให้มีสโมสร มีการแข่งกีฬา มีห้องพักผ่อนหย่อนใจ

นอก เวลาทำงาน

5. สวัสดิการด้านการสร้างความมั่นคง ได้แก่ผลประโยชน์หรือบริการตอบแทนที่สร้างความมั่นคงตามควรแก่ศักยภาพในการดำรงชีวิต เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ เงินทดแทน การประกันประเภทต่างๆ เงินทุนสงเคราะห์ประเภทต่างๆ

6. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย มีการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี ให้บริการด้านการแพทย์ และพยาบาล การจ่ายยา การอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อพักรักษาตัว การจัดผู้ป่วยเข้ารับการรักษาใน โรงพยาบาล

### 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา และตรวจสอบข้อมูลเอกสารเบื้องต้น ผู้ศึกษาได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานบริษัท เจเทค โตะ (ไทยแลนด์) จำกัด สำนักงานใหญ่ นั้น ยังไม่มีผู้ใดเคยศึกษามาก่อน แต่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำวิจัยในหน่วยงานอื่นๆ ที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเอาผลงานวิจัยที่เคยทำการวิจัยไว้กับหน่วยงานอื่นไว้อ้างอิง สามารถสรุปได้ ดังนี้

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

สลักจิต ภูประกร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 229 คน อายุ 29 - 39 ปี สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500 - 29,200 บาท ระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านสุขภาพโดยรวมในระดับมากมี และความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ โดยรวมในระดับปานกลาง

สาหร่าย วงศ์วัชรอาพน (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำนาญ - 1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิ สภาคริสตจักรในประเทศไทยในเขตจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969 ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 310 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก ด้านความสุภาพ ด้านการเข้าถึงสมาชิก ด้านการตอบสนองสมาชิก และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

**จริยา ผลประสิทธิ์ (2553)** ศึกษาความพึงพอใจด้านสวัสดิการของเจ้าหน้าที่รัฐในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 383 ราย ผลการศึกษา พบว่า พนักงานประจำส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านต่างๆ อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น มีแต่เพียงสวัสดิการเกี่ยวกับการลาที่พนักงานประจำมีความพึงพอใจมากเพียงอย่างเดียว ในส่วนของพนักงานชั่วคราวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง และได้รับสวัสดิการที่น้อยกว่าของพนักงานประจำ ดังนั้นพนักงานชั่วคราวส่วนใหญ่ จึงมีความต้องการที่จะได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้ใกล้เคียงหรือเทียบเท่ากับสิทธิประโยชน์ที่พนักงานประจำได้รับ

**เสรี วงศ์ทวีลาภ (2552)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 393 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านรับประกันการให้ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

**ธีรพัฒน์ พัฒน์ใหญ่ยิ่ง (2551)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการครู ที่มีต่อสวัสดิการของรัฐบาล ในการปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาข้าราชการครูอำเภอระแงะ และอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 92 คน จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในเงินสำหรับการปฏิบัติงานประจำสำนักงานในพื้นที่พิเศษ (เงินส.ป.พ.) ความพึงพอใจในเงินเพิ่มพิเศษเพื่อการสู้รบ (เงิน พ.ส.ร.) และเงินประกันชีวิตที่ทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขึ้น พื้นฐานประกันให้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุและเสียชีวิตจากเหตุการณ์ความไม่สงบ อยู่ในระดับปานกลาง

**มลธิรา อินทกุลชัย (2551)** ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ 25 สาขา โดยการศึกษาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 190 คน จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี ความพึงพอใจต่อสวัสดิการในด้าน วันทำงาน เวลาทำงาน วันหยุด และวันลา มากที่สุดรองลงมาได้แก่สวัสดิการในหน่วยงาน สวัสดิการด้านเงิน เดือน และค่าตอบแทน สวัสดิการเงิน กู้ต่างๆ และสวัสดิการทางการเงินพนักงาน ส่วนสวัสดิการครอบครัวได้รับความพึงพอใจในระดับน้อย

**พินิจ เพชรสน (2550)** ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวนทั้งหมด 125 ชุด ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36 - 45 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งที่ดำรงในปัจจุบันเป็นพนักงานช่าง มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5 - 10 ปี โดยพนักงานมีความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัยเป็น อันดับแรก รองลงมา

คือด้านความช่วยเหลือทางการเงิน ด้านสุขภาพอนามัย ด้านวันหยุดและวันลา ด้านส่งเสริมพัฒนาพนักงาน และด้านนันทนาการ ตามลำดับ

**สุชานาฏ ประพิตรไพศาล (2549)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อการปฏิรูประบบประกันสังคม กรณีศึกษาลูกจ้างโรงงานเซรามิก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 200 ตัวอย่าง แบ่งเป็นลูกจ้างที่ทำงานใน โรงงานเซรามิกจำพวกที่ 2 จำนวน 4 โรงงาน โรงงานละ 10 ตัวอย่าง โรงงานเซรามิกจำพวกที่ 3 จำนวน 8 โรงงาน โรงงานละ 20 ตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่าลูกจ้างส่วนใหญ่เกินกว่า ร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิรูปของกองทุนประกันสังคม และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 81 ทราบข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์ และการให้ความคุ้มครองของกองทุนประกันสังคม และกลุ่มตัวอย่างเกินกว่าร้อยละ 60 มีความรู้ความเข้าใจด้านการจ่ายเงินสมทบ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของระบบประกันสังคม

**วรรณพร ภูยาธร (2549)** ศึกษาความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการพนักงานของพนักงานบริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 242 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง โสด อายุ 26 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า อายุการทำงาน 6 - 15 ปี ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินโดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทาง การพัฒนาสวัสดิการของบริษัท ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก

**จิรพร นาคพุด และอุทัยวรรณ พันธุ์ผล (2548)** ศึกษาระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันของพนักงานบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 190 คน จากการศึกษา พบว่า พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มีสถานภาพการสมรส และเป็นโสดจำนวนใกล้เคียงกัน การศึกษาระดับ ม.5 - ม.6 มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และ พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ โดยมีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย เรื่องปริมาณของอาหารคุณภาพของอาหารและ ความสะอาดของโรงอาหาร และด้านเศรษฐกิจ เรื่องสวัสดิการร้านค้า อยู่ในระดับน้อย

**จิตภา ทรัพย์มากอุดม (2548)** ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัท สยาม ไอชิน จำกัด จำนวน 289 คน จากการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุ 21 - 30 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. อายุการทำงาน 1 - 3 ปี มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท โดยมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านสังคมและนันทนาการ ตามลำดับ

**อัญญาภา เครือมันคงภักดี (2542)** ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัด สวัสดิการ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวนทั้งหมด 398 ชุด ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า อาจารย์ข้าราชการ และลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Generation

**ทิวา เทียนเบ็ญจะ (2557)** การศึกษาอิทธิพลการพยากรณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ของกลุ่มพนักงานที่ส่งผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานในองค์กรผู้ผลิตเครื่องดื่มน้ำแอลกอฮอล์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 277 คน จากการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง และมีอายุระหว่าง 18 - 35 ปี (Generation Y) มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน และพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า รวมถึงมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 50,000 บาท มีอายุงานในองค์กรปัจจุบัน ระหว่าง 0 - 3 ปี และเป็นพนักงานระดับชั้นต้น / บริการ อีกทั้งอยู่ใน ระดับปฏิบัติการ (ระดับ 1 - 5) และจากการศึกษาทำให้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ค่านิยมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

**จันทิพย์รุ่งแสง (2554)** ศึกษาเรื่องศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มบุคลากร Generation X และกลุ่มบุคลากร Generation Y ผลการวิจัย พบว่า การศึกษาเปรียบเทียบการแตกต่างระหว่างค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มบุคลากร Generation X และกลุ่มบุคลากร Generation Y ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติสภากาชาดไทย เรื่องค่านิยมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 8 ด้าน และเมื่อแยกภาพรวมรายด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านบริการสังคม ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความมีอิสระ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการกระตุ้นให้ใช้ปัญญา ด้านความสำเร็จ ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและเรื่องความผูกพัน ต่อองค์กร โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเมื่อแยกภาพรวมรายด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน ด้านการคงอยู่ผลการศึกษา ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล