



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ : กรณีศึกษา เทสโก้โลตัส

ซูเปอร์มาร์เก็ตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

WELFARE SATISFACTION : A CASE STUDY OF TESCO LOTUS
SUPERMARKET IN BANGKOK AREA

ณัฐพล เฟ็งขันติกุล

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารสวัสดิการสังคม)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ : กรณีศึกษา เทสโก้โลตัส ซูเปอร์มาร์เก็ตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

WELFARE SATISFACTION : A CASE STUDY OF TESCO LOTUS
SUPERMARKET IN BANGKOK AREA

ณัฐพล เพ็งขันติกุล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารสวัสดิการสังคม)
เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2559

อาจารย์ ดร.ปิยฉัตร กลิ่นสุวรรณ
กรรมการ

อาจารย์ ดร.ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล
อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชัตติยา กรรณสูต
กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร
กรรมการ

อาจารย์ ดร.ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล
กรรมการ

อาจารย์ ดร.ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล
ประธานหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารสวัสดิการสังคม)

รองศาสตราจารย์อียา จันทรวิธานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

อาจารย์นวลใย วัฒนกุล
คณบดีคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ : กรณีศึกษา เทสโก้โลตัส ซูเปอร์มาร์เก็ตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ณัฐพล เพ็งขันติกุล 576032

สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารสวัสดิการสังคม)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ: ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล, Ph.D.

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ: กรณีศึกษา เทสโก้โลตัส ซูเปอร์มาร์เก็ตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน เทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้สวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต และความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้สวัสดิการ และความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ด้านสวัสดิการในระดับมาก ส่วนสวัสดิการที่พนักงานพึงพอใจสูงสุดคือ การตรวจสอบสุขภาพประจำปี ส่วนสวัสดิการที่พนักงานต้องการเพิ่มเติม ได้แก่ เงินช่วยเหลือในการครองชีพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สวัสดิการด้านเศรษฐกิจมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การจ่ายค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ โบนัส เงินเดือน เงินปรับเลื่อนตำแหน่ง และการให้ความช่วยเหลือค่าครองชีพตามลำดับ ในด้านสวัสดิการความมั่นคงปลอดภัยมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การมีเครื่องมือที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานสร้างความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ การมีการจัดกองทุน การรักษาความปลอดภัยเข้าออก การมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอาคาร มีการตรวจสอบสัญญาณเตือนไฟไหม้และอุปกรณ์ดับเพลิงให้ใช้งานได้อยู่เป็นประจำ การซ่อมหนีไฟตามลำดับ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ทางประชากรศาสตร์ คือ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และอายุงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการ และการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารของเทสโก้โลตัส ซูเปอร์มาร์เก็ตพื้นที่กรุงเทพมหานครควรปรับปรุงการให้เงินช่วยเหลือค่าครองชีพแก่พนักงานให้มากขึ้นกว่าเดิม และควรชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับสวัสดิการในกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือเทียบเท่า และที่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี ต้องชี้แจงอย่างเข้มข้นเพราะพนักงานส่วนใหญ่ในกลุ่มดังกล่าวมีการรับรู้เรื่องสวัสดิการในระดับปานกลางเท่านั้น

คำสำคัญ: สวัสดิการ ความพึงพอใจ การรับรู้

WELFARE SATISFACTION : A CASE STUDY OF TESCO LOTUS
SUPERMARKET IN BANGKOK AREA

NATTAPON PENGKUNTIKUL 576032

MASTER OF SOCIAL WORK (SOCIAL WELFARE ADMINISTRATION)

INDEPENDENT STUDY ADVISORY COMMITTEE: THIPAPORN PROTAWIN, Ph.D.

ABSTRACT

Welfare Satisfaction : A Case Study of Tesco Lotus Supermarket in Bangkok Area is a quantitative research conducted with the following objectives: (1) To study the personalities of the employees, (2) To study the welfare awareness and satisfaction of the employees, and (3) To study the relationship of employees' personalities and welfare satisfaction.

It can be derived from the research that significant proportion of the survey samples have a high welfare awareness level. The study also showed that the employees found the annual medical check-up the most satisfied welfare whereas the cost-of-living allowance is considered inadequate. The study showed that the overtime allowance is the most satisfied welfare followed by bonus, salary, position allowance and cost-of-living allowance respectively. The employees have moderate satisfaction on safety welfare, which are in the order of appropriate tools for working, fund management, a security for entering in and out of the working premise, an inspection of the premise, an inspection to ensure that fire alarms and related equipment are in good condition and a fire evacuation drill, respectively, in the order of high level to low level of satisfaction.

The analysis of factors' relationship finds that the demography, such as: ages, status, education level, income and working term are all related to welfare satisfaction and welfare awareness with the level of statistical significant at 0.05.

The researcher suggests that Tesco Lotus Supermarket Board of Management should make some improvement by increasing a cost-of-living allowance. Moreover, the Board should encourage the better understanding of welfare among the employee in particular those who have the education level of secondary school or 9 Grade or the equivalence and those who have been working less than 3 years. This is due to the fact that these two group of employees only have moderate level of welfare awareness.

Keywords: Satisfaction, Welfare, Awareness

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระนี้ สำเร็จลุล่วงได้เพราะได้รับการสนับสนุนจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบคุณในความเมตตาและความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร.ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระและคณะกรรมการสอบ ที่สละเวลาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา รวมทั้งชี้แนะและแนะนำแนวทางแก้ปัญหา ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร ผู้ให้คำแนะนำให้ข้อคิด และเตือนสติผู้วิจัยจนสามารถเขียนรายงานการศึกษาอิสระนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ชัตติยา วรรณสุต และ อาจารย์ ดร.ปิยฉัตร กลิ่นสุวรรณ คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้ข้อคิดเห็นทำให้การศึกษาอิสระครั้งนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือทั้งในด้านเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณพ่อพิริยะ เพ็งขันติกุล และคุณแม่วรรณี เพ็งขันติกุล ที่คอยให้กำลังใจเสมอมา

ณัฐพล เพ็งขันติกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 สมมติฐานในการวิจัย	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	2
1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	18
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ	23
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	32
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้วิจัย	33
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	35
3.5 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	35
3.6 ข้อจำกัดในการวิจัย	36
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ถึงสวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัส	40
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงาน เทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต	42
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	45
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	57
5.2 การอภิปรายผล	58
5.3 ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	64
ประวัติผู้เขียน	67

สารบัญญัตินี้

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง	37
2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง	38
3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	39
4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา	39
5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	39
6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุงาน	40
7 จำนวนและร้อยละรับรู้สวัสดิการเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต	40
8 การประเมินผลระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต	42
9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต	42
10 สรุป ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในสวัสดิการรายด้านและทุกด้าน	44
11 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศกับความพึงพอใจในสวัสดิการ	45
12 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุกับความพึงพอใจในสวัสดิการ	46
13 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพกับความพึงพอใจในสวัสดิการ	47
14 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านการศึกษากับความพึงพอใจในสวัสดิการ	48
15 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้กับความพึงพอใจในสวัสดิการ	49
16 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการ	50
17 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศกับการรับรู้ในสวัสดิการ	51
18 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุกับการรับรู้ในสวัสดิการ	52

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
19 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพกับการรับรู้ ในสวัสดิการ	53
20 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านการศึกษากับการรับรู้ ในสวัสดิการ	54
21 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้กับการรับรู้ ในสวัสดิการ	55
22 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุงานกับการรับรู้ ในสวัสดิการ	56



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แบบจำลองเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	9
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	32



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันประเทศไทยในวงการธุรกิจค้าปลีกได้มีการแข่งขันกันในเรื่องของราคาสินค้าขายปลีกสูงมากขึ้น ต้นทุนในการค้าจึงสูงขึ้นไปด้วย ทางบริษัทจึงต้องจัดให้มีการจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ซึ่งในส่วนนี้คิดเป็นค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง ดังนั้น หากมีการลดการจ่ายลงแต่พนักงานยังรู้สึกพึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับก็จะเป็นเรื่องที่ดี ในทางกลับกันพนักงานมักจะคิดว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่นายจ้างจัดให้ โดยลืมนึกถึงข้อเท็จจริงว่าสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้นั้นมุ่งที่จะจ่ายให้เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและคาดหวังที่จะให้พนักงานทำงานอย่างดีและเกิดประสิทธิผลด้วยการให้บริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ดังที่จะเห็นว่าองค์กรใดจัดบริการสวัสดิการให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและให้ความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรเป็นไปในทางที่ดีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจได้ในระยะยาว ลดอัตราการออกจากงานของพนักงาน สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน สร้างความมั่นคงให้แก่ชีวิตการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีปัจจัยเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญและมีอิทธิพลต่อการจูงใจให้บุคลากรมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรูปแบบของการจัดสวัสดิการมีหลายรูปแบบ ซึ่งฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการอาจเลือกนำมาใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม ฐานะการเงินของแต่ละองค์กร เมื่อจัดสวัสดิการให้แล้วควรมีการบริหารสวัสดิการที่จัดไว้ให้อย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานอย่างสมบูรณ์

บริษัทเทสโก้โลตัส เปิดดำเนินการมากกว่า 21 ปี จัดทำธุรกิจการค้าปลีก โดยมีพนักงานประมาณ 54,000 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2559 People) โดยบริษัทมีสวัสดิการต่าง ๆ แก่พนักงาน อาทิเช่น โบนัสประจำปี บริการตรวจสุขภาพประจำปี ร้านอาหารภายในบริษัทมีคุณค่า ถูกหลักโภชนาการ และการจัดฝึกอบรมให้พนักงานในแต่ละระดับ อีกทั้งมีเงินเดือนขั้นต่ำสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศไทย แต่ในปัจจุบันพบว่าพนักงานในส่วนของเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต มีอัตราการลาออกค่อนข้างสูงซึ่งการรับพนักงานแต่ละคนเข้ามานั้น ต้องใช้เวลาในการฝึกอบรมและมีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการในด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงปลอดภัย เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงส่งเสริมการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานได้รับสวัสดิการตรง

ตามความเป็นจริง ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น และยังส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้สวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้สวัสดิการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ระดับการรับรู้สวัสดิการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตและความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้สวัสดิการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต
2. ขอบเขตด้านประชากร มุ่งศึกษาในกลุ่มพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตที่เป็นพนักงานประจำ ในระดับปฏิบัติงานและทำงานอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการศึกษาในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน 2559

1.4 สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้และอายุงานของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้สวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้และอายุงานของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง พนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตระดับปฏิบัติงานที่รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

การรับรู้ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่พนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตได้รับความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในผลประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต

สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์หรือบริการที่เทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต จัดให้แก่พนักงานที่นอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือน เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายมีบรรยากาศการทำงานที่ดี อีกทั้งช่วยแบ่งเบาภาระต่างๆของพนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยแบ่งเป็น 3 ด้านคือ

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายของพนักงาน ได้แก่ เงินโบนัสประจำปี เงินปรับรายปี ปรับเงินเดือนตำแหน่ง คุ้มครองค่าเสียผ้าบุตร ที่จอดรถ เงินกู้ ธอส. เป็นต้น

2. สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ผลประโยชน์ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกคุ้มครอง ได้แก่ การช้อนหนีไฟประจำปี มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอาคาร กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การมีไฟส่องสว่างในที่จอดรถ และมีพนักงานรักษาความปลอดภัยเดินตรวจตราเสมอ เป็นต้น

3. สวัสดิการด้านสุขภาพ หมายถึงผลประโยชน์ที่เกี่ยวกับสุขภาพกายและใจของพนักงาน ได้แก่ การให้บริการทางการแพทย์ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี บัตรประกันสุขภาพซึ่งใช้คุ้มครองถึงครอบครัวพนักงานด้วย

1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตที่เป็นพนักงานประจำในระดับปฏิบัติงานและทำงานอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. ได้ทราบระดับการระดับการรับรู้สวัสดิการและความพึงพอใจในด้านสวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต

3. ได้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้สวัสดิการและความพึงพอใจในด้านสวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต

4. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลให้เทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตนำไปปรับปรุงสวัสดิการที่สนองต่อความต้องการของพนักงาน และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานได้ทุ่มเททำงานให้กับบริษัท

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตผู้วิจัยได้ศึกษาในแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ
5. สวัสดิการแรงงานที่กฎหมายกำหนด
6. สวัสดิการของเทสโก้โลตัส
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

ความหมายของประชากรศาสตร์ ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร ทั้งนี้ เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งแปลว่า “ลักษณะ” ดังนั้น เมื่อแยกพิจารณาจากรากศัพท์คำว่า “Demography” น่าจะมีความหมายตามที่กล่าวข้างต้น คือวิชาที่เกี่ยวกับประชากรนั่นเอง (ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนสง. 2521 : 2)

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542 : 44-52) ได้กล่าวถึง แนวความคิดด้านประชากรนี้เป็นทฤษฎี ที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผลกล่าวคือพฤติกรรม พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ Defleur and Bcll-Rokeach (1996) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ของบุคคล หรือลักษณะทางประชากรซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่ม ๆ ได้คือ บุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้น บุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะเลือกรับและตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎีเอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อนและได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวที่แตกต่างกัน

จากคำนิยามข้างต้นทำให้ทราบว่าการศึกษาเรื่องประชากรศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญมาก เนื่องจากลักษณะและองค์ประกอบที่แตกต่างกันของประชากรเป็นพื้นฐานในการที่จะศึกษาถึงพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงของประชากรในด้านต่าง ๆ ดังนั้น จึงต้องอาศัยแนวคิดทางประชากรศาสตร์เป็นส่วนช่วยในการกำหนดคุณลักษณะต่าง ๆ ของปัจจัยการศึกษา

องค์ประกอบของประชากร

ปรมะ สตะเวทิน (2546 : 112) กล่าวว่า คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้

1. เพศ คือเพศหญิงนั้นมีแนวโน้มความต้องการที่จะรับส่งข่าวสารมากกว่าเพศชาย ส่วนเพศชายนั้นต้องการสร้างสัมพันธ์อันดีที่เกิดจากการรับส่งข่าวสารเพิ่มเติมด้วย นอกจากนี้เพศหญิงมีความแตกต่างอย่างอย่างมากกับเพศชายในเรื่องของความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดให้กิจกรรมและบทบาทของทั้งสองเพศต่างกัน

2. อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิด ความเชื่อลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล คนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น วิถีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติที่แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบในเรื่องของการเป็นผู้ฟังที่ดี และเข้าใจในสารได้ดี แต่จะเชื่อคนไม่ง่ายถ้าไม่มีเหตุผลที่มาสนับสนุนเพียงพอ

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง รายได้ อาชีพ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารอย่างมาก เพราะแต่ละคน มีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายต่างกัน

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ตามที่กล่าวมาข้างต้น จะนำไปใช้ในการศึกษาลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างโดยจะหาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรสกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงาน และความแตกต่างของตัวแปรดังกล่าวกับการรับรู้ในเรื่องสวัสดิการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกรหรือทัศนคติที่ติดต่อกันที่ท่าของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอื่นเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

กิตติมา ปรีดีติลล (2529 : 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในการทำงาน ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction มีผู้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลายท่าน แต่ส่วนใหญ่แล้วมีเห็นใกล้เคียงหรือสอดคล้องกันดังนี้

ธนชัย ยมจินดา และเสนห์ จุ้ยโต (2544 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งหมายถึงระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (pay)
2. ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (supervision)
3. ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (co-worker)
4. ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (work setting)
5. ความพึงพอใจในตัวเอง (tasks)
6. ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า (advancement opportunities)

บุญมัน ธนาศุภวัฒน์ (2537 : 158) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำ ซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 379) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทาง หรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดการให้คนทำงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

โยเดอ (Yoder. 1958 : 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

จากความหมายต่าง ๆ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบหรือพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น จากการที่ได้รับการตอบสนองตามระดับความต้องการ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกเป็นสุขในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใต้สภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกใจ โดยมีสิ่งตอบแทนทางวัตถุและจิตใจ โดยมีภาวะแวดล้อมเป็นตัวจูงใจ หลังจากได้ผ่านกระบวนการประเมินค่า จะแสดงออกมาในระดับที่แตกต่างกัน เช่น พึงพอใจมากที่สุด ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมาก เพราะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการหรือแรงจูงใจของแต่ละบุคคล ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทั้งต่อผู้ปฏิบัติงาน และต่อองค์กรอย่างมาก เพราะ

1. ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน และผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะได้แสดง บทบาทอย่างเต็มที่ตามขีดความสามารถของเขามีอยู่
2. ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการทำงานย่อมจะไม่ประสบสภาพวุฒิภาวะทางจิตวิทยา เพราะคนเราโดยทั่วไปจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันอยู่กับงาน หากงานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่ายไม่ท้าทาย และไม่มีอิสระเขาย่อมจะเกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิดรำคาญใจ อันจะส่งผลหรือก่อให้เกิดปัญหาโดยตรงต่อตัวเขาเอง เพื่อนร่วมงานและสังคมในที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในงานที่ทำจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการทำงานนั้นถือว่าเป็นสิ่งสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

4. การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือเกิดมีข้อขัดแย้งในการทำงานย่อมจะส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดต่ำลง นั้นหมายความว่า ประสิทธิภาพของการทำงานย่อมลดต่ำตามไปด้วย

2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

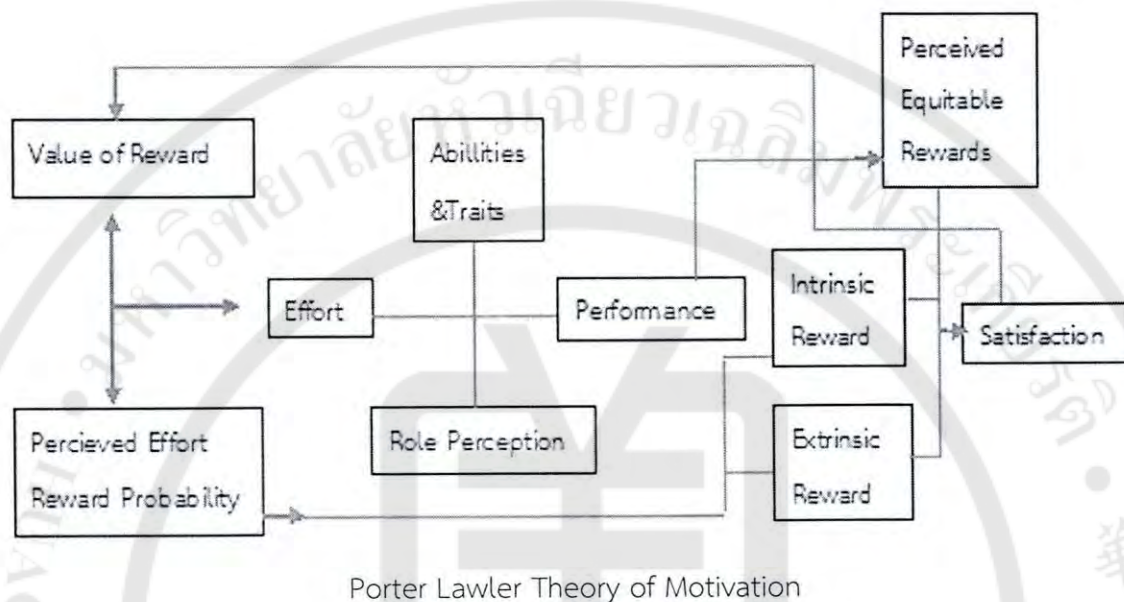
ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมากที่สุด เพราะการทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งหากบุคคลมีความพึงพอใจสูงสุดก็หมายความว่า เขามีความรู้สึกต่องานในทางบวก อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีแนวคิดพื้นฐานที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะ คือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดที่ได้จากการศึกษาทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ โดยเฉพาะการศึกษาทดลองที่โรงงานฮาวธอร์น (Howthorne) ในปี ค.ศ. 1920 ในเรื่องของแสงสว่างและสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งให้เห็นว่าการเพิ่มของผลผลิตเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพอใจในการปฏิบัติงานของคนงาน ซึ่ง เดวิด (Davis, 1981 : 82) ได้กล่าวถึง แนวคิดนี้ว่า “การสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ” ทศนะตามแนวคิดดังกล่าวสามารถแสดงได้ด้วยภาพดังนี้ (สมยศ นาวิการ. 2521 : 155)

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้บริหารที่มุ่งจะเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ก็จะพยายามจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการหรือความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่สามารถจะตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ (Porter and Lowler, 1967 : 23 อ้างถึงใน กอบชัย อ้นนาค. 2540 : 9-10) ได้พัฒนารูปแบบจำลองเพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนเหมาะสม ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ” ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แบบจำลองเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน



จากแผนภูมิที่ 1 ชี้ให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติได้รับนั้นคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน จะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริง และการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น (สมยศ นาวิการ. 2521 : 119)

อนึ่ง ผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายใน เป็นผลในด้านความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เช่น ความรู้สึกต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้น เมื่อสามารถเอาชนะความยุ่งยากต่าง ๆ และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ความมั่นใจ ตลอดจนได้รับการยอมรับยกย่องจากบุคคลอื่น ส่วนผลตอบแทนภายนอกเป็นรางวัลที่ผู้อื่นจัดทำให้มากกว่าที่ตนเองจะให้แก่ตัวเอง เช่น การให้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น หรือให้รางวัลโบนัสพิเศษ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529 : 43)

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ดังนั้นสิ่งจูงใจจึงเป็นพื้นฐานในการกำหนดองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1) ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Maslow

มีแนวคิดว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป (Maslow, 1954 อ้างถึงใน โชติช่วง ภิรมย์, 2538 : 4) ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

(1) มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

(2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

(3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น จากความต้องการต่ำไปหาสูงตามลำดับ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป Maslow แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิ เสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Security Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันอย่างมีเพื่อนพรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความคาดหวังของตน

ทฤษฎีของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

2) ทฤษฎีสองปัจจัยของ HERZBERG

ทฤษฎีนี้ได้รับความสนใจ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ซึ่ง เฟรดริก เฮิร์ซเบอร์ก และคณะ ได้ร่วมกันทำการวิจัย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ วิศวกรและสมุหบัญชี

จำนวน 200 คน จากบริษัทฯ ต่าง ๆ 9 แห่ง ในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย เพื่อหาคำตอบว่า “คนชอบงานหรือไม่ งานนั้นมีสาเหตุมาจากอะไร” ประสพการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี และความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แต่ละแบบนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ จากผลการศึกษาดังกล่าว เฮิร์ซเบอร์ก ได้ตั้งทฤษฎีสองประการขึ้น ปัจจัยสองประการตามทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในการทำงาน

(1) ปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงาน มี 5 ประการ คือ

(1.1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้งเมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

(1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

(1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิด ริเริ่มทำหายุให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

(1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้น ๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

(1.5) ความก้าวหน้า (Advancement and growth in capacity) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การการ มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

(2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้อง อยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้อย่างเพียงพอแล้ว จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยค้ำจุนมีอยู่ 9 ประการ คือ

(2.1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน

(2.2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

(2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน

(2.4) ฐานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

(2.5) เทคนิคการนิเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการยึดหลัก ความยุติธรรมในการบริหาร

(2.6) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์การ และการติดต่อสื่อสารในองค์การ

(2.7) สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมง

(2.8) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

(2.9) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

Herzberg ยังเสนอให้หน่วยงานกระตุ้นให้พนักงานพึงพอใจในงานเพราะจะทำให้ องค์การประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยค้ำจุน เพราะถ้าปัจจัยค้ำจุนอ่อนแอจะสร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงานมาก และจะเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่พอใจงานที่ทำ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่หน่วยงาน ดังนั้น ถ้าความสามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้นก็จะเป็นผลในการลดความคับข้องใจ และความรู้สึกในปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงานจะลดลง หลังจากนั้นค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจจะเป็นการง่ายและได้ผลดีกว่า

ทฤษฎีนี้อธิบายว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การจ่ายค่าจ้างตอบแทน ความสำคัญของตนต่อองค์การ การยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ

ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นโยบาย การบริหารงานและสภาพการทำงาน (ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2538 : 51)

เมื่อนำความต้องการของมนุษย์ในทัศนะของมาสโลว์ และเฮร์ซเบอร์กมาเปรียบเทียบกันจะเห็นได้ว่า

1. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 5 ของมาสโลว์ เทียบได้กับความสำเร็จของงาน ได้งานที่ตนต้องการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยกระตุ้นตามทัศนะของเฮร์ซเบอร์ก
2. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 4 ของมาสโลว์ เทียบได้กับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าซึ่งถือเป็นปัจจัยกระตุ้นตามทัศนะของเฮร์ซเบอร์ก
3. ความต้องการทางสังคม ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์ เทียบได้กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งถือเป็นปัจจัยค้ำจุนตามทัศนะของเฮร์ซเบอร์ก
4. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งเป็นลำดับความต้องการที่ 2 ของมาสโลว์ เทียบได้กับนโยบายการบริหารงาน เทคนิคของผู้หน้าที่เหมาะสมกับงาน ความมั่นคงในงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยค้ำจุนตามทัศนะของเฮร์ซเบอร์ก
5. ความต้องการทางร่างกาย ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 1 ของมาสโลว์ เทียบได้กับสภาพการทำงาน เงินเดือน และชีวิตส่วนตัวที่ดี ซึ่งถือเป็นปัจจัยค้ำจุนตามทัศนะของเฮร์ซเบอร์ก

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจหมายถึงสิ่งที่รู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในทางบวก ซึ่งอาจแตกต่างกันไปในแต่ละคน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังหรือประสบการณ์ของบุคคลนั้นๆ แนวคิดนี้จะนำมาใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อการได้รับสวัสดิการของเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

4) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ถ้าผู้บริหารสำนักงานฯ มีความเข้าใจในเรื่อง การบริหารงานบุคคล เป็นอย่างดีประกอบกับมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาก ย่อมทำให้พนักงานหรือบุคลากรในสำนักงานฯเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากเช่นกัน Glimmer (1971 : 279-283) ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้านดังนี้

(1) ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้า หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงาน เพราะองค์ประกอบนี้มาก

(2) การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อ
งานได้และการบังคับบัญชาที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจาก
งานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

(3) ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่
อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้ัน้อยหรือขาด
ความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มี
ความสำคัญมากนัก และคนที่มียุ่่มากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

(4) บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้และการ
ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์กรประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิด
ความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มี
อายุน้อย

(5) สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการ
ทำงานมีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ
ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมี
ความสำคัญเป็นอย่างมาก

(6) ค่าจ้าง หรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้
ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย
องค์กรประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญ
มากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่
ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

(7) ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจาก
ความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการ
ทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้น
ความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

(8) ลักษณะทางสังคม องค์กรประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใด
ผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นองค์กรประกอบนี้มีความ
สัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์กรประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

(9) การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การ
ติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

(10) ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน
การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ

ความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีก คือ

1. เพศ
2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ
3. อายุ
4. ระยะเวลาในการทำงาน
5. ความเฉลียวฉลาด
6. ระดับการศึกษา
7. บุคลิกภาพส่วนตัว

● การที่คนทำงานหรือลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์กรใดจะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่างานที่เขาทำนั้น โดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เพียงใด และได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสนองตอบความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนงานและลูกจ้างที่พึงก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลัก งานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชาดี คือผู้บริหารมีน้ำใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลดี
5. สุขภาพการทำงานดี
6. มีโอกาสก้าวหน้า คือมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ
7. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

สุนันทา เลาหนันท์ (2541 : 8-9) มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ทำทลายความสามารถให้ทำ แต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่า งานที่มีลักษณะทำทลายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งทำทลาย ความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้
2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง
3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไร ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจในต่ำลงได้

7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์การ การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมการศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8. การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ เอดวิน เอ. ล็อก (Locke, 1976 : 1302 อ้างถึงใน กอบชัย อ้นนาค, 2540 : 18-19) ได้ทำการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ. 1976 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ 9 ประการ มีดังนี้

1. ตัวงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ
3. การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ที่ถือกุศล ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ระดับสูงขึ้นไปด้วยความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. องค์กรและการบริหารงาน ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

Glimer (1967 : 380-384) กล่าวถึงในสารนิพนธ์ ของนายพิพัฒน์ เพียรศรีวัชรา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคล มีดังนี้

1. เพศ จากการสำรวจหลายครั้ง เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านเงิน และความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2. จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาพวกเจ้าหน้าที่ พนักงาน (White - collar workers) พบว่า ผู้ที่ต้องการรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมาก จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย สาเหตุมาจากปัญหาสถานะการเงินที่บีบคั้นอยู่

3. อายุ จากการศึกษาในกลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลของความสัมพันธระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน คือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

4. ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้ง พบว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงานบุคคล จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5. ความเฉลียวฉลาด พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจในงาน โดยขึ้นกับขอบเขตของความฉลาด และความยากง่ายของงาน คือ ถ้าให้ผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดมาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่น ๆ กลับ พบว่า ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว พบว่า บุคลิกภาพส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงาน มักจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษามีความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนความคิดได้ตามกาลเทศะ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข มีความเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงของตัวเอง และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงาน ก็จะมีบุคลิกภาพตรงข้ามกับที่กล่าวมาแล้ว

คูเปอร์ และคณะ (Cooper and others, 1979 : 117-125) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่า คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับของวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาส การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และค้นพบว่าความพึงพอใจในงานมีช่องว่างลำดับขั้น คือ ผู้จัดการมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานรายชั่วโมง

นักพฤติกรรมศาสตร์ เห็นว่า ปัจจัยพื้นฐานที่กล่าวข้างต้นมีส่วนในการจูงใจให้คนหรือบุคคลพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละคนจะมีความต้องการแตกต่างกันไป

2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการรับรู้

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการรับรู้ ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (KAP) ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีการรับรู้

1) ความหมายของการรับรู้

จรัญญา ปานเจริญ (2550) กล่าวว่า การรับรู้คือการสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) การรับรู้เป็นการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย หรือที่รู้จักเข้าใจ ซึ่งในการแปลหรือตีความนี้ จำเป็นที่เราจะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมมาใช้ หากไม่มีการประสานกันระหว่างความรู้เดิมสู่การรับรู้แล้วทำการตีความออกมาก็จะไม่มีกรรับรู้กับสิ่งเร้านั้น ๆ จะมีเพียงแต่การสัมผัสสิ่งเร้าเท่านั้น

การรับรู้ หมายถึง การสัมผัสอย่างมีความหมายกับสิ่งเร้าต่าง ๆ แล้วผ่านกระบวนการตีความจากประสบการณ์เดิมสู่ประสบการณ์ใหม่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ขึ้นจากภายในบุคคล

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

จรัญญา ปานเจริญ (2550) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ ได้แก่ ผู้รับรู้ (Perceiver) เกิดการรับรู้ (Perception) โดยมีปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่านิยม ทักษะบุคลิกภาพ สิ่งจูงใจความสนใจ ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวังดังนั้น การรับรู้ไม่จำเป็นต้องเหมือนกับของจริงและการรับรู้ของคนสองคนไม่จำเป็นที่จะต้องเหมือนกัน

3) กระบวนการของการรับรู้

กระบวนการของการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบด้วย

(1) การสัมผัสหรืออาการสัมผัส

- (2) ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าที่มาเร้า
- (3) การแปลความหมายจากอาการสัมผัส
- (4) การใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมเพื่อแปลความหมาย

Goldsten (2002 : 13) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตอน

ดังต่อไปนี้

1. พบสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่อยู่ในสิ่งแวดล้อม
 2. เกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้าเหล่านั้น
 3. มีการเชื่อมโยงเข้ากับข่ายความรู้เดิม
 4. ผ่านกระบวนการทางสมอง
 5. เกิดการรับรู้
 6. ในขณะเดียวกันก็เกิดการระลึกได้หรือจำได้
 7. ส่งผลเป็นการกระทำ
 8. เกิดความรู้ที่เป็นผลจากกระบวนการ
- 4) สิ่งเร้ากับการรับรู้

ตามปกติคนเรามักเกิดการรับรู้ได้โดยไม่ต้องสัมผัสกับสิ่งเร้าทั้งหมดเช่น การมองเห็นตาข้างเดียวของคนก็ทำให้เราเกิดการรับรู้ได้ว่าเห็นคนทั้งคน การได้ยินเสียงเต๋กร้องไห้จากห้องข้างเคียงเราก็เกิดการรับรู้เกี่ยวกับเด็กเต็มตัว โดยที่เราไม่ต้องเห็น

ประสบการณ์เป็นสิ่งที่คนเราได้รับจากการรับรู้และเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมเรื่อยมาจนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจได้ทันทีแม้ว่าจะสัมผัสสิ่งเร้าเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น

การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับความรู้จากสภาพแวดล้อมของตนและความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้น ๆ ดังนั้น การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิตคือ ความรู้เดิม ความต้องการ และเจตคติ เป็นต้น การรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน คือ การรับสัมผัส การแปลความหมายและอารมณ์ การรับรู้เป็นผลเนื่องมาจากการที่มนุษย์ใช้อวัยวะรับสัมผัส (Sensory motor) ซึ่งเรียกว่า เครื่องรับ (Sensory) ทั้ง 5 ชนิด คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง จากการวิจัย พบว่า การรับรู้ของคนเกิดจากการเห็น 75% จากการได้ยิน 13% การสัมผัส 6% กลิ่น 3% และรส 3% การรับรู้จะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพล หรือปัจจัยในการรับรู้ ได้แก่ ลักษณะของผู้รับรู้ ลักษณะของสิ่งเร้า การที่มนุษย์จะรับรู้และสามารถพัฒนาจนเป็นการเรียนรู้ได้ดีหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. สติปัญญา ผู้มีสติปัญญาสูงกว่า ย่อมรับรู้ได้ดีกว่าผู้มีสติปัญญาต่ำกว่า
2. การสังเกตและพิจารณา ขึ้นอยู่กับความชำนาญและความสนใจต่อสิ่งเร้า

3. คุณภาพของจิตในขณะนั้น ถ้ามีความเหนียวอ่อน เครียด หรืออารมณ์ขุ่นมัว อาจทำให้แปลความหมายของสิ่งเร้าที่สัมผัสได้ไม่ดี แต่ในทางตรงกันข้าม หากสภาพจิตใจผ่องใส ปลอดโปร่ง ก็จะทำให้การรับรู้และการเรียนรู้เป็นไปด้วยดี และเป็นระบบ

5) การจัดระบบการรับรู้

มนุษย์เมื่อพบสิ่งเร้าไม่ได้รับรู้ตามที่สิ่งเร้าปรากฏแต่นำมาจัดระบบตามหลักดังนี้

(1) หลักแห่งความคล้ายคลึง (Principle of similarity) สิ่งเร้าใดที่มีความคล้ายกันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

(2) หลักแห่งความใกล้ชิด (Principle of proximity) สิ่งเร้าที่มีความใกล้กันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

(3) หลักแห่งความสมบูรณ์ (Principle of closure) เป็นการรับรู้สิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ขึ้น

ความคงที่ของการรับรู้ (Perceptual constancy) ความคงที่ในการรับรู้มี 3 ประการ ได้แก่ 1. การคงที่ของขนาด 2. การคงที่ของรูปแบบ รูปทรง 3. การคงที่ของสีและแสงสว่าง

การรับรู้ที่ผิดพลาด แม้วามนุษย์มีอวัยวะรับสัมผัสถึง 5 ประเภท แต่มนุษย์ก็ยังรับรู้ผิดพลาดได้ เช่น ภาพลวงตา การรับฟังความบอกเล่าทำให้เรื่องบิดเบือนไป การมีประสบการณ์และค่านิยมที่แตกต่างกัน ดังนั้น การรับรู้ถ้าจะให้ถูกต้องจะต้องรับรู้โดยผ่านประสาทสัมผัสหลายทางผ่านกระบวนการคิดไตร่ตรองให้มากขึ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ สุวริย์ ศิวะแพทย์ (2549) ความรู้ หมายถึง การได้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง รูปแบบ วิธีการ กฎเกณฑ์แนวปฏิบัติสิ่งของเหตุการณ์หรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์หรือจากสื่อต่าง ๆ ประกอบกับความรู้จึงเป็นความสามารถในการใช้ข้อเท็จจริง หรือความคิด ความหยั่งรู้หยั่งเห็นหรือสามารถเชื่อมโยงความคิดเข้ากับเหตุการณ์ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533) กล่าวว่า บุคคลส่วนมากจะรับรู้เบื้องต้นผ่านประสบการณ์แล้ว จัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ผสมผสานระหว่างความจำกับสภาพจิตวิทยา ความรู้จึงเป็น ความจำที่เลือกสรรให้สอดคล้องกับสภาพจิตใจของคน ซึ่งความรู้ทำให้ผู้เรียนรู้ได้รู้ถึงความสามารถในการจำ และรำลึกถึงเหตุการณ์ และประสบการณ์ที่เคยพบมาแล้ว ซึ่งได้แยกการประเมินระดับ ความรู้ไว้ 6 ระดับดังนี้

1) ระดับที่ระลึกได้ (Recall) เป็นระดับที่มีความสามารถในการดึงข้อมูลออกมาจากความจำได้

2) ระดับที่รวบรวมสาระสำคัญได้ (Comprehensive) เป็นระดับที่สามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้มากกว่าการจำเนื้อหาที่ได้รับ สามารถเขียนข้อความด้วยถ้อยคำของตนเอง สามารถแสดงให้เห็นได้ด้วยภาพ ให้ความหมายแปลความ และเปรียบเทียบความคิดอื่น ๆ หรือคาดคะเนผลที่เกิดขึ้นต่อไปได้

3) ระดับของการนำไปใช้ (Application) สามารถนำเอาข้อเท็จจริง และความคิดเห็นที่เป็นนามธรรม ไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

4) ระดับของการวิเคราะห์ (Analysis) เป็นระดับที่สามารถให้ความคิดในรูปของการนำความคิดมาแยกส่วน เป็นประเภท หรือการนำข้อมูลมาประกอบกันเพื่อปฏิบัติของตนเอง

5) ระดับของการสังเคราะห์ (Analysis) คือ การนำเอาข้อมูล แนวความคิดมาประกอบกัน แล้วนำไปสู่การสร้างสรรค์ที่ต่างจากเดิม

6) ระดับการประเมิน (Evaluation) คือ ความสามารถในการใช้ข้อมูลเพื่อตั้งเกณฑ์การรวบรวมผล และวัดข้อมูลตามมาตรฐาน เพื่อให้ตั้งข้อตัดสินถึงระดับของประสิทธิผลของกิจกรรมแต่ละอย่าง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรม (KAP)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ตัว คือ ความรู้ (Knowledge) ทัศนคติ (Attitude) และการยอมรับปฏิบัติ (Practice) ของผู้รับสารอันอาจมีผลกระทบต่อสังคมต่อไป จากการรับสารนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงทั้งสามประเภทนี้จะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับสารก็จะทำให้เกิดความรู้เมื่อเกิดความรู้ขึ้น ก็จะไปมีผลทำให้เกิดทัศนคติ

จะเห็นได้ว่าสื่อมวลชนมีบทบาทสำคัญในการนำข่าวสารต่าง ๆ ไปเผยแพร่เพื่อก่อให้เกิดประชาชนในสังคมได้รับทราบว่าจะมีปัญหอะไร เมื่อประชาชนได้รับทราบข่าวสารนั้น ๆ ย่อมก่อให้เกิดทัศนคติและเกิดพฤติกรรมต่อไป ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กันเป็นลูกโซ่ เป็นที่ยอมรับกันว่า การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การที่คนเดินทางมีพฤติกรรมปฏิบัติตามกฎจราจรได้ก็ต้องอาศัยการสื่อสาร เป็นเครื่องมืออันสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้สร้างทัศนคติที่ดีและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่เหมาะสม โดยผ่านสื่อชนิดต่าง ๆ ไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งต้องประกอบด้วย (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. 2533 : 120-121) ความรู้ (Knowledge) เป็นการรับรู้เบื้องต้นซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับผ่านประสบการณ์ โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (S-R) แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำ (ข้อมูล) กับสภาพจิตวิทยาด้วยเหตุนี้ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรร ซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเอง ความรู้จึงเป็นกระบวนการภายใน อย่างไรก็ตามความรู้ก็อาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ได้ และผลกระทบที่ผู้รับสารเชิงความรู้ในทฤษฎีการสื่อสารนั้นอาจปรากฏได้จากสาเหตุ 5 ประการ คือ

1) การตอบข้อสงสัย (Ambiguity Resolution) การสื่อสารมักจะสร้างความสับสนให้สมาชิกที่อยู่ในสังคม ผู้รับสารจึงมักแสวงหาสารสนเทศโดยการอาศัยสื่อทั้งหลายเพื่อตอบข้อสงสัยและความสับสนของตน

2) การสร้างทัศนคติ (Attitude Formation) ผลกระทบเชิงความรู้ต่อการปลูกฝังทัศนคติ นั้น โดยส่วนมากนิยมใช้กับสารสนเทศที่เป็นนวัตกรรมเพื่อสร้างทัศนคติให้คนยอมรับการแพร่ นวัตกรรม นั้น ๆ (ในฐานะความรู้)

3) การกำหนดวาระ (Agenda Setting) เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อกระจายออกไป เพื่อให้ประชาชนตระหนักและผูกพันกับประเด็นวาระที่สื่อกำหนดขึ้น หากตรงกับภูมิหลังของ ปังเจกชนและค่านิยมของสังคมแล้ว ผู้รับสารก็จะเลือกสารสนเทศนั้น

4) การพอกพูนระบบความเชื่อ (Expansion of Belief System) การสื่อสารสังคมมัก กระจายความเชื่อ ค่านิยม และอุดมการณ์ด้านต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน จึงทำให้ผู้รับสารรับทราบระบบ ความเชื่อถือ หลากหลาย และลึกซึ้งไว้ในความเชื่อของตนมากขึ้นไปเรื่อย ๆ

5) การรู้แจ้งต่อค่านิยม (Value Clarification) ความขัดแย้งในเรื่องค่านิยมและอุดมการณ์ เป็นภาวะปกติของสังคม สื่อมวลชนที่นำเสนอ ข้อเท็จจริงในประเด็นเหล่านี้ย่อมทำให้ประชาชน ผู้รับ สารเข้าใจถึงค่านิยมเหล่านั้นแจ่มชัดขึ้น คาร์เตอร์ วิกู๊ด (Carter V.Good. 1973 : 325 อ้างถึงใน โสภิตสุตา มงคลเกษม. 2539 : 42) กล่าวว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (facts) ความจริง (truth) เป็น ข้อมูลที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมจากประสบการณ์ต่าง ๆ การที่บุคคลยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งหนึ่ง สิ่งใดได้อย่างมีเหตุผล บุคคลควรจะต้องรู้เรื่องเกี่ยวกับสิ่งนั้น เพื่อประกอบการตัดสินใจ นั่นก็คือ บุคคล จะต้องมีข้อเท็จจริงหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่สนับสนุนและให้คำตอบข้อสงสัยที่บุคคลมีอยู่ ชี้แจงให้บุคคลเกิด ความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้งเกิดความตระหนักความเชื่อและค่านิยมต่าง ๆ ด้วย ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16) กล่าวว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะได้โดยการนึกได้หรือโดยการมองเห็นหรือได้ยิน จำได้ ความรู้ขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัด ความ ความหมายข้อเท็จจริง ทฤษฎีกฎ โครงสร้าง และวิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้

เบนจามิน เอส บลูม (Benjamin S.Bloom. 1967 : 271) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า ความรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงเฉพาะเรื่อง หรือเรื่องทั่ว ๆ ไป ระลึกถึงวิธีกระบวนการ หรือ สถานการณ์ต่าง ๆ โดยเน้นความจำ ความรู้ทำให้ทราบถึงความสามารถในการจำและการระลึกถึง เหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่เคยพบมาแล้วแบ่งออกเป็น

1. ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาโดยเฉพาะ
2. ความรู้เกี่ยวกับวิธีและการดำเนินการกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิดและโครงสร้าง

ความเข้าใจทำให้ทราบถึงความสามารถในการใช้สติปัญญาและทักษะเบื้องต้น แบ่งออกเป็น การแปลความ คือ การแปลจากแบบหนึ่งไปสู่อีกแบบหนึ่งโดยรักษาความหมายได้ถูกต้อง การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินค่า แพทริก เมเรดิธ (Patrick Meredith. 1961 : 10) ได้พูด ถึงความรู้ว่าจำเป็นต้องมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ความเข้าใจ (Understanding) และการคงอยู่ (Retaining) เพราะความรู้หมายถึงความสามารถจดจำได้ในบางสิ่งบางอย่างที่เราเข้าใจมาแล้ว เบอร์กู

(Burgoon. 1974 : 64) และริเวอร์ ปีเตอร์สัน และเจนเซ็น (River, Peterson and Jensen. 1971 : 283 อ้างถึงใน ประมะ สตะเวทิน. 2540 : 116-117) ได้กล่าวถึง การศึกษาหรือความรู้ (Knowledge) ว่าเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้น คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกันในระบบการศึกษาที่ต่างกัน สาขาวิชาที่ต่างกัน จึงย่อมมีความรู้สึกรู้สึกคิด อุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมาก ในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง มีความเข้าใจศัพท์มาก และมีความเข้าใจสารได้ดีแต่คนเหล่านี้ มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ

การเกิดความรู้ไม่ว่าระดับใดก็ตาม ย่อมมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกรู้สึก ซึ่งเชื่อมโยงกับการเปิดรับข่าวสารของบุคคลนั่นเอง รวมไปถึงประสบการณ์และลักษณะทางประชากร (การศึกษา เพศ อายุ ฯลฯ) ของแต่ละคนที่เป็นผู้รับข่าวสาร ถ้าประกอบกับที่บุคคลมีความพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น มีการศึกษา มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับกฎจราจร ก็มีโอกาสมากที่จะมีความรู้ในเรื่องนี้ และสามารถเชื่อมโยงความรู้นั้นเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ สามารถระลึกได้ รวบรวมสาระสำคัญเกี่ยวกับกฎจราจร รวมทั้งสามารถวิเคราะห์สังเคราะห์รวมทั้งประเมินผลได้ต่อไป และเมื่อประชาชนเกิดความรู้เกี่ยวกับกฎจราจรไม่ว่าจะในระดับใดก็ตาม สิ่งที่เกิดตามมาก็คือทัศนคติความคิดเห็นในลักษณะต่าง ๆ (दारारวรรณ ศรีสุกใส. 2542 : 41) และ (พิรัชย์ภณ แสงทอง. 2551 : .30-33)

จากที่กล่าวมาข้างต้น การรับรู้จึงหมายถึง การแปรความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่การมีสิ่งเร้ามากระทบกับประสาทสัมผัสของอวัยวะทั้ง 5 และส่งกระแสประสาทไปยังสมองเพื่อการแปรความ และเป็นความรู้ที่เกิดจากการได้รับข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริงจากสื่อหรือประสบการณ์ อันมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์ การรับรู้ไม่จำเป็นต้องเหมือนกับของจริงและการรับรู้ของคนแต่ละคนไม่จำเป็นที่จะต้องเหมือนกัน แนวคิดนี้ได้นำมาทำความเข้าใจเกี่ยวกับระดับการรับรู้สวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต อันหมายถึง ความรับรู้ของพนักงานว่าสวัสดิการที่มีให้เป็นอย่างไรมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างไรร

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

1. ความหมายของสวัสดิการ

บุญราย ฤาชัย (2543 : 25) ให้ความหมายสวัสดิการ หมายถึง เงินหรือประโยชน์ที่คนทำงานได้รับเพิ่มเติมจากค่าตอบแทนหลักและค่าตอบแทนเพิ่ม ซึ่งจำแนกอย่างกว้าง 3 ประเภท ได้แก่ ค่าตอบแทนสำหรับเวลาที่ไม่ได้ทำงาน เงินช่วยเหลือคุ้มครองภัยพิบัติของคนทำงาน และบริการที่จัดให้คนทำงานเพื่อความสะดวกในการครองชีพ

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2553 : 51-52) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนต่าง ๆ (Fringe Benefits) นอกเหนือจากค่าจ้างที่ลูกจ้างได้รับในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ รวมถึงการให้ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน

พิเชษฐ์ สอนสิริ (2553 : 11-12) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่า เป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน อันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน โดยเราอาจเรียกรวม ๆ ว่าเป็นรายได้พิเศษ (Extra Income) ที่องค์กรจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพิ่มเติมจากเงินเดือนและค่าจ้างประจำ จ่ายให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ให้มีกำลังใจ มีกำลังใจ ปฏิบัติงานให้เป็นผลดีแก่องค์กร

2. ประเภทของสวัสดิการ

ณัฐพันธ์ เจริญนันท (2542) จำแนกประเภทสวัสดิการออกเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1) สวัสดิการตามกฎหมาย หมายถึง สวัสดิการประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดสรรให้กับบุคลากรตามข้อกำหนดของกฎหมาย เช่น บริการด้านสุขอนามัย ห้องสุขา เป็นต้น การจัดสวัสดิการข้อกำหนดของกฎหมายมีวัตถุประสงค์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของบุคลากรในสถานประกอบการ ส่งเสริมสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชากร

2) สวัสดิการที่นอกเหนือจากกฎหมาย กำหนดเป็นสวัสดิการประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้กับบุคลากรด้วยความเต็มใจในองค์กร ความร่วมมือระหว่างองค์กรและบุคลากร โดยสวัสดิการที่ให้จะนอกเหนือจากข้อกำหนด เช่น รถรับส่ง ที่อยู่อาศัย เงินช่วยเหลือพิเศษ กิจกรรมนันทนาการและกีฬา เป็นต้น

จะเห็นว่าสวัสดิการสามารถจำแนกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์การพิจารณาว่าจะจัดสวัสดิการในหมวดหมู่ที่แตกต่างกันเพียงใด แต่ผลที่ออกมาลูกจ้างในองค์กรจะได้รับประโยชน์ทั้งในด้านหลักประกันขั้นต่ำ และระดับที่สูงกว่าเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงาน ขวัญ กำลังใจ และความผูกพันต่อองค์กร

ระพีพรรณ คำหอม (2545 : 22-25) ได้จัดประเภทสวัสดิการจากการศึกษารูปแบบที่นายจ้างจัดไว้ในสถานประกอบการไว้ 10 ประเภท ได้แก่

1) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ซึ่งแตกต่างกันไปตามขนาดของสถานประกอบการบริการที่ให้ ได้แก่ การรักษาพยาบาล การรักษาสายตา หันตกรรม การจัดให้มีแพทย์พยาบาล ห้องพยาบาล เครื่องมือปฐมพยาบาล การตรวจสุขภาพ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ

2) สวัสดิการด้านความปลอดภัย ได้แก่ การจัดนิทรรศการความปลอดภัย การอบรมและให้การศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

3) สวัสดิการด้านความมั่นคง มักอยู่ในรูปของเงินรางวัล บำนาญ เงินชดเชยการประกันชีวิต กองทุนเงินทดแทน เป็นต้น

4) บริการการจ่ายค่าตอบแทนในวันลาที่ได้รับอนุญาตจากระเบียบขององค์กร ได้แก่ วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลาภักดิ์ วันลาเพื่อรับราชการทหาร เป็นต้น

5) สวัสดิการด้านการศึกษา ได้แก่ การลาศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศค่าใช้จ่ายในการไปปฏิบัติงานต่างประเทศ การให้สิทธิลาศึกษาโดยไม่ถือว่าขาดงาน การฝึกอบรมต่าง ๆ

6) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่ให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน เช่น อาหารกลางวัน ร้านค้า เครื่องแบบ ค่าเช่าบ้าน เงินกู้ เงินสงเคราะห์ต่าง ๆ เป็นต้น

7) สวัสดิการนันทนาการ คือ บริการที่กำหนดขึ้นตามความต้องการของลูกจ้างเช่น กีฬา ศูนย์สุขภาพ ทัศนอาจร เลี้ยงสังสรรค์ในโอกาสต่าง ๆ เป็นต้น

8) บริการให้คำปรึกษา เป็นบริการที่จัดให้โดยนายจ้างคำนึงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกจ้าง ทั้งปัญหาการทำงานและปัญหาส่วนตัว เช่น บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย

9) สวัสดิการเงินโบนัสและเงินสวัสดิการ เป็นสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้เพื่อเพิ่มพูนรายได้ และเสริมสร้างความจงรักภักดี เช่น โบนัสประจำปี การแบ่งผลกำไร รางวัลทำงานนาน รางวัลแก่พนักงานดีเด่น เป็นต้น

10) บริการด้านความสะดวกสบาย เช่น ที่จอดรถ ศูนย์เด็กเล่น การจองบ้านพักตากอากาศ สมาชิกสโมสร ล็อกเกอร์ เป็นต้น

จตุรรัตน์ บำรุงสุข (2547) ได้แบ่งประเภทของการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนได้ 2 ประเภท คือ

1) สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด หมายถึง สวัสดิการที่จัดขึ้นโดยมีระเบียบข้อบังคับ กำหนดให้ฝ่ายนายจ้างต้องจัดสวัสดิการขั้นต่ำให้แก่ลูกจ้าง เช่น จัดให้มีวันหยุด เป็นต้น

2) สวัสดิการนอกเหนือจากกฎหมาย กำหนด หมายถึง สวัสดิการที่จัดให้บุคลากรมากกว่าที่กฎหมายหรือระเบียบ ข้อบังคับกำหนด ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ สวัสดิการประเภทนี้อาจจำแนกเป็นสวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการทางด้านสังคม สวัสดิการทางด้านนันทนาการและความสะดวกสบาย สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สวัสดิการด้านความปลอดภัยและทรัพย์สิน สวัสดิการด้านการเพิ่มพูนความรู้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่บุคลากร ทำให้มีหลักประกัน ทางด้านการเงิน และมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น การจัดให้มีเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เงินล่วงเวลา เป็นต้น

(2) สวัสดิการทางด้านสังคม เป็นสวัสดิการที่จัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์ทางด้านจิตใจ ของบุคลากรเป็นหลัก

(3) ด้านนันทนาการและความสะดวกสบาย เป็นการจัดเพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้รับความสนุกสนานรื่นเริง และลดความตึงเครียด หรือความขัดแย้งระหว่างเจ้านายกับลูกน้องและเป็นการสร้างสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยมีการปฏิสัมพันธ์จากกิจกรรมทางสังคมร่วมกัน เช่น การจัดตั้งสโมสร การจัดตั้งให้มีการแข่งขันกีฬา และการจัดทัศนศึกษา เป็นต้น

(4) ด้านสุขภาพและอนามัย เป็น การจัดเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในด้านการบริการทาง โดยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ทั้งในนอกเวลาปฏิบัติงาน เช่น การจัดบริการทางการแพทย์ การให้คำปรึกษา การแพทย์รวมทั้งตรวจสุขภาพประจำปี

(5) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นการจัดเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานหรือสถานที่ทำงาน

(6) ด้านการเพิ่มพูนความรู้ หมายถึง การจัดให้บุคลากรได้มีการศึกษาอบรมเพิ่มเติม รวมทั้งการค้นคว้าต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุปแนวคิดการจัดสวัสดิการ คือ การบริการหรือประโยชน์ต่าง ๆ ที่นายจ้างจัดให้เพื่อให้ลูกจ้างมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งมีทั้งสวัสดิการที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย และสวัสดิการที่องค์กรหรือหน่วยงานจัดขึ้นเอง เพื่อให้บุคลากรขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น แนวคิดนี้จะนำมาใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการที่เทสโก้โลตัสจัดให้

3. สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด

กฎหมายได้กำหนดให้มีการจัดสวัสดิการแก่ลูกจ้างไว้หลายฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2541 ได้กำหนดสวัสดิการแรงงาน ไว้หลายประการในหมวด 5 ว่าด้วยค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุด และหมวด 7 ว่าด้วยสวัสดิการ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ว่านายจ้างต้องดำเนินการดังนี้

1) ให้จัดวันหยุดประจำปีสัปดาห์ไม่น้อยกว่า 1 วัน/สัปดาห์ วันหยุดตามประเพณีไม่น้อยกว่า 13 วัน/ปี และวันหยุดพักผ่อนประจำปีไม่น้อยกว่า 6 วันทำการ/ปี วันหยุดตามประเพณีให้กำหนดจากวันหยุดราชการประจำปี วันหยุดทางศาสนาหรือขนบธรรมเนียมประเพณีแห่งท้องถิ่น "ในกรณีลักษณะงานไม่อาจหยุดตามประเพณีได้ให้ตกลงกันหยุดในวันอื่นชดเชย หรือจ่ายค่าทำงานในวันหยุดแทน

2) ให้สิทธิลาพัก ลาเพื่อทำหมั้นและลาเพื่อฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มจากสิทธิลาป่วย ลาเพื่อคลอดบุตร และลาเพื่อรับราชการทหาร

3) ให้ลูกจ้างเด็กมีเวลาพักไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน หลังจากทำงานมาแล้วไม่เกิน 4 ชั่วโมง และใน 4 ชั่วโมงนั้น ให้มีเวลาพักตามที่นายจ้างกำหนดเพื่อให้เด็กได้มีโอกาสพักผ่อนเปลี่ยนอิริยาบถ ขณะที่กำหนดเวลาพักลูกจ้างทั่วไปไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน ซึ่งจะจัดเวลาพักครั้งเดียวหลังจากทำงานมาแล้วไม่เกิน 5 ชั่วโมงก็ได้ หรือจัดเป็นช่วง ๆ ก็ได้โดยรวมเวลาพักทุกช่วงแล้วต้องไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง เพื่อให้สอดคล้องกับทางปฏิบัติ

4) กำหนดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ ได้แก่ คณะกรรมการสวัสดิการแรงงาน ซึ่งเป็นองค์ระดับชาติ เพื่อกำหนดนโยบายสวัสดิการระดับชาติ และให้มีคณะกรรมการสวัสดิการประจำสถานประกอบกิจการเพื่อร่วมประชุมปรึกษาหารือกับนายจ้างเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ และควบคุมดูแลการจัดสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้าง

5) จัดตั้งกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง โดยให้นายจ้างที่ไม่ได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพส่งเงินสมทบกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างเท่ากับจำนวนเงินสะสมที่หักจากค่าจ้างของลูกจ้างนำส่งเข้ากองทุนเพื่อ

ช่วยให้แก่ลูกจ้างเมื่อสิ้นสุดการจ้างเจตนารมณ์ในการจัดตั้งกองทุนนี้ เพื่อสร้างหลักประกันในการทำงาน ป้องกันมิให้มีการย้ายงานบ่อยครั้ง และเป็นการส่งเสริมระบบการออมทรัพย์ของลูกจ้าง

นอกจากนี้ยังมีประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย สำหรับลูกจ้างวันที่ 25 กันยายน 2548 โดยในประกาศฉบับนี้ได้กำหนดรายละเอียดและรูปแบบของ สวัสดิการแรงงานที่สถานประกอบกิจการต้องจัดให้มีโดยสรุปดังนี้

1) ให้นายจ้างจัดให้มีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม ห้องน้ำ และห้องส้วมอันถูกต้องตามสุขลักษณะ และมีปริมาณเพียงพอแก่ลูกจ้าง

2) นายจ้างต้องจัดให้มีบริการเพื่อช่วยเหลือลูกจ้างเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยในการ ปฐมพยาบาลหรือในการรักษาพยาบาล โดยสถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ต้องมี ปัจจัยในการปฐมพยาบาล และในสถานที่ทำงานอุตสาหกรรม ต้องจัดให้มีห้องรักษาพยาบาล พยาบาล และแพทย์ดังต่อไปนี้

(1) ถ้ามีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่สองร้อยคนขึ้นไป ต้องจัดให้มี

- ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้หนึ่งเตียง และเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอ แก่การรักษาพยาบาล

- พยาบาลไว้ประจำอย่างน้อยหนึ่งคนและแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่ง คนเพื่อตรวจรักษาพยาบาลเป็นครั้งคราว

(2) ถ้ามีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันหนึ่งพันคนขึ้นไป ต้องจัดให้มี

- สถานพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้สองเตียง และเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอแก่ การรักษาพยาบาล

- พยาบาลไว้ประจำอย่างน้อยสองคน

- แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยสองคนประจำตามเวลาที่กำหนดในเวลา ทำงานปกติคราวละไม่น้อยกว่าสองชั่วโมงและยานพาหนะพร้อมที่จะนำส่งลูกจ้างส่งสถานพยาบาล โรงพยาบาล หรือสถานอนามัยชั้นหนึ่งที่นายจ้างได้ตกลงไว้ เพื่อให้การรักษาพยาบาลลูกจ้างที่ประสบ อันตรายหรือเจ็บป่วยได้โดยพลัน

4. สวัสดิการของเทสโก้โลตัส

เทสโก้โลตัสได้เห็นความสำคัญในด้านสวัสดิการและได้มีการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานใน ระดับปฏิบัติการดังนี้

1) ด้านสุขภาพ มีการดูแลสุขภาพและพลาอนามัยของบุคลากรให้อยู่ในสภาพเหมาะสม คือ มีห้องพยาบาล มีตู้ยาในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีการตรวจสุขภาพประจำปี มีบัตรประกันสุขภาพ ที่ให้พนักงานสามารถเข้ารับรักษาตัวจากการเป็นผู้ป่วยนอกได้ครั้งละ 1,500 บาท กรณีเป็นผู้ป่วยในครั้งละ 50,000 บาท

2) ด้านความปลอดภัย มีการส่งเสริมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมตอนเกิดอุบัติเหตุ มีไฟส่องสว่างเพียงพอ

3) ด้านความมั่นคง เป็นการสร้างความมั่นคงทางกายภาพ และความรู้สึกของบุคลากร เช่น เงินเดือน เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วย ประกันอุบัติเหตุ กองทุน

4) การจ่ายค่าตอบแทนในวันหยุด การให้ค่าตอบแทนในกรณีที่มาทำงานในวันหยุดโดยเท่ากันกับที่กฎหมายกำหนด

5) ด้านการศึกษาและพัฒนาศักยภาพ มีการสร้างAcademy เพื่ออบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น

6) ด้านเศรษฐกิจ มีการให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสมของบุคลากร เช่น คุ้มครองเพื่อสนับสนุนบุตร

7) ด้านนันทนาการ มีสนามบาส สนามฟุตบอล และมีพื้นที่พักผ่อนให้พนักงานอย่างเหมาะสม มีการจัดกิจกรรมประจำปี เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ งานเลี้ยงฝ่าย งานเลี้ยงแผนก

8) ด้านวันหยุดวันลา แบ่งเป็นดังนี้

- วันหยุดราชการและวันหยุดอื่น ซึ่งทางบริษัทจะประกาศทุก ๆ เดือนธันวาคม โดยพนักงานจะได้หยุดตามที่กฎหมายกำหนดคือ 13 วันต่อปี โดยพนักงานจะได้รับค่าแรงตามปกติ หากวันหยุดประเพณีตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ ก็ให้เลื่อนวันหยุดประเพณีไปหยุดในวันทำงานถัดไป นอกเหนือจากวันหยุดประเพณีแล้วนั้นทางองค์กรยังมีวันหยุดเพิ่มเติมที่พนักงานสามารถใช้ได้ดังนี้

- วันหยุดพักผ่อนประจำปี พนักงานที่พ้นทดลองงานแล้ว ทำงานมาเกิน 120 วัน สามารถลาพักร้อนได้ 6 วัน โดยยังได้รับเงินเดือนตามปกติ ทั้งนี้ ทางบริษัทไม่มีนโยบายหากในการสมทบวันหยุดพักผ่อนไว้ใช้ในปีถัดไป โดยจะตัดรอนับจากวันที่เริ่มเข้าทำงาน ซึ่งหากพนักงานใช้วันหยุดพักผ่อนไม่หมดนั้น ก็จะถือว่าสละสิทธิ์ไป สิทธิการลาพักร้อนจะเพิ่มให้ทุกปีตามอายุงานแต่ไม่เกิน 18 วันต่อปี เช่น ผู้ที่ทำงานครบ 1 ปี จะมีสิทธิ์ 7 วัน 2 ปี จะมีสิทธิ์ลา 8 วัน เป็นต้น

- วันลาป่วย พนักงานที่ป่วยโดยไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่มีสิทธิ์ลาได้ตามจริง แต่ทางบริษัทจะจ่ายเงินให้ 30 วันต่อปีเท่านั้น โดยพนักงานที่ลาป่วยตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป ต้องมีใบรับรองแพทย์มาเพื่อยืนยันการลาด้วย ทั้งนี้ การลานั้นต้องแจ้งให้ทางหัวหน้างานทราบโดยเร็วด้วย วันที่พนักงานไม่สามารถทำงานได้ เนื่องจากประสบอันตรายจากการทำงานไม่ถือว่าเป็นการลาป่วย

- วันลากิจ การลากิจนั้นทางบริษัทกำหนดให้ปี 6 วัน โดยต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และกรอกใบลาตามฟอร์มที่มีให้แล้วให้หัวหน้างานและฝ่ายบุคคลสาขาเซ็นรับทราบ ในกรณีที่มิเหตุเร่งด่วนไม่สามารถขออนุมัติล่วงหน้าได้จะต้องแจ้งให้หัวหน้างานทราบแล้วเหตุผลในวันหยุดงาน เมื่อกลับเข้ามาทำงานก็ให้มาเขียนใบลาเพื่อขออนุมัติ

- วันลาคลอด พนักงานสตรีมีสิทธิ์ลาเพื่อคลอดบุตร ได้ 90 วัน จะนับวันหยุดที่มีในระหว่างวันลาด้วย โดยจะได้รับค่าจ้าง 45 วัน

- วันลาเพื่อรับราชการทหาร พนักงานมีสิทธิลาโดยได้รับค่าจ้างเท่ากับค่าจ้างในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ลาครั้งนี้ไม่เกิน 60 วันต่อปี

- วันลาเพื่อทำหมัน พนักงานมีสิทธิลาทำหมันได้ ตามระยะเวลาที่แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งรับรองและออกใบรับรองให้ โดยได้รับค่าจ้างตลอดระยะเวลาที่ลา

- วันลาเพื่อฝึกอบรมหรือเพื่อพัฒนาความรู้ การลาเพื่อฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้นั้นให้พนักงานมีสิทธิลาเพื่อฝึกอบรม โดยจะได้รับ/ไม่ได้รับค่าจ้างจะพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป ดังต่อไปนี้เพื่อประโยชน์ต่อแรงงาน และสวัสดิการแรงงาน หรือการเพิ่มทักษะ การลาดังกล่าว หากได้รับอนุมัติจากบริษัท พนักงานก็จะได้รับค่าจ้างในวันดังกล่าว

- วันลาเพื่ออุปสมบท พนักงานชาย ที่ทำงานมาไม่น้อยกว่า 3 ปี สามารถลาอุปสมบทได้ไม่เกิน 120 วัน ให้นับวันหยุดที่มีระหว่างวันลาด้วย โดยจะได้รับค่าจ้างตามปกติ แต่ไม่เกิน 30 วัน กรณีลาเกิน 30 วันจะต้องลาระหว่างการเข้าพรรษา

- การลาเพื่อจัดงานศพ พนักงานสามารถลาเพื่อการจัดงานศพของบิดา มารดา คู่สมรสหรือบุตรที่ถูกต้องตามกฎหมายได้ครั้งละไม่เกิน 7 วัน โดยได้รับค่าจ้าง

นอกจากนี้เทสโก้โลตัสได้จัดสวัสดิการให้พนักงานในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ก. การรักษาพยาบาล ทางบริษัทจะมีการจัดตรวจสุขภาพให้แก่พนักงานปีละ 1 ครั้ง โดยให้พนักงานไปตรวจสุขภาพกับโรงพยาบาลที่ทางบริษัทตกลงไว้ หรือไปตรวจที่โรงพยาบาลที่พนักงานสะดวกก็ได้เพียงแต่พนักงานต้องสำรองเงินจ่ายไปก่อนแล้วนำไปเสร็จมาเบิกกับทางบริษัท โดยต้องไม่เกินที่บริษัทกำหนดและยังมี สวัสดิการด้านรักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยทั่วไป เป็นผู้ป่วยนอกไม่เกินครั้งละ 1,500 บาท กรณีผู้ป่วยใน ครั้งละไม่เกิน 50,000 บาท โดยคู่สมรสและบุตรที่ถูกต้องตามกฎหมายอีก 2 คน ก็ได้สวัสดิการนี้เช่นกัน

ข. เงินรางวัลพนักงานดีเด่น พนักงานที่ไม่เคยขาด ไม่เคยมาสายและไม่มีการลาในเดือนนั้น ๆ จะได้รับการเสนอชื่อโดยหัวหน้างาน ซึ่งจะได้รับเงิน 2,000 บาท โดย 1 สาขาจะได้รับ 1 คนต่อ 1 เดือน

ค. ค่าครองชีพพนักงานสาขาที่อยู่ในพื้นที่ค่าครองชีพสูง เช่น ภูเก็ต ในเขตอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันสูงเช่นจังหวัดระยอง ก็จะได้รับเงินให้ส่วนนี้ด้วย

ง. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานที่พ้นทดลองงานแล้วสามารถสมัครกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้ โดยที่ทางบริษัทจะสมทบให้ตามที่พนักงานจ่ายเงินเข้ากองทุนไป โดยพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 4 เดือน - 3 ปี สามารถเลือกจ่ายเงินเข้ากองทุนได้ตั้งแต่ 3.5% - 5.5% ของเงินเดือนและหากเมื่อพนักงานทำงานครบ 3 ปี ก็จะมีสิทธิเปลี่ยนแปลงเปอร์เซ็นต์เงินกองทุนเป็น 6.5% ได้ โดยพนักงานจะได้รับเงินสมทบก็ต่อเมื่อทำงาน 3 ปีขึ้นไป กล่าวคือ หากพนักงานทำงาน 3 ปีขึ้นไป เมื่อลาออกจากงาน ทางบริษัทจะให้เงินในส่วนที่สมทบ 30% พนักงานทำงาน 4 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี ได้รับเงินสมทบ 60% และพนักงานทำงาน 5 ปีขึ้นไป ได้รับเงินสมทบครบ 100%

อย่างไรก็ตามการถูกไล่ออก เนื่องจากกระทำความผิดจะไม่ได้รับเงินในส่วนที่บริษัทสมทบ กล่าวโดยสรุป สวัสดิการของเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ มีการจัดสวัสดิการด้านความมั่นคง ด้านความปลอดภัย และด้านสุขภาพและยังมีเพิ่มเติม นอกเหนือจากนั้นด้วย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จะทำการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานเทสโก้โลตัส ซูเปอร์มาเก็ตต่อสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุชานาฏ ประพิตรไพศาล (2549) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อการปฏิบัติระบบประกันสังคม กรณีลูกจ้างโรงงานเซรามิค ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง จากการศึกษาพบว่า ลูกจ้างส่วนใหญ่เกินกว่าร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติของประกันสังคม โดยแบ่งความพึงพอใจทั้งหมดออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อกองทุนประกันสังคม ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อการจ่ายเงินสมทบ ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อสถานพยาบาลและการใช้บริการทางการแพทย์ และความพึงพอใจของลูกจ้างต่อการประกันสังคมของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 81 ทราบข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์และการให้ความคุ้มครองของกองทุนประกันสังคม และกลุ่มตัวอย่างเกินกว่าร้อยละ 60 มีความรู้ความเข้าใจในด้านการจ่ายเงินสมทบ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของระบบประกันสังคม

เสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีผลต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 393 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอ้างอิง จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้ำ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้ำเป็นรายบุคคล

ประวิทย์ เตชมัทธนะ (2554) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานแผนกลูกค้ำสัมพันธ์ บริษัท AAA จำกัด จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านค่าจ้าง และสวัสดิการที่ต่ำ หรือน้อยกว่าเมื่อเทียบกับตลาดแรงงานในกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกัน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนกลูกค้ำสัมพันธ์ และปัจจัยทางด้านระบบงาน เวลาปฏิบัติงาน,เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเป็นปัจจัยรองลงมาที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน ทั้งนี้ จากการศึกษา นั้นยังพบว่า ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของตัวพนักงานนั้น ได้แก่ การประเมินผลงาน และจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอ

ไพโรจน์ ญัตติอัครวงศ์ (2555) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัท อุตสาหกรรมผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัทอุตสาหกรรมผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรกคือ ความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย มีการทำประกันสังคมให้กับพนักงานทุกคน อันดับสองคือ ความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาและพัฒนาบุคลากร มีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานในแต่ละระดับ อันดับสามคือ ความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสหนาการ มีการจัดงานประจำปี อันดับสุดท้ายคือ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ มีการให้บริการที่พักอาศัยโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามข้อมูลทั่วไปพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ และอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทบทวนงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการแตกต่างกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะลาออกของตัวพนักงานเกิดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่ผ่านมาตรฐาน และจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอ ซึ่งอาจมีความเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานอันเป็นผลจากการได้รับสวัสดิการที่ไม่เพียงพอ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ ของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต โดยกำหนดลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานเป็นตัวแปรอิสระ และกำหนดความรู้และความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับเป็นตัวแปรตาม ดังแผนภูมิที่ 2

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้วิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. การทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย

3.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้วิจัย คือ พนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตที่เป็นพนักงานประจำในระดับปฏิบัติงานและทำงานอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n แทนค่า จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N แทนค่า จำนวนพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต 1,970 คน

e แทนค่า ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ กำหนดให้ = 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{1970}{1+1970(0.05)^2}$$

n = 332 คน

จากผลการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1973) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง 332 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม 1 ชุด โดยสอบถามความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้กรอกแบบสอบถามโดยเป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวเป็นจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สวัสดิการที่ได้รับของพนักงานโดยเป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวเป็นจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale Questions แบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์คะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจมาก
3	พึงพอใจปานกลาง
2	พึงพอใจน้อย
1	พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรคำนวณช่องกว้างของชั้นดังนี้ (ชูศรีวงศ์รัตน์, 2544 : 25)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา บทความ และแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วทำการรวบรวม เพื่อใช้ข้อมูลในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถาม โดยให้คำถามครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

3. เสนอแบบสอบถามให้ผู้เกี่ยวข้องพิจารณา พร้อมทั้งแก้ไขตามคำแนะนำ

การทดสอบเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามไปนำไปทดสอบกับพนักงานเทสโก้โลตัสเอ็กซ์ตร้ามาร์เก็ต จำนวน 30 ชุด ทดสอบความเที่ยงตรง โดยใช้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยค่า 1 หมายถึง คำถามต่าง ๆ ในสเกลมีความสอดคล้องกันอย่างสมบูรณ์หรือทุกคำถามล้วนสัมพันธ์กัน ดังนั้น เครื่องมือจะมีค่าความเที่ยงตรงมากขึ้นเมื่อใกล้ 1 (จิราพร เขียวอยู่, 2549)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	ระดับการยอมรับ
มากกว่า 0.90	อยู่ในระดับดีมาก
0.85 - 0.90	อยู่ในระดับดี
0.80 - 0.84	อยู่ในระดับค่อนข้างดี

0.75 – 0.79	อยู่ในระดับปานกลาง
0.70 – 0.74	อยู่ในระดับพอใช้
น้อยกว่า 0.70	จำเป็นต้องแก้ไข

โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.897 อยู่ในระดับดีซึ่งค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง แล้วจึงนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยการแจกแบบสอบถาม และชี้แจงกับผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจในวัตถุประสงค์ของการศึกษา และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามจากนั้นรอเก็บแบบสอบถามจนได้ครบตามที่กำหนด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมที่จะนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป
2. ลงรหัส เมื่อผ่านกระบวนการตรวจสอบแล้วผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ถูกต้องและสมบูรณ์ มาลงรหัสที่กำหนดไว้ โดยการจัดให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูลต่อไป
3. ประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ทำการทำการลงรหัสไว้ได้ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการหาค่าต่าง ๆ เพื่อนำไปประมวลผลและสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 และข้อมูลการรับรู้ถึงสวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตในส่วนที่ 2 คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต ซึ่งแบ่งเป็นสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย สวัสดิการด้านสุขภาพคือสถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ที่ระดับนัยสำคัญของการคำนวณเท่ากับ 0.05 ในการทดสอบ

สมมติฐานแต่ละข้อ โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ถึงสวัสดิการของพนักงาน และความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

3.6 ข้อจำกัดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ ทั้งนี้ อาจจะเป็นแนวทางให้แก่ผู้ที่ศึกษาในเรื่องนี้ต่อไป เพื่อทราบแล้วนำไปเป็นประโยชน์ต่อไป

1. การศึกษานี้เป็นการศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติงานในซูเปอร์มาร์เก็ตเท่านั้น ข้อมูลอาจจะไม่สะท้อนครอบคลุมถึงสวัสดิการแรงงานของบริษัทเอกชนอื่น ๆ

2. นโยบายต่าง ๆ ของบริษัทเอกชนนั้นจะมีสวัสดิการที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งบางครั้งอาจจะมากกว่าที่ทางกระทรวงแรงงานกำหนดให้มีเสียก็ได้ ทำให้อาจจะมีสวัสดิการที่มากกว่าในงานวิจัยนี้ได้

3. เรื่องการศึกษาสวัสดิการในที่ทำงานนั้นเป็นเรื่องละเอียดอ่อน เพราะบางครั้งการที่เราทำการเก็บข้อมูลในที่นั้น ๆ บางครั้งพนักงานอาจจะมี ความหวังในการได้รับสวัสดิการเพิ่มเติมในที่ที่ ดังนั้น จึงควรอธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจก่อนทุกครั้ง

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในด้านสวัสดิการ เทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต โดยดำเนินการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 332 คน โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น จะแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้สวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งผลข้อมูลปรากฏดังนี้

4.1.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	170	51.20
หญิง	162	48.80
รวม	332	100

จากตารางที่ 1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 170 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80

4.1.2 อายุของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
23 – 32 ปี	203	61.15
33 - 42 ปี	86	25.90
43 – 52 ปี	35	10.54
53 ปีขึ้นไป	8	2.41
รวม	332	100

จากตารางที่ 2 อายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 203 คน คิดเป็นร้อยละ 61.15 ของกลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ในช่วง 23-32 ปี รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ 33-42 ปี 43-52 ปี มีจำนวน 86 คน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 ร้อยละ 10.54 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือ อายุ 53 ปีขึ้นไป มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.41

4.1.3 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	189	56.93
สมรส/อยู่ด้วยกัน	101	30.42
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	42	12.65
รวม	332	100

จากตารางที่ 3 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 189 คน คิดเป็นร้อยละ 56.93 ของกลุ่มตัวอย่าง มีสถานภาพโสด รองลงมา ได้แก่ สถานภาพสมรส มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.42 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.65

4.1.4 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือเทียบเท่า	76	22.89
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า	231	69.58
ปริญญาตรีขึ้นไป	25	7.53
รวม	332	100

จากตารางที่ 4 ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 231 คน คิดเป็นร้อยละ 69.58 การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า รองลงมา ได้แก่ การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือเทียบเท่า จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.89 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.53

4.1.5 รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	188	56.63
10,001-12,000 บาท	100	30.12
12,001 บาทขึ้นไป	44	13.25
รวม	332	100

จากตารางที่ 5 รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 188 คน คิดเป็นร้อยละ 56.63 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รองลงมาคือ รายได้ 10,001-12,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.12 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือ มีรายได้ 12,001 บาทขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25

4.1.6 อายุงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	188	56.63
3 – 5 ปี	43	12.95
6 – 8 ปี	51	15.36
9 ปีขึ้นไป	50	15.06
รวม	332	100

จากตารางที่ 6 อายุงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า อายุงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 56.63 รองลงมาคือ อายุงาน 6-8 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.36 อายุงาน 9 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.06 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือ มีอายุงาน 3-5 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.95

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้สวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละรับรู้สวัสดิการเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต

สวัสดิการ	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านสามารถกู้เงินเพื่อซื้อบ้านได้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ในดอกเบี้ยต่ำ	144	43.37	188	56.63
2. ท่านสามารถทำงานกับบริษัทได้จนอายุ 60 ปี	215	64.76	117	35.24
3. กรณีหากบุตรหรือภรรยาที่ถูกต้องตามกฎหมายเจ็บป่วยสามารถใช้สิทธิประกันของท่านได้	310	93.37	22	6.63
4. ท่านสามารถลาป่วยได้ตามจริงโดยที่บริษัทจะจ่ายเงินให้เพียง 30 วันแรกเท่านั้น	279	84.04	53	15.96
5. ท่านมีสิทธิ์สมัครกองทุนเพิ่มเป็น 6.5 ได้เมื่ออายุงานครบ 3 ปี	314	94.58	18	5.42
6. เมื่อท่านประสบเหตุจนถึงแก่ความตายระหว่างปฏิบัติงาน ท่านมีสิทธิ์ได้รับเงินทดแทน	198	59.64	134	40.36

ตารางที่ 7 (ต่อ)

สวัสดิการ	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. มีการนิยตงำจัดหนุและแมลง เป็นประจำทุกเดือน	227	68.37	105	31.63
8. เมื่อท่านอายุงาน 5 ปีขึ้นไป หากลาออกจากงานท่านจะ ได้รับเงินสมทบกองทุนในส่วนของนายจ้าง100%	236	71.08	96	28.92

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ของสวัสดิการเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับดังนี้

1. ท่านสามารถกู้เงินเพื่อซื้อบ้านได้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ในดอกเบี่ยต่ำ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 56.63 และตอบถูก จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 43.37 หมายความว่า พนักงานพนักงานส่วนใหญ่ไม่รู้ว่าสามารถกู้เงินเพื่อซื้อบ้านได้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ในดอกเบี่ยต่ำ
2. ท่านสามารถทำงานกับบริษัทได้จนอายุ 60 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 64.76 และตอบผิด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 35.24 หมายความว่า พนักงานส่วนใหญ่รู้ว่าสามารถทำงานกับบริษัทได้จนอายุ 60 ปี
3. กรณีหากบุตรหรือภรรยาที่ถูกต้องตามกฎหมายเจ็บป่วยสามารถใช้สิทธิประกันสุขภาพของท่านได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 93.37 และตอบผิด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.63 หมายความว่า พนักงานส่วนใหญ่รู้ว่าหากบุตรหรือภรรยาที่ถูกต้องตามกฎหมายเจ็บป่วยสามารถใช้สิทธิประกันสุขภาพของตนเองได้
4. ท่านสามารถลาป่วยได้ตามจริงโดยที่บริษัทจะจ่ายเงินให้เพียง 30 วันแรกเท่านั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูกจำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 84.04 และตอบผิด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.96 หมายความว่า พนักงานส่วนใหญ่รู้ว่าสามารถลาป่วยได้ตามจริงโดยที่บริษัทจะจ่ายเงินให้สำหรับการลาป่วย 30 วันแรก
5. ท่านมีสิทธิ์สมัครกองทุนเพิ่มเป็น 6.5 ได้เมื่ออายุงานครบ 3 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 94.58 และตอบผิด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.42 หมายความว่า พนักงานส่วนใหญ่รู้ว่าสามารถเปลี่ยนแปลงกองทุนเพิ่มเป็น 6.5 ได้เมื่ออายุงานครบ 3 ปี
6. เมื่อท่านประสบเหตุจนถึงแก่ความตายระหว่างปฏิบัติงาน ท่านมีสิทธิ์ได้รับเงินทดแทน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 59.64 และตอบผิด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 40.36 หมายความว่า พนักงานส่วนใหญ่รู้ว่าญาติจะได้รับเงินทดแทน กรณีพนักงานเสียชีวิตขณะปฏิบัติหน้าที่

7. มีการฉีดยากำจัดหนูและแมลงเป็นประจำทุกเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 68.37 และตอบผิด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 31.63 หมายความว่า พนักงานส่วนใหญ่รู้ว่ามีการฉีดยากำจัดหนูและแมลงเป็นประจำทุกเดือน

8. เมื่อท่านอายุงาน 5 ปีขึ้นไป หากลาออกจากงานท่านจะได้รับเงินสมทบกองทุนในส่วนของนายจ้าง 100% ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 71.08 และตอบผิด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 28.92 หมายความว่า พนักงานส่วนใหญ่รู้ว่าเมื่ออายุงาน 5 ปีขึ้นไปแล้วหากออกจากงานจะได้รับเงินสมทบกองทุนในส่วนของนายจ้าง 100%

ตารางที่ 8 การประเมินผลระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต

การรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการรับรู้มาก (ตอบได้ 6 ข้อขึ้นไป)	239	72.0
ระดับรับรู้ปานกลาง (ตอบได้ 3-5 ข้อ)	91	27.4
ระดับรับรู้น้อย (ตอบได้ 0-2 ข้อ)	2	0.6
รวม	332	100

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 332 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้มาก จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 72 ระดับการรับรู้ปานกลาง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ระดับความรับรู้ น้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต

สวัสดิการของเทสโก้โลตัส	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ				
1.1 การจ่ายค่าตอบแทนกรณีทำงานล่วงเวลา	3.23	0.954	ปานกลาง	1
1.2 เงินเดือนเมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	2.97	1.064	ปานกลาง	3

ตารางที่ 9 (ต่อ)

สวัสดิการของเทศบาล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ				
1.1 การจ่ายค่าตอบแทนกรณีทำงานล่วงเวลา	3.23	0.954	ปานกลาง	1
1.2 เงินเดือนเมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	2.97	1.064	ปานกลาง	3
1.3 การให้เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ	2.59	1.156	น้อย	5
1.4 การจ่ายเงินพิเศษ เช่น โบนัส	3.08	0.969	ปานกลาง	2
1.5 เงินที่ได้รับการปรับ เช่น ปรับเลื่อนตำแหน่งประจำปี	2.87	0.898	ปานกลาง	4
2. สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย				
2.1 มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอาคารเป็นประจำทุกปี	3.09	0.807	ปานกลาง	4
2.2 มีการซ้อมหนีไฟ	2.93	0.909	ปานกลาง	6
2.3 มีการจัดสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.45	0.971	มาก	2
2.4 มีการตรวจสอบสัญญาณเตือนไฟไหม้และอุปกรณ์ดับเพลิงให้ใช้งานได้อยู่เป็นประจำ	3.03	1.050	ปานกลาง	5
2.5 มีการรักษาความปลอดภัยในการเข้าออก	3.12	0.863	ปานกลาง	3
2.6 เครื่องมือที่ใช้มีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน	3.56	1.000	มาก	1
3. สวัสดิการด้านสุขภาพ				
3.1 มีการตรวจสุขภาพประจำปี	3.70	0.807	มาก	1
3.2 พนักงาน คู่สมรสและบุตรที่ถูกต้องตามกฎหมายสามารถเข้าใช้บริการโรงพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอกได้ครั้งละ 1,500 บาท โดยที่ไม่ต้องสำรองจ่าย	3.38	0.906	มาก	2

ตารางที่ 10 สรุป ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในสวัสดิการรายด้านและทุกด้าน

สวัสดิการของเทสโก้โลตัส	ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ	3.04	ปานกลาง	3
2. สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.19	ปานกลาง	2
3. สวัสดิการด้านสุขภาพ	3.54	มาก	1
สวัสดิการทั้ง 3 ด้าน	3.15	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9-10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัส ซูเปอร์มาร์เก็ต พบว่า พนักงานที่ความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ มีความพึงพอใจรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การจ่ายค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา มีความพึงพอใจสูงสุด แล้วตามด้วยโบนัส เงินเดือน เงินปรับเลื่อนตำแหน่งและการให้ความช่วยเหลือค่าครองชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23, 3.08, 2.97, 2.87, 2.69 ตามลำดับ

ในด้านสวัสดิการความมั่นคงปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่า การมีเครื่องมือที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานสร้างความพึงพอใจได้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 แล้วตามด้วยการมีการจัดกองทุน การมีการรักษาความปลอดภัยเข้าออก การมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอาคาร มีการตรวจสอบสัญญาณเตือนไฟไหม้และอุปกรณ์ดับเพลิงให้ใช้งานได้อยู่เป็นประจำ มีการซ่อมหนีไฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45, 3.12, 3.09, 3.03, 2.93 ตามลำดับ

ด้านสวัสดิการด้านสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก เท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณาจะพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จะมีความพึงพอใจในด้านของการตรวจสอบสุขภาพประจำปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และรองลงมาคือ การที่คู่สมรสได้ใช้สวัสดิการรักษาพยาบาลของพนักงานนั่นเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตพื้นที่กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในระดับน้อยเพียงเรื่องเดียวคือ การให้เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมี 8 เรื่อง คือ (1) การจ่ายค่าตอบแทนกรณีทำงานล่วงเวลา (2) เงินเดือนเมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน (3) การจ่ายเงินพิเศษ เช่น โบนัส (4) เงินที่ได้รับการปรับ เช่น ปรับเลื่อนตำแหน่ง ปรับปี (5) มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอาคารเป็นประจำทุกปี (6) มีการซ่อมหนีไฟ (7) มีการตรวจสอบสัญญาณเตือนไฟไหม้และอุปกรณ์ดับเพลิงให้ใช้งานได้อยู่เป็นประจำ (8) มีการรักษาความปลอดภัยในการเข้าออก

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานคือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และอายุงานของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต มีความสัมพันธ์กับการรับรู้และความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

เนื่องจากการสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรที่มีการแจกแจงอย่างไม่ปกติ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนไม่มากนักด้วยนั้น การทดสอบด้วยสถิติแบบอนุमान จึงใช้ค่าสถิติแบบไม่ใช้พารามิเตอร์ โดยกำหนดค่านัยสำคัญของการคำนวณเป็น 0.05 หากค่านัยสำคัญจากการคำนวณน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่ตั้งไว้ ก็จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก แต่ถ้าค่านัยสำคัญที่คำนวณได้มากกว่าค่านัยสำคัญที่ตั้งไว้ก็จะยอมรับสมมติฐานหลัก

สำหรับการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้สถิติไคสแควร์ซึ่งผลมีดังนี้

สมมติฐานข้อ 1

H_0 ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างเพศที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

H_1 มีความสัมพันธ์กันระหว่างเพศที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศกับความพึงพอใจในสวัสดิการ

เพศ	ความพึงพอใจในสวัสดิการ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ชาย	30 (17.65)	34 (20)	65 (38.23)	34 (20)	7 (4.11)	170 (100)
หญิง	32 (19.75)	41 (25.30)	59 (36.41)	25 (15.43)	5 (3.08)	162 (100)
รวม	62 (18.67)	75 (22.59)	124 (37.35)	59 (17.77)	12 (3.61)	332 (100)

$$X^2 = 9.488 \quad \text{sig} = 0.641$$

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศกับความพึงพอใจในสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โดยเพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.23 รองลงมาคือมีความพึงพอใจมากและน้อยเป็นลำดับที่สอง ซึ่งเท่ากันคือ ร้อยละ 20 แล้วจึงตามด้วยความพึงพอใจระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 17.65 และร้อยละ 7 ตามลำดับ เพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึง

พอใจระดับปานกลางกัน คิดเป็นร้อยละ 36.41 รองลงมาคือ ความพึงพอใจระดับมาก มากที่สุด น้อย น้อยที่สุดคือ ร้อยละ 25.30, 19.75, 15.43 และ 3.08 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อ 2

H_0 ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

H_1 มีความสัมพันธ์กันระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุกับความพึงพอใจในสวัสดิการ

อายุ	ความพึงพอใจในสวัสดิการ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
23-32 ปี	26 (12.80)	31 (15.27)	107 (52.72)	19 (9.36)	20 (9.85)	203 (100)
33-42 ปี	7 (8.13)	54 (62.79)	13 (15.11)	7 (8.13)	5 (5.81)	86 (100)
43-52 ปี	16 (45.71)	14 (40)	5 (14.29)	0	0	35 (100)
53 ปีขึ้นไป	3 (37.5)	2 (25)	2 (25)	0	1 (12.5)	8 (100)
รวม	52 (15.67)	101 (30.42)	127 (38.25)	26 (7.83)	26 (7.83)	332 (100)

$$X^2 = 21.026 \quad \text{sig} = 0.01$$

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุกับความพึงพอใจในสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่อายุ 23-32 ปี มีความพึงพอใจปานกลางมากที่สุดคือ 107 คน คิดเป็นร้อยละ 52.72 รองลงมาคือ ความพึงพอใจมากที่สุด น้อยที่สุด และน้อยคือ ร้อยละ 15.27, 12.80, 9.85, 9.36 ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีอายุ 33-42 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก 54 คน คิดเป็นร้อยละ 62.79 รองลงมาคือ ความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 15.11 ระดับมากที่สุด และระดับน้อยนั้นมีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 8.13 พนักงานที่มีอายุ 43-52 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 45.71 รองลงมาคือ ระดับมากและระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40 และร้อยละ 14.29 ตามลำดับ โดยพนักงานที่อายุ

มากกว่า 53 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา ระดับมากและปานกลาง ซึ่งมีเท่ากันคือ ร้อยละ 25

สมมติฐานข้อ 3

H_0 ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

H_1 มีความสัมพันธ์กันระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพกับความพึงพอใจในสวัสดิการ

สถานภาพ	ความพึงพอใจในสวัสดิการ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โสด	27 (14.29)	43 (22.75)	98 (51.85)	18 (9.52)	3 (1.59)	189 (100)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	32 (31.69)	60 (59.40)	9 (8.91)	0	0	101 (100)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	7 (16.67)	21 (50)	10 (23.81)	4 (9.52)	0	42 (100)
รวม	66 (19.88)	124 (37.35)	117 (35.24)	22 (6.63)	3 (0.90)	332 (100)

$$X^2 = 15.507 \quad \text{sig} = 0.00$$

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพกับความพึงพอใจในสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 รองลงมาคือ ความพึงพอใจมาก มากที่สุด น้อย น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.75, 14.29, 9.52, 1.59 ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันนั้นมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ 60 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมาคือ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง ร้อยละ 31.69 และ 8.91 ตามลำดับ พนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ มากที่สุด ปานกลาง น้อย คิดเป็นร้อยละ 23.81, 16.67, 9.52 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อ 4

H_0 ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างการศึกษาที่แตกต่างกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

H_1 มีความสัมพันธ์กันระหว่างการศึกษาที่แตกต่างกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านการศึกษากับความพึงพอใจในสวัสดิการ

การศึกษา	ความพึงพอใจในสวัสดิการ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือเทียบเท่า	15 (19.74)	10 (13.16)	47 (61.84)	3 (3.94)	1 (1.32)	76 (100)
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า	30 (12.99)	44 (19.04)	131 (56.71)	16 (6.93)	10 (4.33)	231 (100)
ปริญญาตรีขึ้นไป	5 (20)	14 (56)	2 (8)	3 (12)	1 (4)	25 (100)
รวม	50 (15.06)	68 (20.48)	180 (54.22)	22 (6.63)	12 (3.61)	332 (100)

$$X^2 = 3.841 \text{ sig} = 0.00$$

จากตารางที่ 14 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านการศึกษากับความพึงพอใจในสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่การศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุดคือ 131 คน คิดเป็นร้อยละ 56.71 รองลงมาคือ ความพึงพอใจระดับมาก มากที่สุดน้อย น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.04, 12.99, 6.93, 4.33 ตามลำดับ พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.84 รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.74, 13.16, 3.94, 1.32 ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด น้อย ปานกลาง และน้อยที่สุดเป็นร้อยละ 20, 12, 8, 4 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อ 5

H_0 ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

H_1 มีความสัมพันธ์กันระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้กับความพึงพอใจในสวัสดิการ

รายได้	ความพึงพอใจในสวัสดิการ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	12 (6.38)	67 (35.64)	95 (50.53)	13 (6.91)	1 (0.53)	188 (100)
10,001-12,000 บาท	26 (26)	24 (24)	43 (43)	7 (7)	0	100 (100)
12,001 บาทขึ้นไป	8 (18.18)	13 (29.55)	16 (36.36)	6 (13.64)	1 (2.27)	44 (100)
รวม	46 (13.86)	104 (31.32)	154 (46.39)	26 (7.83)	2 (0.60)	332 (100)

$$X^2 = 19.966 \text{ sig} = 0.00$$

จากตารางที่ 15 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้กับความพึงพอใจในสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในสวัสดิการระดับปานกลางมากที่สุดคือ 95 คน คิดเป็นร้อยละ 50.53 รองลงมาคือ ความพึงพอใจระดับมาก ระดับน้อย ระดับมากที่สุด และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.64, 6.91, 6.38, 0.53 ตามลำดับ และพนักงานที่มีรายได้ 10,001-12,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาคือ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด มาก และน้อย คิดเป็นร้อยละ 26, 24, 7 ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้ 12,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุดคือ ร้อยละ 36.36 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 29.55, 18.18, 13.64, 2.27 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อ 6

H_0 ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างอายุงานที่แตกต่างกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

H_1 มีความสัมพันธ์กันระหว่างอายุงานที่แตกต่างกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการ

อายุงาน	ความพึงพอใจในสวัสดิการ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 3 ปี	18 (9.57)	32 (17.02)	45 (23.94)	80 (42.55)	13 (6.91)	188 (100)
3 - 5 ปี	6 (13.95)	25 (58.14)	11 (25.58)	1 (2.33)	0	43 (100)
6 - 8 ปี	14 (27.45)	10 (19.61)	21 (41.18)	3 (5.88)	3 (5.88)	51 (100)
9 ปีขึ้นไป	15 (30)	15 (30)	15 (30)	3 (6)	2 (4)	50 (100)
รวม	53 (15.96)	82 (24.70)	92 (27.71)	87 (26.20)	18 (5.42)	332 (100)

$$X^2 = 21.026 \quad \text{sig} = 0.006$$

จากตารางที่ 16 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในระดับน้อยมากที่สุดคือ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 42.55 รองลงมาคือ ความพึงพอใจระดับปานกลาง มาก มากที่สุด น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.94, 17.02, 9.57, 6.91 ตามลำดับ พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.14 รองลงมาคือ ความพึงพอใจระดับปานกลาง มากที่สุด และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.58, 13.95, 2.33 ตามลำดับ อายุงาน 6-8 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.18 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ระดับมาก น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 27.45, 19.61, 5.88, 5.88 ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ระดับมาก และ

ระดับปานกลางเท่ากับคือ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และรองลงมาคือ ระดับน้อย และน้อยที่สุดตามลำดับ

สมมติฐานข้อ 7

H_0 ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างเพศที่แตกต่างกับการรับรู้ในสวัสดิการ

H_1 มีความสัมพันธ์กันระหว่างเพศที่แตกต่างกับการรับรู้ในสวัสดิการ

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศกับการรับรู้ในสวัสดิการ

เพศ	การรับรู้ในสวัสดิการ			รวม
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ชาย	118 (69.41)	51 (30)	1 (0.59)	170 (100)
หญิง	121 (74.69)	40 (24.69)	1 (0.62)	162 (100)
รวม	239 (71.99)	91 (27.41)	2 (0.60)	332 (100)

$$X^2 = 5.991 \quad \text{sig} = 0.556$$

จากตารางที่ 17 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศกับการรับรู้ในสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศที่ต่างกันรับรู้ในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน โดยเพศชายนั้นมีการรับรู้ในสวัสดิการระดับมาก จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 69.41 รองลงมาคือ ปานกลาง และน้อย คิดเป็นร้อยละ 30 และ 0.59 ตามลำดับ และเพศหญิงมีการรับรู้ในสวัสดิการระดับมาก จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 74.69 รองลงมาคือ ปานกลาง และน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.69 และ 0.62 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อ 8

H_0 ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างอายุที่แตกต่างกับการรับรู้ในสวัสดิการ

H_1 มีความสัมพันธ์กันระหว่างอายุที่แตกต่างกับการรับรู้ในสวัสดิการ

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุกับการรับรู้ในสวัสดิการ

อายุ	การรับรู้ในสวัสดิการ			รวม
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
23 - 32 ปี	130 (64.04)	71 (34.98)	2 (0.98)	203 (100)
33 - 42 ปี	76 (88.37)	10 (11.63)	0	86 (100)
43 - 52 ปี	30 (85.71)	5 (14.29)	0	35 (100)
53 ปีขึ้นไป	3 (37.5)	5 (62.5)	0	8 (100)
รวม	239 (71.99)	91 (27.41)	2 (0.6)	332 (100)

$$X^2 = 12.592 \text{ sig} = 0.00$$

จากตารางที่ 18 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุกับการรับรู้ในสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุที่ต่างกันรับรู้ในสวัสดิการแตกต่างกัน โดยพนักงานอายุตั้งแต่ 23-32 ปี มีการรับรู้ในสวัสดิการระดับมากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 64.04 รองลงมาคือ ปานกลางและน้อย คิดเป็นร้อยละ 34.98 และ 0.98 ตามลำดับ พนักงานอายุ 33-42 ปี มีการรับรู้ในสวัสดิการระดับมากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 88.37 รองลงมาคือ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.63 พนักงานอายุ 43-52 ปี มีการรับรู้สวัสดิการระดับมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 และปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.29 ส่วนพนักงานอายุ 53 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ระดับปานกลางมากที่สุดคือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.5

สมมติฐานข้อ 9

H_0 ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกันกับการรับรู้ในสวัสดิการ

H_1 มีความสัมพันธ์กันระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกันกับการรับรู้ในสวัสดิการ

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพกับการรับรู้ในสวัสดิการ

สถานภาพ	การรับรู้ในสวัสดิการ			รวม
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
โสด	143 (75.66)	45 (23.81)	1 (0.53)	189 (100)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	75 (74.26)	25 (24.75)	1 0.99	101 (100)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	21 (50)	21 (50)	0	42 (100)
รวม	239 (71.99)	91 (27.41)	2 (0.6)	332 (100)

$$X^2 = 9.488 \quad \text{sig} = 0.014$$

จากตารางที่ 19 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพกับการรับรู้ในสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพที่แตกต่างกันรับรู้ในสวัสดิการแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีการรับรู้ในสวัสดิการระดับมากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 75.66 รองลงมาคือ ปานกลาง และน้อย ร้อยละ 23.81 และ 0.53 ตามลำดับ พนักงานสมรส/อยู่ด้วยกัน มีการรับรู้ในสวัสดิการระดับมากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 74.26 รองลงมาคือ ปานกลาง และน้อย ร้อยละ 24.75 และ 0.99 ตามลำดับ พนักงานที่หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีการรับรู้สวัสดิการระดับมาก จำนวน 21 คน และปานกลางคือ 21 คน เท่ากันคือ ร้อยละ 50

สมมติฐานข้อ 10

H_0 ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างการศึกษาที่แตกต่างกันกับการรับรู้ในสวัสดิการ

H_1 มีความสัมพันธ์กันระหว่างการศึกษาที่แตกต่างกันกับการรับรู้ในสวัสดิการ

ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านการศึกษากับการรับรู้ในสวัสดิการ

การศึกษา	การรับรู้ในสวัสดิการ			รวม
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือเทียบเท่า	5 (6.58)	66 (86.84)	5 (6.58)	76 (100)
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า	190 (82.25)	29 (12.55)	12 (5.19)	231 (100)
ปริญญาตรีขึ้นไป	25 (100)	0	0	25 (100)
รวม	220 (66.27)	95 (28.61)	17 (5.12)	332 (100)

$$X^2 = 9.448 \quad \text{sig} = 0.00$$

จากตารางที่ 20 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านการศึกษากับการรับรู้ในสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านการศึกษาที่แตกต่างกันรับรู้ในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาดำรงต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือเทียบเท่า มีการรับรู้ในสวัสดิการระดับปานกลางมากที่สุด 66 คน คิดเป็นร้อยละ 86.84 รองลงมาคือ ระดับมาก และน้อย ร้อยละ 6.58 เท่ากัน พนักงานที่มีการศึกษาดำรงต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า มีการรับรู้ในสวัสดิการระดับมากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25 รองลงมาคือ ปานกลาง และน้อย ร้อยละ 12.55 และ 5.19 ตามลำดับ พนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีการรับรู้สวัสดิการระดับมากที่สุด จำนวน 25 คน

สมมติฐานข้อ 11

H_0 ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างรายได้ที่แตกต่างกับการรับรู้ในสวัสดิการ

H_1 มีความสัมพันธ์กันระหว่างรายได้ที่แตกต่างกับการรับรู้ในสวัสดิการ

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้กับการรับรู้ในสวัสดิการ

รายได้	การรับรู้ในสวัสดิการ			รวม
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	124 (65.96)	64 (34.04)	0	188 (100)
10,001-12,000 บาท	75 (75)	25 (25)	0	100 (100)
12,001 บาทขึ้นไป	40 (90.90)	2 (4.55)	2 (4.55)	44 (100)
รวม	239 (71.99)	91 (27.41)	2 (0.6)	332 (100)

$$X^2 = 9.488 \quad \text{sig} = 0.00$$

จากตารางที่ 21 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้กับการรับรู้ในสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้ที่แตกต่างกันรับรู้ในสวัสดิการแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีการรับรู้ในสวัสดิการระดับมากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 65.96 รองลงมาคือ ปานกลาง 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 พนักงานที่มีรายได้ 10,001-12,000 บาท มีการรับรู้ในสวัสดิการระดับมากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ ปานกลาง 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 พนักงานที่มีรายได้ 12,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้สวัสดิการระดับมาก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 90.90 รองลงมาคือ ปานกลาง 2 คน และน้อย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 เท่ากัน

สมมติฐานข้อ 12

H_0 ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ในสวัสดิการ

H_1 มีความสัมพันธ์กันระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ในสวัสดิการ

ตารางที่ 22 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุงานกับการรับรู้ในสวัสดิการ

อายุ	การรับรู้ในสวัสดิการ			รวม
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ต่ำกว่า 3 ปี	0	95 (50.53)	93 (49.47)	188 (100)
3 – 5 ปี	31 (72.09)	12 (27.91)	0	43 (100)
6 – 8 ปี	51 (100)	0	0	51 (100)
9 ปีขึ้นไป	50 (100)	0	0	50 (100)
รวม	132 (39.76)	107 (32.23)	93 (28.01)	332 (100)

$$X^2 = 12.592 \quad \text{sig} = 0.00$$

จากตารางที่ 22 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุงานกับการรับรู้ในสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุงานที่แตกต่างกันรับรู้ในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี มีการรับรู้ในระดับปานกลางมากที่สุดคือ 95 คน คิดเป็นร้อยละ 50.53 รองลงมาคือ ระดับน้อย 93 คน คิดเป็นร้อยละ 49.47 พนักงานที่มีอายุงาน 3 – 5 ปี มีการรับรู้ในสวัสดิการระดับมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 72.09 รองลงมาคือ ปานกลาง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 27.91 พนักงานที่มีอายุงาน 6 – 8 ปี มีการรับรู้สวัสดิการระดับมากที่สุด จำนวน 51 คน พนักงานที่มีอายุงาน 9 ปีขึ้นไป มีการรับรู้สวัสดิการระดับมากที่สุด จำนวน 50 คน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในด้านสวัสดิการ : กรณีศึกษา เทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้สวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้สวัสดิการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย อายุระหว่าง 23 – 32 ปี สถานภาพโสด การศึกษาส่วนใหญ่จบชั้นมัธยมปลาย รายได้เฉลี่ยอยู่ที่ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งในความเป็นจริงพนักงานประจำได้รับเงินเดือนเริ่มต้นอยู่ที่ 9,950 บาท และส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 3 ปี

การรับรู้ด้านสวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ด้านสวัสดิการระดับมาก

ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานเทสโก้โลตัสพบว่าสวัสดิการที่พนักงานพึงพอใจสูงสุดคือ ตรวจสุขภาพประจำปี สิ่งที่พนักงานต้องการเพิ่มเติมได้แก่ เงินช่วยเหลือในการครองชีพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ มีความพึงพอใจรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การจ่ายค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา มีความพึงพอใจสูงสุด แล้วตามด้วยโบนัสเงินเดือน เงินปรับเลื่อนตำแหน่งและการให้ความช่วยเหลือค่าครองชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23, 3.08, 2.97, 2.87, 2.69 ตามลำดับ

ด้านสวัสดิการความมั่นคงปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่า การมีเครื่องมือที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานสร้างความพึงพอใจได้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 แล้วตามด้วยการมีการจัดกองทุน การมีการรักษาความปลอดภัยเข้าออก การมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอาคาร มีการตรวจสอบสัญญาณเตือนไฟไหม้และอุปกรณ์ดับเพลิงให้ใช้งานได้อยู่เป็นประจำ มีการซ่อมหม้อไฟ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45, 3.12, 3.09, 3.03, 2.93 ตามลำดับ

ด้านสวัสดิการด้านสุขภาพมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณาจะพบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จะมีความพึงพอใจในด้านของการตรวจสุขภาพประจำปี โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และรองลงมาคือ การที่คู่สมรสได้ใช้สวัสดิการรักษาพยาบาลของพนักงานนั่นเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และอายุงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สำหรับพนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการไม่ต่างกัน

ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการรับรู้ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และอายุงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนพนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ไม่ต่างกัน

5.2 การอภิปรายผล

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ซึ่ง ประมะ สตะเวทิน (2546 : 112) กล่าวว่า คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัยเหล่านี้

1. เพศ คือเพศหญิงนั้นมีแนวโน้มความต้องการที่จะรับรู้ข่าวสารมากกว่าเพศชาย ส่วนเพศชายนั้นต้องการสร้างสัมพันธ์อันดีที่เกิดจากการรับรู้ข่าวสารเพิ่มเติมด้วย นอกจากนี้เพศหญิงมีความแตกต่างอย่างมากกับเพศชายในเรื่องของความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดให้กิจกรรมและบทบาทของทั้งสองเพศต่างกัน

2. อายุ อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิด ความเชื่อลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล คนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น วิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติที่แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบในเรื่องของการเป็นผู้ฟังที่ดี และเข้าใจในสารได้ดี แต่จะเชื่อคนไม่ง่ายถ้าไม่มีเหตุผลที่มาสสนับสนุนเพียงพอ

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง รายได้ อาชีพ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารอย่างมาก เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายต่างกัน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการรับรู้สวัสดิการและความพึงพอใจในสวัสดิการ พบว่า อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ และอายุงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ในสวัสดิการและความพึงพอใจในสวัสดิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้น สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการรับรู้ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ ได้แก่ ผู้รับรู้ (Perceiver) เกิดการรับรู้ (Perception) โดยมีปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่านิยม ทศนคติบุคลิกภาพ สิ่งจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวัง ดังนั้น การรับรู้ของแต่ละคนไม่จำเป็นที่จะต้องเหมือนกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุชานาฏ ประพิตรไพศาล (2549) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อการปฏิรูประบบประกันสังคม กรณีลูกจ้างโรงงานเซรามิค ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง ซึ่งพบว่า การทราบข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์ การให้ความคุ้มครองของกองทุนประกันสังคม และการมีความรู้ความเข้าใจในด้านการจ่ายเงินสมทบและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของระบบประกันสังคม ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและมีความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1) จากผลการศึกษาพบว่า การให้เงินช่วยเหลือค่าครองชีพนั้น พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารของเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต พื้นที่กรุงเทพมหานครควรมีการพิจารณาปรับปรุงการให้เงินช่วยเหลือค่าครองชีพแก่พนักงานให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีค่าใช้จ่ายสูงขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งจะสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป

2) จากผลการศึกษาพบว่า ในด้านของสวัสดิการที่ทางบริษัทจัดหาให้ นั้น ยังมีอีกหลายเรื่อง ที่พนักงานพึงพอใจไม่มากที่สุดอยู่ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารของเทสโก้โลตัสซูเปอร์มาร์เก็ต พื้นที่กรุงเทพมหานครควรชี้แจงทำความเข้าใจให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนกรณีทำงานล่วงเวลา เงินเดือนเมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน การจ่ายเงินพิเศษ เช่น โบนัส เงินที่ได้รับการปรับ การปรับเลื่อนตำแหน่ง การช้อปปิ้ง การตรวจสอบสัญญาณเตือนไฟไหม้ และอุปกรณ์ดับเพลิงให้ใช้งานได้อยู่เป็นประจำ การรักษาความปลอดภัยในการเข้าออก ทั้งนี้ ในประเด็นดังกล่าวมีความสำคัญต่อระเบียบในการอยู่ร่วมกันของพนักงาน หากพนักงานมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น

3) จากการศึกษาการรับรู้สวัสดิการของพนักงานนั้น พบว่า ในเรื่องของการกู้เงินเพื่อนำไปซื้อบ้านนั้นพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยรับรู้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารควรติดตั้งประกาศไว้ในจุดที่พนักงานมองเห็นได้โดยสะดวก และมีการประชาสัมพันธ์เรื่องนี้เพิ่มเติม และพนักงานก็ควรที่จะสังเกตแผ่นป้ายประกาศที่มีการนำมาติดใหม่ทุกครั้ง

4) จากการศึกษาการรับรู้สวัสดิการของพนักงาน พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือเทียบเท่า และที่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี รับรู้เรื่องสวัสดิการในระดับปานกลางนั้น บริหารผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารของเทสโก้โลตัส ซูเปอร์มาร์เก็ต พื้นที่กรุงเทพมหานคร ควรชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับสวัสดิการอย่างเข้มข้นให้กับพนักงานกลุ่มนี้เป็นกรณีพิเศษ

2. ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการขององค์กรอย่างต่อเนื่องและมีการติดตามผล โดยควรเพิ่มการศึกษาเรื่องนันทนาการด้วย



บรรณานุกรม

- กอบชัย อ้นนาค. (2540) ประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบภายใน ของสำนักงานจเรตำรวจ
ปัญหาและแนวทางแก้ไข. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (สาขาการบริหารจัดการสาธารณะสำหรับ
นักบริหาร) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กาญจนา อรุณสุขจุฑา. (2546) ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ :
คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติมา ปรีดีติลล. (2529) ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ชนะการพิมพ์.
- จรัญญา ปานเจริญ. (2550) การรับรู้และการเรียนรู้ (Perception and Learning). กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตราพัชร์ กীরตินันทเจตน์. (2556) รูปแบบการจัดสวัสดิการที่พึงประสงค์ของพนักงาน บริษัท
เอ็น เอช เค พรินซ์ชั่น (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ)
กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- จุฑารัตน์ บำรุงสุข. (2547) ทิศทางการจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดของ
สถานประกอบการในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สาขาการบริหารนโยบาย
สวัสดิการสังคม) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนชัย ยมจินดา และเสน่ห์ จุ้ยโต. (2544) ทฤษฎีองค์การ.หน่วยที่4 พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร.
(สาขาวิชาวิทยาการจัดการ) นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ฝ่ายการพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุญรวย ฤาชัย. (2543) การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : แพรววิทยา.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2540) หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.
- ประวิทย์ เตชมัทธนะ. (2554) ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท
AAA จำกัด.สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์) กรุงเทพมหานคร :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พิรัชย์ภณ แสงทอง. (ม.ป.ป.) ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจระบบขนส่งและ
กระจายสินค้าของ บริษัท ชูชูโย (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการ
จัดการ) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ [PDF เอกสาร
ออนไลน์] แหล่งที่มา : http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Phirachphon_S.pdf
(20 ธันวาคม 2559)
- พิเชษฐ์ สอนศิริ. (2553) การให้คุณค่ากับสวัสดิการพนักงานของบริษัทกรุงเทพการ ไฟฟ้าจำกัด.
สารนิพนธ์ กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิพัฒน์ เพียรศรีวัชรา. (2546) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิตรยนต์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการ) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพโรจน์ ญัตติอัครวงศ์. (ม.ป.ป.) ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัท อุตสาหกรรมผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน)..สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการ) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2534) การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ..2542. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน บริษัทเอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ฉบับปรับปรุงใหม่มีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2555
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาการบริหารการศึกษา) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สลักจิต ภูประกร. (2555) ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม (สาขาการจัดการ) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุซานาฏ ประพิตรไพศาล. (2549) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการปฏิรูประบบประกันสังคมกรณีลูกจ้างโรงงานเซรามิค ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง. แบบฝึกหัดวิจัย เชียงใหม่ : เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสรี วงศ์ทวีลาภ. (2552) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานเทศบาลโกสโกลด์สชูเปอร์มาร์เก็ต

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 23 - 32 ปี

3. 43 - 52 ปี

2. 33 - 42 ปี

4. 53 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส/อยู่ด้วยกัน

3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. การศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่3หรือเทียบเท่า

2. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า

3. ปริญญาตรีขึ้นไป

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า10,000 บาท

2. 10,001 - 12,000 บาท

3. 12,001 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน

1. ต่ำกว่า 3 ปี

2. 3 - 5 ปี

3. 6 - 8 ปี

4. 9 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงกับท่านมากที่สุด

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1. ท่านสามารถกู้เงินเพื่อซื้อบ้านได้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในดอกเบี้ยต่ำ		
2. ท่านสามารถทำงานกับบริษัทได้จนอายุ 60 ปี		
3. กรณีหากบุตรหรือภรรยาที่ถูกต้องตามกฎหมายเจ็บป่วยสามารถใช้สิทธิประกันของท่านได้		
4. ท่านสามารถลาป่วยได้ตามจริงโดยที่บริษัทจะจ่ายเงินให้เพียง 30 วันแรกเท่านั้น		
5. ท่านมีสิทธิ์สมัครกองทุนเพิ่มเป็น 6.5 ได้เมื่ออายุงานครบ 3 ปี		
6. เมื่อท่านประสบเหตุจนถึงแก่ความตายระหว่างปฏิบัติงาน ท่านมีสิทธิ์ได้รับเงินทดแทน		
7. มีการฉีดยากำจัดหนูและแมลง เป็นประจำทุกเดือน		
8. เมื่อท่านอายุงาน 5 ปีขึ้นไป หากลาออกจากงานท่านจะได้รับเงินสมทบกองทุนในส่วนของ นายจ้าง100%		

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

สวัสดิการของเทสโก้โลตัส	พึงพอใจน้อยที่สุด	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมากที่สุด
	1	2	3	4	5
1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ					
1.1 การจ่ายค่าตอบแทนกรณีทำงานล่วงเวลา					
1.2 เงินเดือนเมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน					
1.3 การให้เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ					
1.4 การจ่ายเงินพิเศษ เช่น โบนัส					
1.5 เงินที่ได้รับการปรับ เช่น ปรับเลื่อนตำแหน่ง ปรับปี					
2. สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย					
2.1 มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอาคารเป็นประจำทุกปี					
2.2 มีการซ้อมหนีไฟ					
2.3 มีการจัดสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ					
2.4 มีการตรวจสอบสัญญาณเตือนไฟไหม้และอุปกรณ์ดับเพลิงให้ใช้งานได้อยู่เป็นประจำ					

สวัสดิการของเทศบาลโกสโธตัส	พึงพอใจน้อยที่สุด				พึงพอใจมากที่สุด
	1	2	3	4	5
2.5 มีการรักษาความปลอดภัยในการเข้าออก					
2.6 เครื่องมือที่ใช้มีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน					
3. สวัสดิการด้านสุขภาพ					
3.1 มีการตรวจสุขภาพประจำปี					
3.2 พนักงาน คู่สมรสและบุตรที่ถูกต้องตามกฎหมายสามารถเข้าใช้ บริการโรงพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอกได้ครั้งละ 1,500 บาทโดยที่ ไม่ต้องสำรองจ่าย					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายณัฐพล เฟ็งขันติกุล
วัน เดือน ปีเกิด	15 กรกฎาคม 2528
ที่อยู่ปัจจุบัน	2172/165 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานาคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2555	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง รัฐศาสตรบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2556 – 2558	นักพัฒนาสังคม ศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชนเขต 32 ภาษีเจริญ
พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล บริษัทเอก-ชัย ดิสทริบิวชั่นซิสเต็ม จำกัด