



รายงานผลการวิจัย เรื่อง

ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

*A Study of the Needs and Satisfactions of Staff towards the
Welfare of Division of Student Affairs, Khon Kaen University*

โดย
นภาพร ไอรารัตน์
กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พฤษภาคม 2559

บทคัดย่อ

การศึกษา ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการต่อบุคลากร และเพื่อทราบความต้องการของบุคลากรด้านการจัดสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากความคิดเห็นของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2558 จำนวน 42 คน สถิติที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนเกินครึ่งเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.0 มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.8 อยู่ในตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.2 ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมแล้วบุคลากรมีความพึงพอใจในสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษา เรียงจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่หนึ่ง ด้านสุขภาพอนามัย บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43 อันดับที่สอง ด้านการศึกษา บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.37 อันดับที่สาม ด้านสังคมและนันทนาการ บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ ส่วนความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านความต้องการ พบว่า โดยภาพรวมแล้วบุคลากรมีความต้องการให้กองกิจการนักศึกษา จัดสวัสดิการโดยเรียงจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่หนึ่ง ด้านความปลอดภัย บุคลากรมีความต้องการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 อันดับที่สอง ด้านการศึกษา บุคลากรมีความต้องการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 อันดับที่สาม ด้านสวัสดิการ บุคลากรมีความต้องการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

คำนำ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการต่อบุคลากร และเพื่อทราบความต้องการของบุคลากรด้านการจัดสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการให้กับบุคลากร กองกิจการนักศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในระยะยาว

ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรกองกิจการนักศึกษา ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
การบริหารงานกองกิจการนักศึกษา	4
แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ	7
ทฤษฎีความพึงพอใจ	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการศึกษา	27
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น	29
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	36
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น	36
อภิปรายผล	39

บทที่ 1 บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันจากสภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการด้านต่างๆที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีผลอย่างสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ การศึกษาถือเป็นกลไกที่จะพัฒนาคนให้มีคุณภาพคุณธรรม มีความรู้และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข รวมทั้งมีศักยภาพพร้อมที่จะแข่งขันและร่วมมือกันทำให้สังคมมีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ดังนั้นการก้าวเข้าสู่ยุคการบริหารที่เน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นเหตุให้องค์กรต้องเริ่มหันมาตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการ “คน” ในองค์กรมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างคนให้มีคุณค่าและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันให้กับองค์กร ซึ่งในอดีตองค์กรส่วนใหญ่มักไม่ได้คำนึงถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลว่ามีส่วนช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร เนื่องจากการทำงานของฝ่ายบุคคลที่ผ่านมาเป็นการทำงานที่เน้นขั้นตอน กระบวนการ ภายใต้กฎระเบียบ ที่ไม่สนับสนุนกับทิศทางหรือเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่เดียวกันกลับจะเป็นการถ่วงการพัฒนาขององค์กรเสียด้วยซ้ำไป แต่ในปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแนวความคิดใน “การบริหารจัดการคน” ให้ตอบสนองต่อองค์กรได้ ซึ่งเชื่อว่า คนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่การพัฒนาผลผลิตและการเรียนรู้ สร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรเกิดความแข็งแกร่งและความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง การบริหารคนให้สอดคล้องกับการบริหารงานประเภทอื่นๆขององค์กรในลักษณะนี้ ก่อให้เกิดแนวคิดของการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ คือ การมุ่งเน้นพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร มีการพัฒนาจิตใจ และกำหนดทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มุ่งสู่เป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อีกทั้งต้องการให้บุคลากรทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรอย่างสูงสุด อยากรให้คนทำงานด้วยการเสียสละและจริงจัง มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ขยันขันแข็ง และทุ่มเทเวลาความสามารถให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ และประสงค์จะอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน ในทำนองเดียวกับคนที่ทำงานย่อมอยากได้ค่าจ้างที่สูงกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน อยากรได้ความสะอาดสบาย อยากรมีเวลาหยุดพักผ่อนโดยไม่ลดค่าจ้าง อยากรให้องค์กรจัดหาที่พักและอาหารให้ ซึ่งหากเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเหล่านี้ เขาจะมีความพึงพอใจและมีความสุข มีขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ความต้องการดังกล่าวไม่ได้รับการตอบสนอง คนก็จะทำงานด้วยความเฉื่อยชา พยายามแสวงหาผลประโยชน์อื่นๆให้กับตนเองเป็นการชดเชย บางครั้งอาจมีความรุนแรงถึงขั้นทะเลาะวิวาทหรือนัดหยุดงานอันเป็นผลเสียต่อทุกฝ่าย ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงหาวิธีที่จะให้คนมีความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงานและทำงานให้แก่องค์กร ตามที่องค์กรปรารถนา วิธีการดังกล่าวนี้้องค์กรจึงพยายามจัดให้บุคลากรได้รับการตอบแทนเป็นพิเศษเป็นการนอกเหนือไปจากรายได้ปกติ เช่น สามารถเบิกค่าเช่าบ้านได้ รักษาพยาบาลโดยไม่ต้องใช้เงิน เป็นต้น วิธีดังกล่าวนี้ เรียกว่า การจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรนั่นเอง (ประกาศ งามชมพู,2531)

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีระบบบริหารจัดการที่ดีที่สร้างคุณภาพชีวิตและความผูกพันในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร (healthy organization) ควบคู่กับการสร้างธรรมาภิบาลและมาตรฐานการทำงานที่มีผลสัมฤทธิ์สูง (high performance organization) เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการสร้างสรรค์และพัฒนาการศึกษาให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าต่อสังคม มีคุณธรรม จริยธรรม มีทักษะและความรับผิดชอบในการทำงาน มีความรู้และประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสามารถดำรงชีพอยู่ในสังคมโลกได้อย่างมีคุณภาพและคุณธรรม มุ่งเน้นการให้บริการเพื่อเอื้อต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของนักศึกษา มีบุคลากรปฏิบัติงาน รวมทั้งหมด จำนวน 42 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 11 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 9 คน พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 19 คน พนักงานราชการ จำนวน 1 คน บุคลากรทุกคนย่อมมีปัญหาแตกต่างกันไปโดยเฉพาะปัญหาด้านค่าครองชีพที่สูงขึ้นและส่งผลกระทบต่อการทำงาน ดังนั้น การจัดสวัสดิการด้านต่างๆยังเป็นความต้องการของบุคลากรทุกคน จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจในการศึกษาเรื่องความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา ว่าบุคลากรกองกิจการศึกษามีความพึงพอใจในสวัสดิการที่มีอยู่หรือมีความต้องการสวัสดิการเพิ่มเติมด้านใดบ้าง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการให้บริการด้านสวัสดิการให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการให้บริการด้านสวัสดิการให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้ทำการศึกษาเฉพาะบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี พ.ศ. 2558 ทั้งหมดรวม 42 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
กองกิจการนักศึกษา หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้บริการแก่นักศึกษา โดยประสานงานกับหน่วยงานและบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในการที่จะช่วยสนับสนุนส่งเสริมการผลิตบัณฑิตที่สมบูรณ์ในทุกด้าน

บุคลากร หมายถึง บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความประทับใจ ความรู้สึกที่ดี ความพอใจที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการด้านต่างๆของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ความต้องการ หมายถึง ความมุ่งหวังหรือความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองในการจัดสวัสดิการให้กับบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย หมายถึง สิ่งที่มีมหาวิทยาลัยให้หรือมีให้กับบุคลากรในการให้ความดูแลด้านสุขภาพอนามัยของบุคลากร เช่น สวัสดิการช่วยเหลือด้านค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี การใช้ข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพการป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพจิต การรักษาพยาบาล

ด้านสวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลปัญหายุ่งยากทั้งในส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้นย่อมนำหมายถึง สวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง

สวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการ หมายถึง เป็นการช่วยให้บุคลากรเกิดความไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ ได้รู้จักกัน ตลอดจนช่วยสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เช่น การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ การจัดกิจกรรมพักผ่อน การจัดกิจกรรมคลายเครียด การตั้งชมรมกีฬา การจัดห้องพักผ่อน การจัดห้องอ่านหนังสือ/ห้องสมุด การจัดทำทัศนศึกษา การจัดให้มีสวนกีฬาไว้เพื่อออกกำลังกาย

สวัสดิการด้านการศึกษา หมายถึง สวัสดิการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากร ได้แก่ การให้ลาศึกษาต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การให้กู้ยืมเงินเพื่อการเรียนต่อของบุคลากร การให้ทุนการศึกษาต่อ/งานวิจัยทั้งภายในและต่างประเทศ

สวัสดิการด้านความปลอดภัย หมายถึง สวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรในรูปแบบการให้ประกันชีวิต เพื่อเป็นหลักประกันในกรณีบุคลากรประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน หรือเพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ เช่น จัดทางออกฉุกเฉินภายในอาคาร มีระบบ KEY CARD ในการเข้าออกอาคาร การดูแลอาคารเพื่อป้องกันการขโมยทรัพย์สิน เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. นำผลมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการให้บริการด้านสวัสดิการให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสมต่อไป

.....

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใน 5 ด้าน คือ 1. ด้านสุขภาพอนามัย 2. ด้านสวัสดิการ 3. ด้านสังคมและนันทนาการ 4. ด้านการศึกษา 5. ด้านความปลอดภัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การบริหารงานของกองกิจการนักศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ
3. ทฤษฎีความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารงานของกองกิจการนักศึกษา

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2522 มีการแบ่งหน่วยงานออกเป็น 4 งาน คือ งานองค์การนักศึกษา งานแนะแนวและจัดหางาน งานบริการและสวัสดิการ งานวินัยและปกครอง ต่อมาเมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2533 คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.) ได้พิจารณาอนุมัติให้ปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดีใหม่ โดยกองกิจการนักศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 งาน ได้แก่ งานธุรการ งานกีฬา งานแนะแนวและจัดหางาน งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานวินัยนักศึกษา งานหอพักนักศึกษา และงานกิจกรรมนักศึกษา ต่อมาได้ปรับโครงสร้างสำนักงานอธิการบดีใหม่ เมื่อเดือนตุลาคม 2556 กองกิจการนักศึกษา ได้แบ่งหน่วยงานออกเป็น 7 งาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานแนะแนวและจัดหางาน งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานวินัยนักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา งานบริการเงินยืมเพื่อการศึกษา และงานระเบียบกิจกรรมนักศึกษา ต่อมา เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2558 ได้มีคำสั่งมหาวิทยาลัยแต่งตั้งหัวหน้างานกองกิจการนักศึกษา ตามคำสั่งที่ 1936/2558 ลงวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2558 โดยมีทั้งหมด 6 งาน ได้แก่ งานธุรการ งานแนะแนวและจัดหางาน งานบริการและสวัสดิการ งานวินัยนักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา งานบริการเงินยืมเพื่อการศึกษา โดยแต่ละงานมีหน้าที่หลักดังนี้

งานธุรการ มีหน้าที่งานด้านสารบรรณ การติดต่อประสานงานทั่วไป การเจ้าหน้าที่ การเงินและบัญชีทั้งในส่วนของกองกิจการนักศึกษา ฝ่ายพัฒนานักศึกษาและองค์การนักศึกษา การพัสดุ ห้องประชุม ยานพาหนะ โทรศัพท์ทางไกล การยืมพัสดุ การจัดเลี้ยงอาหารว่าง เครื่องดื่มในการประชุมและสารสนเทศ

งานแนะแนวและจัดหางาน มีหน้าที่ให้บริการในการให้คำปรึกษาในเรื่องการเรียนและการใช้ชีวิต การจัดหางาน การบริการสนเทศเกี่ยวกับการศึกษาและอาชีพ และการศึกษาต่อ บริการแบบทดสอบทางจิตวิทยา การจัดโครงการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา พัฒนาบุคลิกภาพ และจริยธรรม

งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา มีหน้าที่จัดบริการให้แก่นักศึกษา ได้แก่ ทุนการศึกษา เงินช่วยเหลือค่าอาหารกลางวัน

งานวินัยนักศึกษา มีหน้าที่ดำเนินงานด้านวินัยนักศึกษาให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยวินัยนักศึกษา พ.ศ. 2551 การสอบสวนวินัยนักศึกษา จัดทำฐานข้อมูลนักศึกษาที่กระทำผิดวินัยฯ ดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรมด้านส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม การรณรงค์ให้นักศึกษาแต่งกายถูกระเบียบ/ลดละเลิกอบายมุขในรูปแบบต่างๆ การปลูกจิตสำนึกให้นักศึกษามีระเบียบวินัยมีพฤติกรรมเป็นที่พึงประสงค์ของสังคม

งานกิจกรรมนักศึกษา มีหน้าที่กำกับดูแล ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงาน กิจกรรมเสริมหลักสูตรขององค์การนักศึกษา สภานักศึกษา ชมรมด้านอาสาพัฒนาและบำเพ็ญประโยชน์ ศิลปวัฒนธรรม จริยธรรม กำกับดูแลเงินบำรุงกิจกรรมเสริมหลักสูตรของนักศึกษา การดำเนินงานและการบันทึกข้อมูลการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาลงในระบบทะเบียนกิจกรรมเพื่อการสำเร็จการศึกษา การออกใบระเบียนกิจกรรมนักศึกษา การดูแลและบำรุงรักษาอาคารสถานที่ในการทำกิจกรรมของนักศึกษา เช่น อาคารที่ทำการองค์การนักศึกษา ที่ทำการชมรม และการส่งนักศึกษาเข้าร่วมโครงการต่างๆ กับหน่วยงาน/องค์กรเอกชนต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษาในด้านต่างๆ

งานบริการเงินยืมเพื่อการศึกษา มีหน้าที่จัดบริการให้แก่นักศึกษา ได้แก่ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) กองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.) และการให้บริการเงินยืมฉุกเฉินแก่นักศึกษา

ความหมายของสวัสดิการ

สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอนาคต มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีเพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจและสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวลปัญหายุ่งยากทั้งในส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้นย่อมนำหมายถึง สวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง

ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้คนงานมีขวัญและกำลังใจ มีความพอใจในงาน มีความรักงานและเต็มใจที่จะทำงานให้มีคุณภาพดีเป็นผลประโยชน์และบริการที่หน่วยงานจัดให้บุคลากรของหน่วยงานทั้งในขณะปฏิบัติงาน หยุดพักงานชั่วคราว และเมื่อออกจากงาน เพื่อบำรุงขวัญของบุคลากรให้ทำงานด้วยความสบายใจและได้รับความสะดวกสบายจะได้มีความพอใจในงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สวัสดิการดังกล่าว อาจจะเป็นเงิน สิ่งของ หรือให้เป็นบริการความสะดวกสบาย เช่น บริการเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย การศึกษา ความมั่นคงในทางการเงิน การพักผ่อนหรือสันทนาการ การให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงาน และปัญหาส่วนตัว

ประเภทของสวัสดิการ

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553) สวัสดิการในองค์กรแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. **สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย** เช่น ยา เวชภัณฑ์จำเป็นสำหรับการปฐมพยาบาล ห้องพยาบาล บริการตรวจสุขภาพประจำปี การประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการป้องกันโรค การจัดสภาพแวดล้อมที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ
2. **สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ** เช่น การจัดหาที่พักอาศัย อาหารกลางวัน สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า กองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย
3. **สวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการ** เช่น การจัดกิจกรรมพักผ่อน การตั้งชมรมกีฬา การจัดการแข่งขันกีฬายามในมหาวิทยาลัยฯและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ การจัดทัศนศึกษา การจัดเลี้ยงประจำปี
4. **สวัสดิการด้านการศึกษา** เช่น การให้ลาศึกษาต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การให้ทุนการศึกษาต่อ/งานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การจัดให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาต่อของบุคลากร

กล่าวโดยสรุป สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือน

ประทีน ไกรชรวีทย์ (2541) ให้ความหมายคำว่า สวัสดิการ ไว้ว่า คือ ประโยชน์ต่างๆที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปในรูปของเงินรายได้ นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติที่หน่วยงานจัดให้อยู่แล้วเพื่อเป็นการช่วยเหลือในเรื่องเจ็บป่วย อุบัติเหตุ การลาจากงานอย่างกะทันหัน ไม่ว่าจะเป็นการให้ความสะดวกสบายต่างๆก็ได้ เช่น การให้ลาพักผ่อนได้โดยได้รับเงินตามสมควรและการจัดการสภาพแวดล้อมทั้งในและรอบๆที่ทำงานให้สะดวกสบายที่สุดและได้แบ่งประเภทสวัสดิการออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การช่วยเหลือด้านการเงินให้แก่พนักงานที่ไม่สามารถช่วยตนเองได้มากนัก เช่น เงินสะสม เงินค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ
2. ผลประโยชน์ที่ได้รับในเวลาที่ไม่ได้ทำงาน ได้แก่ วันหยุด วันลา รางวัล หรือสิ่งของพิเศษที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น เงินโบนัส ซึ่งจ่ายตามอายุงานหรือจ่ายให้ทุกคนเท่าเทียมกัน เงินช่วยเหลือบุตร
3. เงินช่วยเหลือในการจัดกิจกรรม สันทนาการ การกีฬา การอำนวยความสะดวก การบริการทางการแพทย์ ห้องสมุด ห้องอาหาร และบริการอื่นๆ เช่น การจัดจำหน่ายสินค้าราคาถูก เป็นต้น

อุทัย หิรัญโต (2543) ได้กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรธุรกิจจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อที่จะได้ใช้กำลังกาย กำลังสติปัญญา ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวลต่อปัญหาทั้งส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุด

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2543) ให้ความหมายของคำว่า สวัสดิการ ไว้ว่า หมายถึง การกระทำขององค์กรหรือหน่วยงานที่กระทำขึ้นเพื่อเป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับบุคลากร ได้รับสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่การบำรุงขวัญและกำลังใจของคนที่มาปฏิบัติงาน

สมพงษ์ จ้อยศิริ (2545) กล่าวว่า สวัสดิการเป็นค่าตอบแทนพิเศษอื่นนอกเหนือจากค่าจ้างที่นายจ้างจัดให้ลูกจ้าง โดยไม่ได้คำนึงถึงว่าลูกจ้างนั้นจะทำงานได้มากหรือน้อย เป็นคนขยัน เป็นคนดีหรือไม่อย่างไร

แต่ที่จัดให้ก็เพราะถือว่าเป็นลูกจ้างของเรา เป็นเหมือนลูกของเรา เป็นเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน ถึงอย่างไร ก็ต้องช่วยเขาจัดให้เขามีความสุข

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545) กล่าวว่า สวัสดิการเป็นสิ่งที่ยังขาดหรือขาดไปบ้างสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เช่น ที่อยู่อาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล อาหารกลางวัน และวันหยุดพิเศษ เป็นต้น ซึ่งเป็นการจัดหาในสิ่งทีนอกเหนือจากค่าจ้างที่จ่ายให้โดยตรง โดยถือเสมือนเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของนายจ้าง ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ยังขาดการสมควรปฏิบัติ เพื่อธำรงรักษาและจูงใจบุคคลที่มีความสามารถให้ร่วมงานกับองค์กร

Derek (1991 อ้างถึงใน จินตนา บุญชวน,2541) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่า หมายถึง การกินดีอยู่ดี ซึ่งหมายถึงสุขภาพและความปลอดภัย โดยหมายรวมทั้งร่างกายและจิตใจสวัสดิการด้านร่างกายจะเป็นสวัสดิการพื้นฐานในการดำรงชีวิตทั่วไป เช่น วันหยุด เป็นต้น ส่วนสวัสดิการด้านจิตใจ เช่น การให้คำปรึกษา การส่งเสริมสนับสนุนด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น

สำนักคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติให้ความหมาย สวัสดิการสังคม ว่าหมายถึง ระบบจัดบริการทางสังคมเพื่อป้องกันและแก้ปัญหาทางสังคมและพัฒนาสังคมรวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคมเพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐานโดยบริการต่างๆจะต้องตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การประกันรายได้ สวัสดิการแรงงาน นันทนาการและบริการทางสังคมทั่วไป ทั้งต้องครอบคลุมกลุ่มผู้ด้อยโอกาส และผู้ที่ถูกละเลยทางสังคมประเภทต่างๆ เช่น เด็ก สตรี เยาวชน ผู้ไม่มีที่ดินทำกิน ผู้สูงอายุ คนขอทาน คนไร้ที่พึ่ง คนติดยาเสพติด ผู้ติดเชื่อเฮดส์ เป็นต้น ทั้งนี้การให้บริการมีทั้งการให้เปล่า ซึ่งมีการตรวจสอบการให้บริการแบบมีส่วนร่วม (ประกันสังคม) และการให้บริการลักษณะที่เป็นสิทธิที่ทุกคนมีสิทธิได้รับอย่างเท่าเทียมกัน

แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

การจัดสวัสดิการที่จะให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคลากรในหน่วยงานนั้นมีแนวทางในการจัดสวัสดิการดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2531) ได้กล่าวถึงหลักการของการจัดระบบการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนและบริการที่ดีควรจะต้องประกอบด้วยหลักการต่างๆ ดังนี้คือ

- 1.ผลประโยชน์ตอบแทนและบริการที่ให้กับพนักงานควรจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน
- 2.ผลประโยชน์และบริการที่ให้ ควรจะเป็นกิจกรรมที่มีขอบเขตมุ่งถึงการให้ประโยชน์ต่อกลุ่มมากกว่าการให้ประโยชน์ต่อแต่ละบุคคล
- 3.ผลประโยชน์และบริการที่จัดให้ ควรพิจารณาจากรากฐานของขอบเขตที่กว้างมากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- 4.ระบบการจ่ายค่าตอบแทนและบริการ ไม่ควรกระทำในความหมายของการให้ในขอบเขตเนื่องจากความกรุณาหากแต่จะต้องจัดขึ้นในความหมายของความรับผิดชอบและมีการคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายที่พึงมีต่อกันตามความเป็นจริง
- 5.ต้นทุนของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจ่ายประโยชน์ตอบแทนและบริการต้องสามารถคิดคำนวณได้ และมีความเหมาะสมในแง่ต่างๆกันด้วย

สุชาวดี พูลทรัพย์ (2536) ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานสวัสดิการ ได้ข้อสรุปคือ

1. นายจ้างควรที่จะกำหนดมาตรการในการจัดสวัสดิการประเภทอื่นนอกเหนือจากสวัสดิการที่มุ่งใจให้ลูกจ้างมุ่งทำงานหนัก เพื่อประโยชน์ตอบแทนทั้งแก่นายจ้างและลูกจ้าง โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างควบคู่ไปด้วย

2. การจัดสวัสดิการต้องมีความสอดคล้องและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกจ้าง

3. นายจ้างควรพยายามหลีกเลี่ยงการจัดสวัสดิการที่ทำให้เกิดการแบ่งแยกลูกจ้างตามระดับชั้น

4. ในการจัดสวัสดิการควรจะทำให้ลูกจ้างเกิดความรู้สึกภูมิใจและรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อการได้รับสวัสดิการ

5. สภาพแรงงานในสถานประกอบการแต่ละแห่ง ควรมีบทบาทสำคัญในการสร้างเสริมสวัสดิการให้แก่ลูกจ้าง

6. รัฐบาลควรกำหนดกฎหมายแรงงานที่ให้ความคุ้มครองลูกจ้างในเรื่องสวัสดิการโดยจำแนกตามประเภทของกิจการ

7. รัฐบาลควรมีบทบาทเป็นผู้ประสานงานในการจัดสวัสดิการที่จำเป็นต่อการดำรงชีพให้แก่ลูกจ้าง โดยเน้นการร่วมมือกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง

ชลินทร์ อมรธรรม (2536) มีแนวทางและจุดมุ่งหมายในการจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน ดังนี้

1. เป็นการเสริมปัจจัยสี่ สิ่งจำเป็นที่สุดของมนุษย์ สวัสดิการเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค อันรวมเรียกเป็นปัจจัยสี่อย่างนี้เอง เป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการครองชีวิตมนุษย์ สิ่งที่คนทำงานจะต้องมี จะต้องใช้ คือสิ่งจำเป็นทั้งสี่อย่างนี้เอง เพื่อให้คนทำงานปลอดจากความห่วงใยที่มีต่อสิ่งจำเป็นเหล่านี้แล้ว ก็จำเป็นจะต้องจัดทำให้เพื่อคนทำงานมีภาระน้อยที่สุด การงานของคนทำงานก็จะเป็นไปด้วยดี

2. เป็นการให้สิ่งต่างๆซึ่งประหยัดค่าใช้จ่ายซื้อเอง เมื่อจัดสวัสดิการนายจ้างจะต้องจัดหาซื้อคนละจำนวนมาก ราคาซื้อค่าจ้างเหมาไปหาย่อมถูกกว่าที่มีภายในท้องตลาด ลูกจ้างแต่ละคนต่างซื้อคนละจำนวนน้อย ย่อมมีราคาแพงกว่า นอกจากตัวราคาที้น้อยกว่าซึ่งประหยัดเงินได้แล้ว ความสำคัญอยู่ที่การช่วยให้เกิดความสะดวกให้แก่ลูกจ้างอีกทางหนึ่งด้วย

3. เป็นการทำให้เกิดค่าตอบแทนมีความสมบูรณ์ขึ้น การให้สวัสดิการเป็นตัวนำการให้อีกหลายอย่างมาเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ ตามความขาดแคลนของผู้รับหรือตามสภาพที่ผู้รับควรจะมีควรจะได้ ทำให้ฝ่ายจัดสามารถทำหน้าที่ในฐานะผู้ดูแลได้เป็นอย่างดี สิ่งเหล่านี้มิได้เสียไปเปล่า ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นของฝ่ายพนักงาน ก็จะกลับมาเป็นค่าสมนาคุณแก่ฝ่ายนายจ้าง

4. เพื่อตัดปัญหาการครองชีพ เมื่อสวัสดิการได้จัดหาสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตแล้ว ก็จะทำให้ภาระในการครองชีพลดน้อยลง สวัสดิการช่วยลดภาระความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการครองชีพลงไปได้

5. เพื่อเป็นการแก้ไขความเจ็บป่วย ทุกคนอาจมีความเจ็บป่วยเกิดขึ้น สวัสดิการมีส่วนร่วมเข้ามาช่วยในเรื่องนี้ โดยให้การปฐมพยาบาล ซึ่งถ้าพนักงานแก้ไขด้วยตนเองก็อาจจะเหลือปากว่าแรงที่จะแก้ไขได้ สวัสดิการยังช่วยประหยัดเวลาที่ต้องเสียไปเพื่อการรักษาความเจ็บป่วยด้วย

6. เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของพนักงาน ทุกคนย่อมหวังที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สวัสดิการมีส่วนเป็นอย่างมากในการเพิ่มหรือยกระดับในเรื่องนี้ เช่น การทำงานที่มีการพักผ่อนเพียงพอจะมีกำลังและสติปัญญาสามารถกลับมาทำงานให้ได้มากขึ้น เป็นการเพิ่มคุณภาพให้แก่ชีวิตในการทำงาน

7. เป็นการเสริมรักษาคุณภาพของงาน งานดีมีคุณภาพเป็นสิ่งที่ต้องการ แต่จะต้องมีสิ่งลงทุนให้ก่อน ในที่นี้คือ สวัสดิการ สวัสดิการจะทำให้ลูกจ้างเกิดความสำนึกและความรู้สึกรับผิดชอบของงาน นำมาซึ่งการทำงานให้มีคุณภาพดีขึ้น ก่อให้เกิดความตั้งใจทำงานดีของลูกจ้าง

8.เป็นการช่วยลดปัญหาการทำงานลง ปัจจุบันนายจ้างให้ความสนใจเรื่องความสัมพันธ์ในการทำงานมาก พยายามที่จะปรับปรุงการบังคับบัญชาให้มีความราบรื่น มีปัญหาในการทำงานน้อยที่สุด การจัดสวัสดิการต่างๆไปแม้จะดูเป็นสิ่งของ มองดูเป็นบริการแต่ก็สามารถเอาชนะจิตใจผู้รับของฝ่ายลูกจ้าง ทำให้มีปัญหการทำงานน้อยลง

9.ทำให้คนผูกพันกับองค์กร ในการให้ของนายจ้าง ไม่มีอะไรจะทำให้คนทำงานมีความผูกพันได้ดีกว่าการให้สวัสดิการ สวัสดิการเป็นสิ่งที่รู้สึกว่าได้ไปแล้ว ให้โดยไม่หวังผลตอบแทน การให้สวัสดิการจึงเป็นผลในด้านจิตใจอย่างบริสุทธิ์ เมื่อได้รับสวัสดิการที่มีหลักเกณฑ์ที่ดีๆ จะสร้างความสำนึกขึ้นมา คือ ความผูกพันที่จะอยู่กับองค์กร ความสำนึกอันนี้เป็นคุณค่าที่สูงยิ่ง

กิตติพงษ์ เหล่านิพนธ์ (2542) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการที่ดี คือ

- 1.ต้องตอบสนองต่อความต้องการ
- 2.มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าต่อการจัดสวัสดิการ
- 3.มีความเสมอภาค มีความยุติธรรม จัดเพื่อคนส่วนใหญ่
- 4.หลักประชาธิปไตย
- 5.คำนึงถึงงบประมาณ
- 6.การบริการต้องสะดวกคล่องตัว
- 7.หลักการเท่าเทียมแห่งค่าจ้าง
- 8.หลักแห่งความรับผิดชอบร่วมกัน
- 9.ต้องเป็นการพัฒนาบุคลากรให้ปัจเจกชน สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นโดยส่วนรวมได้

แนวคิดของ Flippo (1995) เห็นว่าแนวทางพื้นฐานของการจัดสวัสดิการที่ดีคือ

- 1.สนองต่อความต้องการอย่างแท้จริง
- 2.สวัสดิการที่จัดให้ควรอยู่ในรูปแบบของกลุ่มจึงเกิดประสิทธิภาพที่ดีกว่ารายบุคคล เช่น ประหยัดค่าใช้จ่าย เกิดการทำงานร่วมกัน เป็นต้น
- 3.ลักษณะของการจัดสวัสดิการ ควรจะยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกจ้างที่แตกต่างกันออกไป เช่น ความต้องการของเพศชายและเพศหญิง ในบางอย่างแตกต่างกัน หรือความต้องการของคนโสดกับคนมีครอบครัว ย่อมมีความแตกต่างกันในบางเรื่อง
- 4.การจัดสวัสดิการจะต้องต่อเนื่อง กว้างขวาง มีการวางแผนการสื่อสารที่ดีเพื่อให้สวัสดิการเป็นไปอย่างมีผล
- 5.สวัสดิการเป็นต้นทุนอย่างหนึ่งในการผลิต การจัดจึงต้องสามารถคำนวณเป็นต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายได้ ตลอดจนถึงคำนึงถึงฐานะในทางการเงินด้วย

แนวคิดของ Vaid (1970) ได้วางหลักการจัดสวัสดิการที่ดีไว้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1.หลักความรับผิดชอบต่อสังคมของอุตสาหกรรม (Principle of Social Responsibility of Industry) เพราะถือนายจ้างเป็นผู้หนึ่งในสังคมจึงควรจะต้องมีส่วนรับผิดชอบต่อคนในสังคมบ้าง การจัดสวัสดิการจึงต้องให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความต้องการของลูกจ้างด้วย
- 2.หลักแห่งประชาธิปไตย (Principle of Democratic Values) เป็นหลักที่เปิดโอกาสให้ลูกจ้างมีสิทธิมีเสียงในการแสดงความคิดเห็น แสดงความต้องการ ตลอดจนถึงมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน สวัสดิการจึงจะสอดคล้องกับความต้องการของลูกจ้างจึงจะเกิดผลดี
- 3.หลักแห่งความเท่าเทียมแห่งค่าจ้าง (Principle of Adequacy of Wages) เพราะถือนายจ้างสวัสดิการเป็นสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้าง จึงไม่ควรถือว่าสวัสดิการคือส่วนหนึ่งของค่าจ้าง

4.หลักแห่งประสิทธิภาพ (Principle of Efficiency) เพื่อก่อให้เกิดผลคุ้มค่าต่อการดำเนินการจัดสวัสดิการ และสามารถทำให้ลูกจ้างเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้น

5.หลักแห่งการพัฒนาบุคลิกภาพ (Principle of Re-Personalization) เป็นการเน้นให้ลูกจ้างแต่ละคนสามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

6.หลักแห่งความรับผิดชอบร่วมกัน (Principle of Co-Responsibility) เป็นการเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้มีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันและสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างแท้จริง

7.หลักแห่งการยอมรับโดยทั่วไปภายในสถานประกอบการ (Principle of Totality of Welfare) เนื่องจากสวัสดิการเป็นเรื่องของคนโดยทั่วไปจึงจะต้องให้คนโดยทั่วไปยอมรับในสวัสดิการดังกล่าวจึงจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ไม่แบ่งแยกกัน

ความสำคัญของการจัดสวัสดิการ

บุญเพ็ง แซ่พัว (2529) การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารงานบุคคล ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความสะดวกสบาย คลายความวิตกกังวลในเรื่องต่างๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นในตัวเอง และรู้สึกว่ามี ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สวัสดิการแม้จะไม่ใช่งานหลักขององค์การ แต่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ และยังมีผลกระทบต่อสมรรถภาพของผู้ปฏิบัติงานโดยตรงอีกด้วย ในฐานะที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การเป็นปุถุชนมีจิตใจ มีความรู้สึกต่อผลกระทบที่เป็นสิ่งเร้าต่าง ๆ ตลอดเวลา องค์การจึงต้องหาทางส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งปวง มีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เพื่อจูงใจพนักงานที่มีความสามารถอยู่ในองค์การได้นานที่สุด เพื่อป้องกันการสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ที่สูญเสียไปต่อองค์การไว้ แม้ว่า การจ่ายผลตอบแทนในรูปสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลจะใช้เงินลงทุนสูงขึ้น หรือเป็นการเพิ่มต้นทุนค่าใช้จ่ายทางอ้อมก็ตาม แต่ก็ให้ประโยชน์ตอบแทนองค์การ ได้คุ้มค่าในระยะเวลายาวอย่างแน่นอน

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2540) กล่าวว่า ทรัพยากรที่สำคัญในการปฏิบัติงาน คือ ทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรในองค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญ ในองค์การจึงมีการจัดหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านการบริหารบุคคลโดยตรงเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรในองค์การเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่โดยมีระบบต่าง ๆ เข้ามาช่วย เช่น ระบบจูงใจ วิธีการที่สำคัญวิธีการหนึ่งคือ การจัดสวัสดิการ

วัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการ

บุญเพ็ง แซ่พัว (2529) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการไว้เป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน และจูงใจผู้มีความสามารถให้เข้ามาทำงานในองค์การ
2. เพื่อปรับปรุงขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อช่วยพนักงานเกิดความมั่นคงในอาชีพ และต่อตัวพนักงานเอง
4. เพื่อสร้างความจงรักภักดีให้เกิดกับองค์การ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

วรรณรินทร์ เทพบุตร (2548) ได้กล่าวไว้ว่าหน่วยงานจำเป็นต้องจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรของตนทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน
2. เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการจัดหาบุคลากรในหน่วยงาน
3. เพื่อบำรุงรักษาบุคลากรให้มีความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน
4. เพื่อเพิ่มผลผลิตแก่หน่วยงานให้สูงขึ้น

5. ทำให้งานของหน่วยงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. เพื่อป้องกันปัญหาการขัดแย้งขาดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร
7. เพื่อให้บุคคลในหน่วยงานอุทิศแรงงานในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น
8. เพื่อลดการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ของบุคลากรในหน่วยงาน
9. เพื่อยกระดับมาตรฐาน การดำรงชีวิตของบุคลากรในหน่วยงาน
10. เพื่อลดการขาดงาน ลางาน และเปลี่ยนงานของบุคลากรในหน่วยงาน
11. เพื่อลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร
12. เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน
13. เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตของบุคลากรให้อยู่ในสภาพปกติ

รูปแบบของสวัสดิการ

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2545) กล่าวว่าสวัสดิการนั้นสามารถแยกออกมาได้เป็น 6 ประเภท คือ

1. ด้านเศรษฐกิจ จุดมุ่งหมายแล้วคือต้องการ เพิ่มพูนความมั่นคงทางเศรษฐกิจแก่พนักงาน นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้างที่ได้รับ ซึ่งได้แก่การจ่ายเงินช่วยเหลือพนักงาน รวมทั้งครอบครัว เช่น ค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร ค่าเล่าเรียน เงินกู้ เงินเพื่อการฌาปนกิจฯ ซึ่งเป็นการบริการเพิ่มเติมจากเงินเดือนประจำที่ได้รับ

2. ด้านสุขภาพอนามัย มีบริการอยู่หลายประเภทที่จัดเข้าเป็นสวัสดิการสุขภาพอนามัยโดยจุดมุ่งหมายแล้ว ต้องการให้พนักงานได้รับการรักษาพยาบาลเมื่อป่วย โดยบางแห่งมีสถานพยาบาลอยู่ในสถานประกอบการ หรือไม่เช่นนั้นก็มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและยาประจำบ้านต่าง ๆ ที่จำเป็น นอกจากนี้ยังมีการตรวจสุขภาพประจำปี การมีบริการทางการแพทย์ การลาหยุดในกรณีต่าง ๆ กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

3. ด้านความมั่นคง สวัสดิการประเภทนี้มีจุดประสงค์เพื่อความมั่นคงแก่พนักงานในขณะปฏิบัติหน้าที่ และเมื่อออกจากงาน ได้แก่ บริการหรือผลประโยชน์ตอบแทนที่สร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตของพนักงาน เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ เงินทดแทน การประกันภัยประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

4. ด้านนันทนาการ เป็นการช่วยให้พนักงานเกิดความไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้พนักงานในระดับต่าง ๆ ขององค์การรู้จักกัน เกิดความสามัคคีในองค์การ ได้แก่ การจัดให้มีการแข่งกีฬา การจัดให้มีสโมสร มีห้องสมุด มีห้องพักผ่อนหย่อนใจ จัดให้มีลานกีฬาไว้เพื่อออกกำลังกาย

5. ด้านการศึกษา มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงาน ได้แก่ การจัดให้มีการฝึกอบรม หรือการศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ และบริการอื่นๆ เช่น การออกสิ่งพิมพ์ขององค์การ การจัดสัมมนาต่างๆ การจัดให้ไปดูงานทั้งในและต่างประเทศ เป็นต้น

6. ด้านสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การรับพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ การจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน การจัดให้มีโรงอาหาร เป็นต้น

หลักการจัดสวัสดิการ

การจัดสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพมีส่วนทำให้บุคลากรเกิดความพอใจความจงรักภักดีและความเชื่อมั่นในองค์การ ตลอดจนธุรกิจสามารถจัดการค่าใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม ได้รับผลตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยที่หลักการพื้นฐานที่ธุรกิจสามารถนำมาใช้ในการจัดระบบสวัสดิการในองค์การมี 5 ประการต่อไปนี้ (ณัฐพันธ์ เจริญนนท์, 2545)

1. ตอบสนองความต้องการ เนื่องจากระบบสวัสดิการมีวัตถุประสงค์สำคัญในการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของสมาชิก เช่น ความต้องการทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงและความปลอดภัย เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่จัดการด้านสวัสดิการจึงต้องพยายามค้นหา วางแผน ให้สวัสดิการ ประโยชน์ และบริการในสิ่งที่บุคคลต้องการ เพื่อให้เขาสามารถนำสิ่งที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งตนเองและครอบครัวอย่างเต็มที่ นอกจากนี้เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่เขาเห็นความสำคัญ เขาก็จะเกิดความพึงพอใจ ความซาบซึ้ง และก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน โดยได้มีผู้ทำการสำรวจสวัสดิการที่บุคลากรขององค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยต้องการมากที่สุด 10 อันดับ ดังต่อไปนี้

- 1.1 การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล
- 1.2 รถรับส่งพนักงาน
- 1.3 เงินบำเหน็จและบำนาญ
- 1.4 ที่พักอาศัยสำหรับพนักงาน
- 1.5 เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ
- 1.6 สโมสรกีฬาและกิจกรรมนันทนาการ
- 1.7 การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
- 1.8 วันลาป่วยและลาภัก
- 1.9 การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวและพักผ่อนประจำปี
- 1.10 สถานที่เลี้ยงบุตร

2. การมีส่วนร่วม เนื่องจากบุคลากรจะเป็นผู้ที่ได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากระบบสวัสดิการที่ธุรกิจจัดให้ ดังนั้นการจัดสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพสมควรเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน เสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงและแก้ไขระบบสวัสดิการ เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ การยอมรับ และได้รับประโยชน์สูงสุด ประการสำคัญทำให้ระบบสวัสดิการสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างแท้จริง

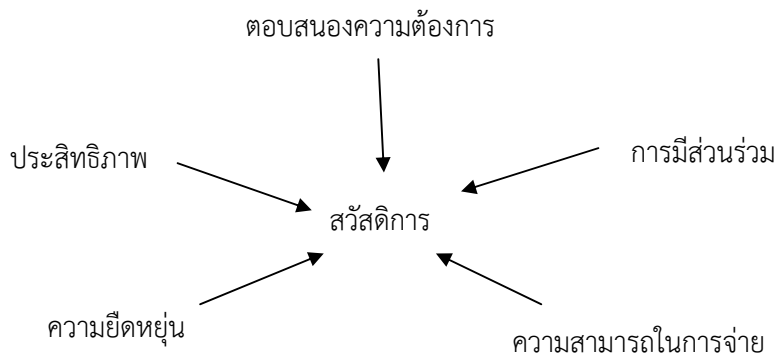
3. ความสามารถในการจ่าย ระบบสวัสดิการของธุรกิจจะมีค่าใช้จ่ายทั้งโดยตรงและทางอ้อมแก่องค์กร ดังนั้นสวัสดิการที่ดี นอกจากจะสอดคล้องกับหลักการในหัวข้อที่ผ่านมาแล้วยังต้องมีความเหมาะสมกับความสามารถในการลงทุนและดำเนินงานธุรกิจ มิเช่นนั้นอาจก่อให้เกิดภาวะทางการเงินและการดำเนินงาน ตลอดจนผลกระทบทางด้านความรู้สึกต่อบุคลากรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

4. ความยืดหยุ่น ความต้องการที่หลากหลายในสังคมปัจจุบัน ทำให้ระบบสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพต้องถูกจัดขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกแต่ละคนมากที่สุดตลอดจนสามารถปรับได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เพื่อเกิดประโยชน์แก่ทั้งบุคคลและองค์กรตลอดจนไม่สูญเสียเปล่าในการลงทุน

5. ประสิทธิภาพของการทำงาน เนื่องจากสวัสดิการมีวัตถุประสงค์ที่จะจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นการจัดระบบสวัสดิการต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน เช่น การลดภาวะทางเศรษฐกิจ ช่วยให้การดำรงชีวิตง่ายขึ้น ส่งเสริมสุขภาพและพละนาามัย เป็นต้น ซึ่งทำให้บุคลากรไม่ต้องกังวลกับสิ่งแวดล้อมและสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถผู้ดำเนินการด้านสวัสดิการ ประโยชน์ และบริการ ต้องรวบรวมและศึกษาข้อมูล วางแผนดำเนินการ และประยุกต์ระบบสวัสดิการของธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของแต่ละองค์กรเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ธุรกิจต้องลงทุน ตามหลักการที่ “ถูกเงินผู้ให้-ตรงใจผู้รับ” โดยที่คำว่าถูกเงินมิได้หมายถึง สวัสดิการจะต้องถูกที่สุด แต่หมายถึงบุคลากรสามารถนำสวัสดิการที่ได้รับไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ธุรกิจต้องเสีย นอกจากนี้สวัสดิการที่จัดให้แก่พนักงาน ควรคำนึงถึง

คุณค่าของความเป็นมนุษย์ เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมิได้เกิดขึ้นมาทำงานแต่เพียงอย่างเดียวเขาต้องมีพัฒนาการสู่ความเป็นบุคคลที่สมบูรณ์และเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

หลักการจัดสวัสดิการในองค์การ



หลักในการจัดสวัสดิการ การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ก็อยู่ควรคำนึงถึงผลตอบแทนที่องค์การจะได้รับกลับมาจากตัวพนักงาน เช่น ในด้านประสิทธิภาพการทำงาน การที่บริษัทมีกำไรมากขึ้น ชื่อเสียงและภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น ถ้าหากพนักงานได้รับผลประโยชน์และสวัสดิการ โดยไม่ได้ตอบสนองต่อหน่วยงานในด้านการปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้นซึ่งในการจัดโครงการสวัสดิการและผลประโยชน์ก็อยู่ผู้บริหารงานบุคคลควรคำนึงดังนี้ (บุญเพ็ง แซ่พัว 2529)

1. หลักความเสมอภาค สวัสดิการและผลประโยชน์ก็อยู่ทุกชนิด จะต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุด อย่าให้มีการใช้สิทธิ์กับคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เป็นพิเศษ
2. หลักแห่งประโยชน์ การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ก็อยู่ ควรคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับให้คุ้มค่าในการจัดการ และเมื่อดำเนินการไปแล้วจะเกิดผลทั้งหน่วยงานและส่วนตัวพนักงานตรงตามเป้าหมาย
3. หลักแห่งความตั้งใจ การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ก็อยู่ต้องเป็นสิ่งที่มีความตั้งใจ ทำให้เกิดกำลังใจ มีแนวโน้มที่จะกระทำหรือทำงานให้เกิดผลแก่ตนเอง และความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานให้ทวีขึ้น
4. หลักแห่งการตอบสนองความต้องการ ต้องคำนึงถึงสิ่งที่จัดโครงการเอื้ออำนวยให้ความสะดวกเพื่อให้เกิดแก่สมาชิคนั้นตรงตามความต้องการของสมาชิคนั้นหรือไม่ ถ้าจัดไปโดยไม่คำนึงถึงความต้องการมักจะไม่เกิดประโยชน์
5. หลักแห่งประสิทธิภาพ ต้องคำนึงถึงว่าได้ผลดีที่สุด เกิดประโยชน์มากที่สุด สิ้นเปลืองเวลาและลงทุนน้อยที่สุด ได้รับบริการจากการจัดทั้งคุณภาพ ปริมาณ
6. หลักแห่งการประหยัด ถ้าหากทำโดยไม่ประหยัด จะกลายเป็นเรื่องของความฟุ่มเฟือยจะเสียประโยชน์มากกว่าผล
7. หลักแห่งการบำรุงขวัญและกำลังใจ การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ก็อยู่ควรคำนึงเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ดังนั้นหากไม่ให้เกิดขวัญกำลังใจก็ไม่ควรกระทำ

8.หลักแห่งความสะดวก ถ้าจะให้ผลดีควรต้องมีระเบียบในการจัดซึ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกคล่องตัว ไม่ติดขัด ไม่ชักช้าเสียเวลาในการทำงาน ในการรับบริการจากสวัสดิการและผลประโยชน์ที่ถือปฏิบัติ

9.หลักแห่งงบประมาณ ต้องคำนึงถึงผลที่ได้รับของพนักงาน ต้องคำนึงถึงงบประมาณในการทำอะไรโครงการใด เรื่องใด ที่จะเป็นประโยชน์มากที่สุดแก่พนักงาน มีทุนดำเนินงานหมุนเวียนหรือสูญเปล่าหมดไปหรืองบประมาณเพียงพอหรือไม่

10.หลักแห่งความยุติธรรม ต้องคำนึงถึงผลที่ได้รับของพนักงาน ไม่มีใครได้รับเหลื่อมล้ำ ต่ำสูงกว่ากัน ควรจะถูกหลักความยุติธรรม ในการจัดโครงการในทุกกรณี

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

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

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของทุกๆ สิ่งที่เขาได้ไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการศึกษาเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่ วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบการกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคลผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบการกิจกรรม

ขณะที่ ปรียากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงานรายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่

สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา (2545) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า “ความพึงพอใจ” (Satisfaction) ความหมายว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการอันเป็นผลมาจาก การประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

1.1 ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการใน การออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และค่านึงถึงคุณภาพของการนำเสนอการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เช่น บริษัทบ้านจัดสรรแห่งหนึ่งยอมลงทุนใช้วัสดุสร้างและตกแต่งบ้านที่มีคุณภาพด้วยค่านึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (พื้นบ้านชั้นล่างปูด้วยหินอ่อนและพื้นบ้านชั้นบนปูด้วยไม้ปาเก้) ในขณะที่บางบริษัทมุ่งนโยบายลดต้นทุนการสร้างบ้านโดยใช้วัสดุราคาถูกและไม่คงทนในระยะยาว (ปูพื้นบ้านชั้นบนและชั้นล่างด้วยกระเบื้องยาง) ซึ่งลูกค้ามักจะไม่พึงพอใจต่อวัสดุที่ไม่มีคุณภาพ แม้ว่าจะมีราคาถูกกว่าก็ตาม

1.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการทั้งเจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

1.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ เช่น ธนาคารมักจะตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญๆ และมีสาขาย่อยของธนาคารตามแหล่งชุมชนต่างๆ หรือบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำมัน จะมีสถานบริการน้ำมันอยู่ติดริมถนนทั่วประเทศ เป็นต้น

1.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้ เช่น ลูกค้าชมรายการโฆษณาอาหารทางวิทยุหรือโทรทัศน์ มองดูน่ารับประทานตามแบบที่ตนเองชอบจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการดังกล่าวที่สอดคล้องกับความรู้สึกเดิมที่มีอยู่ และอยากไปลองรับประทานอาหารนั้น เป็นต้น

1.5 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่

ด้วยจิตสำนึกของการบริการ เช่น ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งยินดีคืนเงินให้ลูกค้าทันทีหากลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้าที่ซื้อไปภายในกำหนดเวลาหนึ่ง หรือหากในสถานการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟอาหารมักจะคอยสังเกตอาการปฏิกิริยาของลูกค้าเมื่อต้องการความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอเรียก เป็นต้น

1.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ เช่น ผนังทึบของ กระจาขจัดหมาย ของฉลากสินค้า เป็นต้น

1.7 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน บริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือ สายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอน สายในการติดต่อองค์กรต่าง เป็นต้น

2. ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

2.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานีบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล เป็นต้น สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง เช่น ลูกค้าสั่งอาหารและต้องนั่งรอคอยเป็นเวลานาน รถยนต์เพิ่งซ่อมใหม่กลับเสียอีกในวันรุ่งขึ้น เป็นต้น

กิติมา ปรีดีติติก (2524) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง และบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

หลุยส์ จาปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก

วิลลิสทรี ทริยางกูล (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล (Kotler. 1994 : 98) โดยการคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) โดยการสร้างคุณค่าเพิ่มจะเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับ

ฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้าซึ่งส่วนใหญ่คือราคาสินค้า (Price) นั่นเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศหัทยา มีประเทศ (2535 อ้างถึงใน สมประสงค์ โกศลบุญ, 2538) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการใช้บริการสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยการวิจัยภาคสนาม พบว่า สวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้พนักงานนั้น มีความเหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน และมีความครอบคลุมความต้องการของพนักงาน ซึ่งนับเป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการที่ดีสำหรับองค์กรรัฐวิสาหกิจ และการจัดสวัสดิการนับเป็นปัจจัยที่สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้ และได้ขอเสนอแนะเพิ่มเติมว่า การจัดสวัสดิการในองค์กรควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้พนักงานทราบว่าสวัสดิการประเภทนี้ในองค์กร

กิตติพงษ์ เหล่านิพนธ์ (2545) ได้ศึกษาสวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากสิ่งที่นายจ้างจัดให้ลูกจ้างเพื่อเป็นการจูงใจแล้ว สวัสดิการแรงงานยังมีผลให้เกิดแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในบริษัท ลดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างได้ นอกจากนี้การจัดแข่งขันสถานประกอบการก็มีส่วนช่วยให้ นายจ้างให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการในบริษัทมากขึ้น

ปัทมา ธรรมเจริญ (2538) ได้ศึกษา การจัดสวัสดิการด้านการศึกษาแก่ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดสวัสดิการด้านการศึกษาให้พนักงาน นายจ้างมักใช้วิธีการส่งไปอบรมมากกว่าวิธีอื่น ๆ นอกจากนี้ยังพบว่านายจ้างเห็นว่ารัฐบาลควรมีมาตรการให้การสนับสนุนนายจ้างเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการด้านการศึกษา รวมถึงควรมีมาตรการจูงใจให้นายจ้างมีบทบาทในการจัดสวัสดิการดังกล่าวมากขึ้น

จินตนา บุญชวน (2541) ได้ศึกษาความต้องการและการจัดรูปแบบเกี่ยวกับสวัสดิการเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่น ๆ ของข้าราชการครู พบว่า ความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการ เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ นอกเหนือจากที่รัฐจัดให้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ ต้องการให้จัดสวัสดิการเกี่ยวกับผลตอบแทนในรูปแบบตัวเงิน และเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เป็นอันดับแรก โดยควรจัดให้มีเงินโบนัสปีละ 1 เดือน และควรมีเงินค่าตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ เช่น ค่าครองชีพ เงินเพิ่มประสิทธิภาพ เงินเพิ่มค่าอบรมตามหลักสูตร เงินเพิ่มจากการสอนเกินเกณฑ์ชั่วโมงที่กำหนด ในส่วนเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ รัฐควรจัดหาแหล่งเงินกู้ จัดตั้งธนาคารครูและจัดเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำโดยผ่านธนาคาร หรือสหกรณ์
2. ด้านสุขภาพ ต้องการให้จัดสวัสดิการเกี่ยวกับการประกันสุขภาพเป็นอันดับแรกโดยรัฐควรจัดทำประกันสุขภาพในลักษณะเดียวกับการประกันสุขภาพของบริษัทประกันชีวิต และควรจัดตั้งสถานพยาบาลสำหรับครูทุกจังหวัดอย่างทั่วถึง
3. ด้านการเพิ่มพูนประสบการณ์ ต้องการให้จัดสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาดูงานต่างประเทศเป็นอันดับแรก
4. ด้านนันทนาการ ต้องการให้จัดสวัสดิการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมทัศนศึกษาเป็นอันดับแรก โดยรัฐควรจัดสรรงบประมาณเพื่อให้ข้าราชการครูในทุกระดับทุกโรงเรียนได้ ทัศนศึกษาดูงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยเฉพาะในการทัศนศึกษาในสถานที่ที่มีผลงานดีมีประสิทธิภาพสูง เพื่อนำมาปรับใช้งาน

5. ด้านการเดินทางไปทำงาน และความปลอดภัยในการทำงานต้องการให้จัดสวัสดิการเกี่ยวกับการประกันชีวิตและอุบัติเหตุ และสวัสดิการเกี่ยวกับพาหนะผ่อนส่ง โดยรัฐควรจัดทำประกันชีวิตและอุบัติเหตุให้แก่ข้าราชการครู ส่วนเรื่องพาหนะผ่อนส่งเสนอให้รัฐเป็นผู้จัดซื้อพาหนะให้ครูผ่อนระยะยาว ดอกเบี้ยต่ำ

สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย (ศึกษาเฉพาะกรณี : พนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขต 28) จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าความเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านขวัญและกำลังใจ แต่ถ้าพิจารณาออกเป็นแต่ละเรื่อง พบว่าเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เรื่องเงินค่ารักษาพยาบาลกับเงินกู้เพื่อการศึกษา รองลงมาคือการตรวจสุขภาพประจำปี และเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยส่วนเรื่องที่มีคะแนนต่ำสุดคือ เรื่องเงินช่วยเหลือกรณีขอลาออกจากการทำงาน และเรื่องโบนัส

มานะชัย ชมชื่น (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ต่อสวัสดิการที่ได้รับ ศึกษาเฉพาะกรณีเขตสวนภูมิภาค เขต 10 จังหวัดนครสวรรค์การศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง สวัสดิการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการเกี่ยวกับวันลา แต่ถ้าแยกออกเป็นแต่ละเรื่องพบว่า สวัสดิการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการการลาคลอดบุตร

วิชาญ ทองผุด (2544) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพและความต้องการด้านสวัสดิการภายในของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวกสบาย ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านสันตนาการ และด้านเศรษฐกิจ จำนวน 392 คนผลการศึกษาพบว่า สภาพการจัดสวัสดิการภายในของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนทั้ง 5 ด้าน โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย และสวัสดิการภายในด้านความสะดวกสบาย

สภาข้าราชการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยศึกษาจากบุคลากรของมหาวิทยาลัย ทั้ง 4 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตบางเขน วิทยาเขตกำแพงแสน วิทยาเขตศรีราชา และวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร โดยระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 34 ส่วนอีก 13 โครงการ ที่เหลือระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พอใจปานกลางถึงพอใจมาก และบุคลากรมีความต้องการสวัสดิการด้านเงินกู้ ได้แก่ สวัสดิการเงินกู้เพื่อคุณภาพชีวิตและสวัสดิการเงินกู้เฉพาะกิจต่าง ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการที่พักอาศัยมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางความต้องการด้านความสะดวกสบายมากที่สุด

อรรถชัย ทรายผึ้ง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์ บริษัทแอสตราแซนนก้า (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 79.52 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80.72 สาขาที่จบการศึกษาเภสัชศาสตร์ ร้อยละ 78.31 และทำงานในบริษัทไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 68.67 ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวังและที่รับรู้อยู่ในระดับมาก โดยที่ระดับคุณภาพบริการที่รับรู้มีค่ามากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 77.11 ประเมินว่าการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์มีคุณภาพโดยรวมเท่ากับและเหนือกว่าความคาดหวัง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของเกณฑ์ประเมินพบว่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเมินว่าการบริการมีคุณภาพเท่ากับและเหนือความคาดหวังเรียงลำดับจากมากไป

น้อยได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 86.75 ด้านลักษณะทางกายภาพ ร้อยละ 86.75 ด้านผู้ให้บริการ ร้อยละ 77.11 และด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ร้อยละ 74.70 ตามลำดับ

กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการสวัสดิการของพนักงานกรณีศึกษา : บริษัท สถานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 88.5 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 83.5 สำเร็จการวิจัยในระดับ ปวช. - ปวส. คิดเป็นร้อยละ 75.5 จำงในลักษณะพนักงานรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 96.8 สังกัดแผนกผลิตคิดเป็นร้อยละ 65.8 ระยะเวลาในการทำงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.5 เงินเดือนค่าจ้างอยู่ที่ 7,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 84 ภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดคิดเป็นร้อยละ 94.8 ความต้องการในสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่ามีความต้องการในระดับปานกลาง ด้านสุขภาพอนามัยเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและนันทนาการ และด้านการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดระยะเวลาในการทำงานและประเภทการจ้างงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับการวิจัยที่มีสังกัดแผนกและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความต้องการในสวัสดิการต่างกัน โดยความต้องการของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการที่ได้รับทั้ง 4 ด้านที่ได้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง ดังนี้ คือในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้บริการด้านที่พักอาศัย ในสวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการจัดสถานที่ สำหรับการออกกำลังกายและออกกำลังกาย ในสวัสดิการด้านการศึกษาควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้โอกาสสนับสนุนการศึกษาต่อให้กับพนักงาน

พงษ์ศักดิ์ อินทรทัต (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานของกรมประชาสัมพันธ์ สำนักงานรัฐมนตรี ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคลและปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ กรมประชาสัมพันธ์ สำนักงานรัฐมนตรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่สังกัดหน่วยงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 196 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้รับตอบกลับทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง 100% และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 For Window สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ปัจจัย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มปัจจัยโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า

1. ความแตกต่างของปัจจัยด้านบุคคล ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานทุกตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน ระดับรายได้ ยกเว้นตัวแปร ระดับการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

2. ปัจจัยค่าจูงใจที่เป็นสิ่งจูงใจซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแบ่งเป็น 9 กลุ่ม ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ (1) อำนาจกับค่าตอบแทนและโอกาสก้าวหน้า (2) สภาพการทำงานกับนโยบายบริหาร (3) การติดต่อสื่อสารกับการแนะนำในการทำงาน (4) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา (5)

การฝึกอบรมและการได้รับคำปรึกษา (6) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (7) ความมั่นคงในงานกับการปกครอง (8) ความเป็นอยู่ส่วนตัว และ (9) ลักษณะงานกับความเป็นอยู่ส่วนตัว

3. ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งจูงใจซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ (1) ความภาคภูมิใจกับสถานะอาชีพ (2) การได้รับความยอมรับนับถือ (3) ความสำเร็จในการทำงาน (4) ความรู้สึกต่อลักษณะงาน และ (5) ความรับผิดชอบกับความมั่นคงในงาน จากผลการศึกษาวิจัยให้เห็นว่า ผู้บริหารองค์กรควรที่จะพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล โดยการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือปัจจัยคำจูงใจให้เหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้อารมณ์การเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ และต้องเร่งเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจให้มากขึ้น ได้แก่ ลักษณะงาน การทำงานเป็นทีม โอกาสก้าวหน้า อำนาจความรับผิดชอบ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของงาน การฝึกอบรม นอกจากนี้ควรพิจารณาเพิ่มสวัสดิการและค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เป็นต้น ซึ่งอาจใช้เครื่องมือในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยและความสะดวกสบาย สภาพการทำงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร การปฏิบัติต่อกันอย่างเที่ยงธรรมความรู้สึกสำเร็จผลและการมีความสำคัญ การมีส่วนร่วมในงานนโยบาย เพื่อให้ข้าราชการมีความพึงพอใจ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

สุเทพ ชุกกลิ่น (2546) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลภาคใต้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับขวัญของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลภาคใต้ (2) เปรียบเทียบระดับขวัญของอาจารย์จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษาประสบการณ์ในการทำงาน (3) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับขวัญของอาจารย์กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลภาคใต้ จำนวน 212 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า ใช้วัดระดับขวัญและปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเที่ยง .78 วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า (1) อาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลภาคใต้ มีขวัญโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (2) อาจารย์ที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำ ต่างกันมีระดับขวัญไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ด้านภารกิจ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านแรงผลักดันภายนอก ด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญของอาจารย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ปัจจัยด้านภารกิจ ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน

สุวีณา ตังโพธิสุวรรณ (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์ สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ (2) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการ

ฟื้นฟู จำนวน 187 คน การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และหาค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS 10.0 for window สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสถานภาพทางอาชีพ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความพึงพอใจด้านความท้าทายของงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยกย่อง ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอนาคต ด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนานโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน (2) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพทางครอบครัวสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 6-10 ปี

สุรัชย์ คุ่มสมบัติ (2546) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน (3) รวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการจำนวน 84 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานปรมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ข้าราชการสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงใจ พบว่าด้านความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับ ปัจจัยเกื้อหนุนด้านสภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหารงาน พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความมั่นคงในงาน พึงพอใจอยู่ในระดับมาก (2) ข้าราชการที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (3) ปัญหา ได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมายไม่ตรงกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ภาระงานพิเศษมากเกินไป นโยบายและระบบการบริหารงาน ไม่ชัดเจน บุคลากรขาดการช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงาน โดยมีข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ควรมีระบบการกลั่นกรองเรื่องที่มี

ประสิทธิภาพ ควรมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและกำหนดนโยบายร่วมกัน ควรจัดกิจกรรม เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นระยะ และควรพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรมจริยธรรม

อินทรา นุชเขียว (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิตแห่ง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา จังหวัดนครปฐม การวิจัย ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิตแห่ง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ศูนย์วิจัยและพัฒนา การศึกษา จังหวัดนครปฐม และ กำหนดแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิตแห่ง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา จังหวัดนครปฐม กลุ่ม ตัวอย่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต กำแพงแสน ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา จังหวัดนครปฐม ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ อาจารย์ที่ทำหน้าที่ ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ศูนย์วิจัยและพัฒนา การศึกษา จังหวัดนครปฐม ปีการศึกษา 2546 จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ANOVA) และวิเคราะห์รายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์โรงเรียนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ศูนย์วิจัยและ พัฒนาการศึกษา จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านวิถีชีวิต และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันดับต่ำสุด ได้แก่ ด้าน การปกครองบังคับบัญชา สถานภาพส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติการสอน และ สถานภาพการปฏิบัติงานในโรงเรียนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน และจากแบบสัมภาษณ์พบว่า การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรให้อาจารย์ทุก คนมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็น มอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถของบุคคล เสริมสร้าง ความสัมพันธ์มีการประชุม สัมมนา และดูงานทั้งในประเทศ และต่างประเทศ มีการประเมินการสอน และ ปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บุญญา แก้วสีใส (2550) ได้ทำการศึกษาถึงวิธีการบริหารจัดการที่ดี (Good Practices) : กรณีศึกษา ความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง การปฏิบัติงานขององค์กรที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานในด้านการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความ สอดคล้องกับสภาพการทำงาน วิธีปฏิบัติเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน วิธีป้องกันกรณีเกิดเหตุ ไฟไหม้ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้พนักงานในด้านสวัสดิการที่ได้รับและกิจกรรมสนับสนุนเพื่อส่งเสริมการมี สุขภาพที่ดีให้กับพนักงาน รวมทั้งสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ศึกษาได้เข้า สัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องของในด้านต่างๆ ของบริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด และ หัวหน้าทีมวิศวกรสิ่งแวดล้อม บริษัทอิสเทิร์นไทย คอลซัลติง 1992 จำกัด รวมทั้งได้เข้าเยี่ยมชมการ ปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน บริษัทฯ มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผ่านการจัดการต่างๆ รวมถึงการกำหนดเป็นนโยบายคุณภาพเพื่อให้พนักงานทุกคนได้ทราบและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจากการใส่ใจดูแลอย่างใกล้ชิดเป็นเวลานานพบว่า บริษัทฯ ไม่เคยได้รับข้อเรียกร้องจากพนักงานและชุมชนภายนอก 2) ด้านความปลอดภัย บริษัทฯ ได้กำหนดเป็นกฎความปลอดภัยในการทำงาน และบัญญัติ 10 ประการเกี่ยวกับความปลอดภัยรวมทั้งมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อความปลอดภัย และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทุกระดับ โดยผ่านกิจกรรมต่างๆ นอกจากนี้ยังมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ทั้งนี้บริษัทฯ ตระหนักเสมอ การป้องกันย่อมดีกว่าการแก้ไข 3) ด้านสวัสดิการ บริษัทฯ มีสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้กับพนักงาน ทั้งสวัสดิการตามกฎหมาย และสวัสดิการนอกเหนือกฎหมาย ทั้งนี้ บริษัทฯ จะพิจารณาตามความเหมาะสมตามสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน ซึ่งจะส่งผลถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรด้วย 4) ด้านกิจกรรมสนับสนุน บริษัทฯ ให้ความสำคัญไม่น้อยกว่าด้านอื่นๆ โดยผ่านคณะกรรมการปรึกษาหารือร่วมหรือคณะกรรมการ JCC (Joint Consultant Committee) ซึ่งคณะกรรมการกลุ่มนี้ได้แบ่งคณะกรรมการในส่วนต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อครอบคลุมได้ทุกกิจกรรม ซึ่งจากกิจกรรมเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานเกิดความรักใคร่ สามัคคีกัน สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างดี ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ของเสียลดน้อยลงด้วยความมุ่งมั่นอย่างจริงจังของผู้บริหาร โดยการสนับสนุนในด้านงบประมาณ การเข้าร่วมทุกๆ กิจกรรม ทำให้พนักงานรู้สึกได้ถึงความตั้งใจจริง จนก่อให้เกิดเป็นความร่วมมือร่วมใจของพนักงาน ส่งผลให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี บริษัทฯ ยังพบข้ออุปสรรคในด้านต่างๆ ตัวอย่างเช่น ในด้านของวัฒนธรรมองค์กร ที่อยู่กันแบบครอบครัว ถ้อยทีถ้อยอาศัย มีความยึดหยุ่นสูง ทำให้พนักงานบางกลุ่มไม่เคร่งครัดในกฎระเบียบเท่าที่ควร หรือ หัวหน้าบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริง เรื่องเป้าหมายหลักที่บริษัทฯ ต้องการทำให้ไม่สามารถรายงานข้อมูลทั้งหมดต่อคณะผู้บริหารได้ ซึ่งอุปสรรคต่างๆ เหล่านี้บริษัทฯ พยายามที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดแผนงานในอนาคตว่าจะพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมและชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ไปสู่ระดับสากล โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการกระจายข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้พนักงานได้ศึกษาข้อมูลใหม่ๆ รวมถึงการให้อัตราการเกิดอุบัติเหตุและอัตราการเจ็บป่วยจากการทำงานเป็นศูนย์ ซึ่งในการดำเนินงานทุกด้านบริษัทฯ ได้ตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่า พนักงาน คือ กำลังสำคัญขององค์กรโดยให้พนักงานได้ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจส่งผลถึงพลังอันยิ่งใหญ่ที่จะทำให้บริษัทฯ ขับเคลื่อนไปได้ด้วยดีในสภาพการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน

.....

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้ง 6 งาน คือ งานธุรการ งานแนะแนวและจัดหางาน งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานวินัยนักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา งานบริการเงินยืมเพื่อการศึกษา ทั้งชายและหญิง จำนวนทั้งหมด 42 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเองโดยออกแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยศึกษาจากแบบสอบถามของบุคคลอื่นๆ อีกหลายท่าน และนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมกับการศึกษา ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา เป็นผู้ตรวจ และผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ทั้งด้านเนื้อหา ภาษาที่ใช้

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านสุขภาพอนามัย 2. ด้านสวัสดิการ 3. ด้านสังคมและนันทนาการ 4. ด้านการศึกษา 5. ด้านความปลอดภัย โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจ และระดับความต้องการ ในด้าน ต่างๆ ว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มากน้อยเพียงใด โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก ดังนี้ คือ

ระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

ระดับความต้องการ

ระดับความต้องการมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
ระดับความต้องการมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ระดับความต้องการปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
ระดับความต้องการน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
ระดับความต้องการน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกและเก็บแบบสอบถามจากบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวนทั้งหมด 42 คน ในเดือนเมษายน 2558 ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี และได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 42 ชุด คิดเป็น 100 %

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ในการประมวลผล และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	อยู่ในระดับความพึงพอใจและความต้องการน้อยที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	อยู่ในระดับความพึงพอใจและความต้องการน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	อยู่ในระดับความพึงพอใจและความต้องการปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	อยู่ในระดับความพึงพอใจและความต้องการมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	อยู่ในระดับความพึงพอใจและความต้องการมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถบอกได้ถึงสภาพปัญหาและความคิดเห็นของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่อการจัดสวัสดิการ ของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้แก่

- 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage Score)
- 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

.....

บทที่ 4 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาของงานวิจัยเรื่องความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของเพศของบุคลากรที่มีความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	29	69.0
ชาย	13	31.0
รวม	42	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า เพศ ของบุคลากรที่มีความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.0 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 31.0

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของอายุของบุคลากร

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-25 ปี	1	2.4
26-33 ปี	14	33.3
34-41 ปี	8	19.0
42 ปีขึ้นไป	19	45.2
รวม	42	100.0

จากตารางที่ 2 อายุของบุคลากรที่มีความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น อายุ 42 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมา อายุช่วง 26-33 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุช่วง 34-41 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.0 อายุช่วง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าบุคลากรที่มีความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนใหญ่ อายุมากที่สุดอยู่ที่ 42 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของระดับการศึกษาของบุคลากรที่มีความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ ปวส.	2	4.8
ระดับปริญญาตรี	23	54.8
ระดับปริญญาโท	14	33.3
ระดับปริญญาเอก	1	2.4
ระดับต่ำกว่า ปวส.	2	4.8
รวม	42	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงร้อยละของระดับการศึกษาของบุคลากรที่มีความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนใหญ่แล้วการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาเป็นระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 33.3 ระดับปวส. และระดับต่ำกว่า ปวส. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ส่วนระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละของตำแหน่งทางราชการของบุคลากรที่มีความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตำแหน่งทางราชการ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	11	26.2
พนักงานมหาวิทยาลัย	19	45.2
ลูกจ้างชั่วคราว	9	21.4
พนักงานราชการ	1	2.4
ลูกจ้างประจำ	2	4.8
รวม	42	100.00

จากตารางที่ 4 ตำแหน่งทางราชการของบุคลากรที่มีความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมาเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 26.2 ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 21.4 ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 4.8 และพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตอนที่ 2 ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ

ด้านสุขภาพอนามัย	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1.การบริการตรวจสุขภาพประจำปี	22	17	2	1	0	4.43	0.70	มาก
2.ยาเวชภัณฑ์ที่จำเป็นในการปฐมพยาบาลขั้นต้น	3	10	18	10	1	3.10	0.93	ปานกลาง
3.สถานที่สำหรับจัดวางเครื่องปริ้นเตอร์	4	10	20	6	2	3.19	0.96	ปานกลาง
4.สถานที่รับประทานอาหารที่เป็นสัดส่วน	3	8	20	5	6	2.93	1.09	ปานกลาง
5.มาตรฐานความสะอาดของน้ำดื่ม	4	16	15	4	3	3.33	1.02	ปานกลาง
6.จำนวนห้องน้ำ-ห้องส้วม	6	17	17	1	1	3.62	0.85	มาก
รวม						3.43	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ ด้านสุขภาพอนามัยในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย
3.43 เมื่อพิจารณารายชื่อแล้ว ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ การบริการตรวจสุขภาพประจำปี อยู่ในระดับ มาก มีคะแนนเฉลี่ย
4.43 จำนวนห้องน้ำ-ห้องส้วม อยู่ในระดับ มาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.62 มาตรฐานความสะอาดของน้ำดื่ม อยู่ใน
ระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 สถานที่สำหรับจัดวางเครื่องปริ้นเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19
ยาเวชภัณฑ์ที่จำเป็นในการปฐมพยาบาลขั้นต้น อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 สถานที่รับประทานอาหาร
ที่เป็นสัดส่วน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ

ด้านสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1.มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์	5	20	11	6	0	3.57	0.88	มาก
2.พัสดุเพดานในสำนักงานมีเพียงพอ	3	8	20	4	7	2.90	1.12	ปานกลาง
รวม						3.23	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ ด้านสวัสดิการในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 เมื่อพิจารณารายละเอียด มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับ มาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.57 พักผ่อนเพดานในสำนักงานมีเพียงพอ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ

ด้านสังคมและนันทนาการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1.จัดทัศนศึกษาออกสถานที่เป็นครั้งคราว	1	10	13	14	4	2.76	1.00	ปานกลาง
2.จัดงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ งานเกษียณ	6	19	14	3	0	3.67	0.81	มาก
3.รูปแบบการจัดงานวันคล้ายวันเกิดของบุคลากร	5	19	14	3	1	3.57	0.88	มาก
รวม						3.33	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ พบว่า ด้านสังคมและนันทนาการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 โดยสามารถจำแนกออกเป็นรายชื่อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ จัดงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ งานเกษียณ อยู่ในระดับ มาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.67 รูปแบบการจัดงานวันคล้ายวันเกิดของบุคลากร อยู่ในระดับ มาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.57 จัดทัศนศึกษาออกสถานที่เป็นครั้งคราว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ

ด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1.มีข่าวสารด้านต่างๆ ให้บุคลากร เช่น หนังสือพิมพ์	8	18	14	2	0	3.76	0.82	มาก
2.สนับสนุนบุคลากรให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น	2	12	19	7	2	3.12	0.91	ปานกลาง
3.สนับสนุนให้บุคลากรเรียนภาษาอังกฤษ	1	14	21	6	0	3.24	0.72	ปานกลาง
รวม						3.37	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษาในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 โดยสามารถจำแนกออกเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ มีข่าวสารด้านต่างๆ ให้บุคลากร เช่น หนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 สนับสนุนให้บุคลากรเรียนภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 สนับสนุนบุคลากรให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ

ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1.ระบบรักษาความปลอดภัยของกองกิจการนักศึกษา	0	14	16	10	2	3.00	0.88	ปานกลาง
2.สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์	0	9	22	7	4	2.86	0.87	ปานกลาง
3.ถนนทางเข้า-ออก กองกิจการนักศึกษา	0	4	24	10	4	2.67	0.78	ปานกลาง
4.สถานที่ทำงานสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	1	15	24	1	1	3.33	0.68	ปานกลาง
รวม						2.96	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัยในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 เมื่อพิจารณา รายข้อ แล้วอยู่ในระดับปานกลาง ทุกรายการ เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่ทำงานสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.33 ระบบรักษาความปลอดภัยของกองกิจการนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย

3.00 สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ย 2.86 ถนนทางเข้า-ออก กองกิจการนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.67 ตามลำดับ

ระดับความต้องการ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ

ด้านสุขภาพอนามัย	ระดับความต้องการ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1.จัดสถานที่และเครื่องออกกำลังกายให้บริการบุคลากร	11	11	10	6	4	3.45	1.29	ปานกลาง
2.มีการให้ความรู้เรื่องสุขภาพ โดยเชิญวิทยากรมาให้คำแนะนำให้ความรู้แก่บุคลากร	8	16	13	5	0	3.64	0.93	มาก
3.เพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่ม เย็น-ร้อน	11	19	8	1	3	3.81	1.08	มาก
รวม						3.63	0.90	มาก

จากตารางที่ 10 ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ ด้านสุขภาพอนามัยในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ เพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่ม เย็น-ร้อน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีการให้ความรู้เรื่องสุขภาพ โดยเชิญวิทยากรมาให้คำแนะนำให้ความรู้แก่บุคลากร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 จัดสถานที่และเครื่องออกกำลังกายให้บริการบุคลากร อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ

ด้านสวัสดิการ	ระดับความต้องการ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. เสื้อที่เป็นสัญลักษณ์ของกองกิจการนักศึกษา สำหรับบุคลากร ปีละ 2 ชุด	21	9	7	4	1	4.07	1.13	มาก
2. เพิ่มจำนวนเงินยืมฉุกเฉิน เป็นเดือนละ 2,000 หรือไม่เกิน 3,000 บาท โดยไม่มีดอกเบี้ย	22	9	9	1	1	4.19	1.01	มาก
3. มีที่พักอาศัยให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	19	9	5	5	4	3.81	1.38	มาก
4. มีเงินโบนัสสำหรับลูกจ้างชั่วคราว	21	12	6	3	0	4.21	0.95	มาก
5. ลูกจ้างชั่วคราวทำงานเกิน 5 ปี ควรมีการปรับให้ เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย	26	10	4	2	0	4.43	0.85	มาก
6. ทำประกันชีวิตให้กับบุคลากรทุกคน	29	8	4	0	1	4.52	0.86	มากที่สุด
7. มีโทรศัพท์มือถือของส่วนกลาง	18	15	7	2	0	4.17	0.88	มาก
8. มีเงินทุนการศึกษาของบุตรบุคลากร	24	12	5	1	0	4.40	0.79	มาก
รวม						4.22	0.73	มาก

จากตารางที่ 11 ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ ด้านสวัสดิการในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 เมื่อ
พิจารณารายข้อแล้ว ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ ทำประกันชีวิตให้กับบุคลากรทุกคน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
4.52 ลูกจ้างชั่วคราวทำงานเกิน 5 ปี ควรมีการปรับให้เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.43
มีเงินทุนการศึกษาของบุตรบุคลากร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 มีเงินโบนัสสำหรับลูกจ้างชั่วคราว อยู่ใน
ระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 เพิ่มจำนวนเงินยืมฉุกเฉิน เป็นเดือนละ 2,000 หรือไม่เกิน 3,000 บาท โดยไม่มี
ดอกเบี้ย อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีโทรศัพท์มือถือของส่วนกลาง อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 เสื้อ
ที่เป็นสัญลักษณ์ของกองกิจการนักศึกษา สำหรับบุคลากร ปีละ 2 ชุด อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 มีที่พัก
อาศัยให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ

ด้านสังคมและนันทนาการ	ระดับความต้องการ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. จัดการแข่งขันกีฬาภายใน	13	18	8	2	1	3.95	0.96	มาก
2. มีกล่อง TV. ดิจิตอลให้บริการนักศึกษา/ บุคลากร ประชาชนทั่วไป	17	12	12	1	0	4.07	0.89	มาก
3. จัดโครงการส่งเสริมความผูกพันหรือรักองค์กร เช่น Vote คนน่ารักขององค์กร	12	18	9	2	1	3.90	0.95	มาก
4. ให้ขวัญกำลังใจ ยกย่อง และมีรางวัลชมเชย บุคลากรที่ไม่เคยหยุดงาน ไม่เคยมาสาย	21	14	5	1	1	4.26	0.93	มาก
5. มีห้องพักรกลางวันสำหรับบุคลากรพักผ่อน	25	9	6	1	1	4.33	0.97	มาก
6. จัดสวนหย่อมที่เป็นธรรมชาติ	26	10	4	1	1	4.40	0.93	มาก
รวม						4.15	0.77	มาก

จากตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ ด้านสังคมและนันทนาการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับ
มาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณารายชื่อแล้ว อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ จัดสวนหย่อม
ที่เป็นธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ย 4.40 มีห้องพักรกลางวันสำหรับบุคลากรพักผ่อน มีค่าเฉลี่ย 4.33 ให้ขวัญกำลังใจ
ยกย่อง และมีรางวัลชมเชย บุคลากรที่ไม่เคยหยุดงาน ไม่เคยมาสาย มีค่าเฉลี่ย 4.26 มีกล่อง TV. ดิจิตอล
ให้บริการนักศึกษา/บุคลากร ประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.07 จัดการแข่งขันกีฬาภายใน มีค่าเฉลี่ย 3.95 จัด
โครงการส่งเสริมความผูกพันหรือรักองค์กร เช่น Vote คนน่ารักขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ

ด้านการศึกษา	ระดับความต้องการ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ให้ลาศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น	22	11	8	1	0	4.29	0.86	มาก
2. จัดงบประมาณสนับสนุนบุคลากรไปอบรมเพื่อ พัฒนางาน	23	12	7	0	0	4.38	0.76	มาก
3. มีเงินทุนการศึกษาให้กับบุคลากร	23	12	5	0	2	4.29	1.01	มาก
รวม						4.31	0.79	มาก

จากตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของ
บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ ด้านการศึกษา พบว่า อยู่ใน
ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.31 เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว อยู่ในระดับมากทุกรายการ เรียงตามลำดับ
ดังนี้ จัดงบประมาณสนับสนุนบุคลากรไปอบรมเพื่อพัฒนางาน ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนมีเงิน
ทุนการศึกษาให้กับบุคลากร และให้ลาศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ 4.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ

ด้านความปลอดภัย	ระดับความต้องการ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณกองกิจการนักศึกษาบาง จุด	23	12	6	0	1	4.33	0.90	มาก
2. มีป้ายห้ามจอดบริเวณทางขึ้น-ลง ระหว่างกองกิจ การนักศึกษากับโรงอาหารชาย	23	13	5	1	0	4.38	0.79	มาก
รวม						4.35	0.79	มาก

จากตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของ
บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ ด้านความปลอดภัย พบว่า
อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว อยู่ในระดับมากทุกรายการ เรียงตามลำดับ
ดังนี้ มีป้ายห้ามจอดบริเวณทางขึ้น-ลง ระหว่างกองกิจการนักศึกษากับโรงอาหารชาย ค่าเฉลี่ย 4.38
เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณกองกิจการนักศึกษาบางจุด ค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

.....

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

การศึกษา เรื่องความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการให้บริการด้านสวัสดิการให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสม จากความคิดเห็นของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา โดยได้ทำการ ศึกษาบุคลากรกองกิจการนักศึกษา ทั้ง 6 งาน ทั้งชายและหญิงจำนวนทั้งหมด 42 คน โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของบุคลากรที่มีความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.0 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 31.0

อายุของบุคลากรที่มีความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ตอบแบบสอบถาม แสดงให้เห็นว่า ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีอายุ 42 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมา อายุช่วง 26-33 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุช่วง 34-41 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.0 อายุช่วง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าบุคลากรที่มีความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนใหญ่ อายุมากที่สุดอยู่ที่ 42 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษาของบุคลากรที่มีความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนใหญ่แล้วการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาเป็นระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 33.3 ระดับปวส. และต่ำกว่า ปวส. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตำแหน่งทางราชการของบุคลากรที่มีความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมาเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 26.2 ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 21.4 ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 4.8 พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตอนที่ 2 ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจด้านสุขภาพอนามัย

ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ ด้านสุขภาพอนามัยในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 เมื่อพิจารณารายชื่อแล้ว ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกอง

กิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ การบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี อยู่ในระดับ มาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 จำนวนห้องน้ำ-ห้องส้วม อยู่ในระดับ มาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.62 มาตรฐานความสะอาดของน้ำดื่ม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 สถานที่สำหรับจัดวางเครื่องปริ้นเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ยาเวชภัณฑ์ที่จำเป็นในการปฐมพยาบาลขั้นต้น อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 สถานที่รับประทานอาหารที่เป็นสัดส่วน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสวัสดิการ

ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ ด้านสวัสดิการในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับ มาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.57 พัดลมเพดานในสำนักงานมีเพียงพอ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสังคมและนันทนาการ

ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ พบว่า ด้านสังคมและนันทนาการในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 โดยสามารถจำแนกออกเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ จัดงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ งานเกษียณ อยู่ในระดับ มาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.67 รูปแบบการจัดงานวันคล้ายวันเกิดของบุคลากร อยู่ในระดับ มาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.57 จัดทัศนศึกษาออกสถานที่เป็นครั้งคราว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษาในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 โดยสามารถจำแนกออกเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ มีข่าวสารด้านต่างๆ ให้บุคลากร เช่น หนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 สนับสนุนให้บุคลากรเรียนภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 สนับสนุนบุคลากรให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัยในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 เมื่อพิจารณารายข้อแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ทุกรายการ เรียงตามลำดับดังนี้

สถานที่ทำงานสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.33 ระบบรักษาความปลอดภัยของกองกิจการนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.00 สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ย 2.86 ถนนทางเข้า-ออก กองกิจการนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.67 ตามลำดับ

ระดับความต้องการ

ความต้องการด้านสุขภาพอนามัย

ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ ด้านสุขภาพอนามัยในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ เพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่ม เย็น-ร้อน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีการให้ความรู้เรื่องสุขภาพ โดยเชิญวิทยากรมาให้คำแนะนำให้ความรู้แก่บุคลากร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 จัดสถานที่และเครื่องออกกำลังกายให้บริการบุคลากร อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ความต้องการด้านสวัสดิการ

ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ ด้านสวัสดิการในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ ทำประกันชีวิตให้กับบุคลากรทุกคน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 ลูกจ้างชั่วคราวทำงานเกิน 5 ปี ควรมีการปรับให้เป็นพนักงาน มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 มีเงินทุนการศึกษาของบุตรบุคลากร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 มีเงินโบนัสสำหรับลูกจ้างชั่วคราว อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 เพิ่มจำนวนเงินยืมฉุกเฉิน เป็นเดือนละ 2,000 หรือไม่เกิน 3,000 บาท โดยไม่มีดอกเบี้ย อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีโทรศัพท์มือถือของส่วนกลาง อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 เสื้อที่เป็นสัญลักษณ์ของกองกิจการนักศึกษา สำหรับบุคลากร ปีละ 2 ชุด อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 มีที่พักอาศัยให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ความต้องการด้านสังคมและนันทนาการ

ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ ด้านสังคมและนันทนาการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดย เรียงตามลำดับ ดังนี้ จัดสวนหย่อมที่เป็นธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ย 4.40 มีห้องพักผ่อนกลางวันสำหรับบุคลากรพักผ่อน มีค่าเฉลี่ย 4.33 ให้ขวัญกำลังใจ ยกย่อง และมีรางวัลชมเชย บุคลากรที่ไม่เคยหยุดงาน ไม่เคยมาสาย มีค่าเฉลี่ย 4.26 มีกล่อง TV. ดิจิตอลให้บริการนักศึกษา/บุคลากร ประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.07 จัดการแข่งขันกีฬาภายใน มีค่าเฉลี่ย 3.95 จัดโครงการส่งเสริมความผูกพันหรือรักองค์กร เช่น Vote คนน่ารักขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

ความต้องการด้านการศึกษา

ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ ด้านการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.31 เมื่อพิจารณาราย ข้อแล้ว อยู่ในระดับมากทุกรายการ เรียงตามลำดับ ดังนี้ จัดงบประมาณสนับสนุนบุคลากรไปอบรมเพื่อพัฒนางาน ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนมีเงินทุนการศึกษาให้กับบุคลากร และให้ลาศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ 4.29 ตามลำดับ

ความต้องการด้านความปลอดภัย

ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระดับความต้องการ ด้านความปลอดภัย พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อพิจารณาราย ข้อแล้ว อยู่ในระดับมากทุกรายการ เรียงตามลำดับ ดังนี้ มีป้ายห้ามจอดบริเวณทางขึ้น-ลง ระหว่างกองกิจการนักศึกษากับโรงอาหารชาย ค่าเฉลี่ย 4.38 เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณกองกิจการนักศึกษาบางจุด ค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการวิจัยศึกษาเรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้วบุคลากรมีความพึงพอใจในสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษา เรียงจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่หนึ่ง ด้านสุขภาพอนามัย บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43 อันดับที่สอง ด้านการศึกษา บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.37 อันดับที่สาม ด้านสังคมและนันทนาการ บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ สอดคล้องกับ สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย (ศึกษาเฉพาะกรณี : พนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขต 28) จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าความเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านขวัญและกำลังใจ แต่ถ้าพิจารณาออกเป็นแต่ละเรื่อง พบว่าเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เรื่องเงินค่ารักษาพยาบาลกับเงินกู้เพื่อการศึกษา รองลงมาคือ การตรวจสุขภาพประจำปี และเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยส่วนเรื่องที่มีคะแนนต่ำสุดคือ เรื่องเงิน

ช่วยเหลือกรณีขอลาออกจากการเป็นพนักงาน และเรื่องโบนัส และสอดคล้องกับ กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการสวัสดิการของพนักงานกรณีศึกษา : บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51.20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 88.5 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 83.5 สำเร็จการวิจัยในระดับ ปวช. – ปวส. คิดเป็นร้อยละ 75.5 จำงในลักษณะพนักงานรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 96.8 สังกัดแผนกผลิตคิดเป็นร้อยละ 65.8 ระยะเวลาในการทำงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.5 เงินเดือนค่าจ้างอยู่ที่ 7,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 84 ภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดคิดเป็นร้อยละ 94.8 ความต้องการในสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่ามีความต้องการในระดับปานกลาง ด้านสุขภาพอนามัยเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและนันทนาการ และด้านการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานที่มีภูมิลำเนาระยะเวลาในการทำงานและประเภทการจ้างงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับการวิจัยที่มีสังกัดแผนกและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความต้องการในสวัสดิการต่างกัน โดยความต้องการของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการที่ได้รับทั้ง 4 ด้านที่ได้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงดังนี้ คือในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้บริการด้านที่พักอาศัย ในสวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการจัดสถานที่ สำหรับการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย ในสวัสดิการด้านการศึกษาควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้โอกาสสนับสนุนการศึกษาต่อให้กับพนักงาน

ระดับความต้องการ

ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้วบุคลากรมีความต้องการให้กองกิจการนักศึกษา จัดสวัสดิการโดยเรียงจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับหนึ่ง ด้านความปลอดภัย บุคลากรมีความต้องการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 อันดับที่สอง ด้านการศึกษา บุคลากรมีความต้องการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 อันดับที่สาม ด้านสวัสดิการ บุคลากรมีความต้องการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ สอดคล้องกับ สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย (ศึกษาเฉพาะกรณี : พนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขต 28) จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าความเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านขวัญและกำลังใจ แต่ถ้าพิจารณาออกเป็นแต่ละเรื่อง พบว่าเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เรื่องเงินค่ารักษาพยาบาลกับเงินกู้เพื่อการศึกษา รองลงมาคือการตรวจสุขภาพประจำปี และเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยส่วนเรื่องที่มีคะแนนต่ำสุดคือ เรื่องเงินช่วยเหลือกรณีขอลาออกจากการเป็นพนักงาน และเรื่องโบนัส และสอดคล้องกับ บุญญา แก้วสีโส (2550) ได้ทำการศึกษาถึงวิธีการบริหารจัดการที่

ดี (Good Practices) : กรณีศึกษาความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการปฏิบัติงานขององค์กรที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานในด้านการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความสอดคล้องกับสภาพการทำงาน วิธีปฏิบัติเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน วิธีป้องกันกรณีเกิดเหตุไฟไหม้ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้พนักงานในด้านสวัสดิการที่ได้รับและกิจกรรมสนับสนุนเพื่อส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดีให้กับพนักงาน รวมทั้งสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ศึกษาได้เข้าสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านต่างๆ ของบริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด และหัวหน้าทีมวิศวกรสิ่งแวดล้อม บริษัท อีสเทิร์นไทย คอลซัลติง 1992 จำกัด รวมทั้งได้เข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน บริษัทฯ มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องผ่านการจัดการต่างๆ รวมถึงการกำหนดเป็นนโยบายคุณภาพเพื่อให้พนักงานทุกคนได้ทราบและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันซึ่งจากการใส่ใจดูแลอย่างใกล้ชิดเป็นเวลานานพบว่า บริษัทฯ ไม่เคยได้รับข้อเรียกร้องจากพนักงานและชุมชนภายนอก 2) ด้านความปลอดภัย บริษัทฯ ได้กำหนดเป็นกฎความปลอดภัยในการทำงาน และบัญญัติ 10 ประการเกี่ยวกับความปลอดภัยรวมทั้งมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อความปลอดภัย และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทุกระดับ โดยผ่านกิจกรรมต่างๆ นอกจากนี้ยังมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ทั้งนี้บริษัทฯ ตระหนักเสมอ การป้องกันย่อมดีกว่าการแก้ไข 3) ด้านสวัสดิการ บริษัทฯ มีสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้กับพนักงาน ทั้งสวัสดิการตามกฎหมาย และสวัสดิการนอกเหนือกฎหมาย ทั้งนี้บริษัทฯ จะพิจารณาตามความเหมาะสมตามสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน ซึ่งจะส่งผลถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรด้วย 4) ด้านกิจกรรมสนับสนุน บริษัทฯ ให้ความสำคัญไม่น้อยกว่าด้านอื่นๆ โดยผ่านคณะกรรมการปรึกษาหารือร่วมหรือคณะกรรมการ JCC (Joint Consultant Committee) ซึ่งคณะกรรมการกลุ่มนี้ได้แบ่งคณะทำงานในส่วนต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อครอบคลุมได้ทุกกิจกรรม ซึ่งจากกิจกรรมเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานเกิดความรักใคร่ สามัคคีกัน สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างดี ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ของเสียลดน้อยลงด้วยความมุ่งมั่นอย่างจริงจังของผู้บริหาร โดยการสนับสนุนในงบประมาณ การเข้าร่วมทุกกิจกรรม ทำให้พนักงานรู้สึกได้ถึงความตั้งใจจริง จนก่อให้เกิดเป็นความร่วมมือร่วมใจของพนักงาน ส่งผลให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี บริษัทฯ ยังพบกับอุปสรรคในด้านต่างๆ ตัวอย่างเช่น ในด้านของวัฒนธรรมองค์กร ที่อยู่กันแบบครอบครัว ถ้อยทีถ้อยอาศัย มีความยึดหยุ่นสูง ทำให้พนักงานบางกลุ่มไม่เคร่งครัดในกฎระเบียบเท่าที่ควร หรือ หัวหน้าบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริง เรื่องเป้าหมายหลักที่บริษัทฯ ต้องการทำให้ไม่สามารถรายงานข้อมูลทั้งหมดต่อคณะผู้บริหารได้ ซึ่งอุปสรรคต่างๆ เหล่านี้บริษัทฯ พยายามที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดแผนงานในอนาคตว่าจะพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมและชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ไปสู่ระดับสากล โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการกระจายข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้พนักงานได้ศึกษาข้อมูลใหม่ๆ รวมถึงการให้อัตราการเกิดอุบัติเหตุและอัตราการเจ็บป่วย

จากการทำงานเป็นศูนย์ ซึ่งในการดำเนินงานทุกด้านบริษัทฯ ได้ตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่า พนักงาน คือ กำลังสำคัญขององค์กรโดยให้พนักงานได้ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจส่งผลถึงพลังอันยิ่งใหญ่ที่จะทำให้บริษัทฯ ขับเคลื่อนไปได้ด้วยดีในสภาพการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ด้านสุขภาพอนามัย

1. จัดกิจกรรม หรือโครงการ ให้กับบุคลากร มากกว่านี้ นอกเหนือจากการตรวจสุขภาพ
2. มีสนามกีฬา หรือสถานที่สำหรับออกกำลังกาย
3. ส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายร่วมกัน
4. มีอุปกรณ์ เครื่องออกกำลังกาย
5. มีห้องตั้งเครื่องปริ้นเตอร์เป็นสัดส่วน

2. ด้านสวัสดิการ

1. มีทุนการศึกษาบุตร
2. มีจุดบริการน้ำดื่มเพิ่มเติม
3. เพิ่มพัสดุเมตทาน
4. มีที่จอดรถยนต์มากกว่านี้ และมีป้ายสำหรับผู้บริหารกองกิจการนักศึกษา
5. ลูกจ้างชั่วคราวทำงานเกิน 5 ปีควรมีการปรับเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ให้มีการผลักดันอย่างจริงจัง
6. ต้องการให้พัฒนา หรือปรับปรุงสวัสดิการในทุกๆด้าน
7. ควรมีรางวัลชมเชย ยินดี กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานดี หรือสร้างผลงานเด่นให้กับองค์กร
8. เพิ่มวงเงินยืมฉุกเฉิน
9. การจัดสถานที่ผ่อนคลายเป็นสัดส่วนในระหว่างทำงาน
10. การจัดงานสังสรรค์ระหว่างบุคลากรในรอบ 6 เดือน หรือมีการทำกิจกรรมร่วมกันมากยิ่งขึ้น
11. ควรดูแลสวัสดิการ และสร้างขวัญ กำลังใจในการทำงานให้กับลูกจ้างชั่วคราว
12. สนับสนุนบุคลากรให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น
13. มีหอพัก หรือบ้านพักสำหรับครอบครัว
14. ควรจัดสวัสดิการอาหารเช้า

3. ด้านสังคมและนันทนาการ

1. จัดอบรม ศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศเพื่อเป็นการเปิดโลกทัศน์สำหรับบุคลากร
2. การสร้างขวัญและกำลังใจเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ
3. มีกิจกรรมที่สร้างความรัก ความผูกพันในองค์กรโดยเฉพาะผู้บริหารกับบุคลากร
4. จัดกิจกรรมละลายพฤติกรรม เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข
5. จัดโปรแกรมทัวร์ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นขวัญ กำลังใจ
6. จัดกิจกรรมร่วมกันนอกสถานที่
7. จัดกีฬาพื้นบ้าน หรือกิจกรรมที่สนุกสนาน ในวันขึ้นปีใหม่ เพื่อความรักใคร่สามัคคีในองค์กร

8. จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์

4. ด้านการศึกษา

1. มีทุนสนับสนุนการศึกษาต่อ
2. สนับสนุนให้บุคลากรเรียนภาษาอังกฤษ
3. ส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเพื่อนำมาพัฒนางาน
4. จัดอบรมเพื่อพัฒนางานให้กับบุคลากรตามความเหมาะสมโดยเฉพาะหน่วยเงินยืมฉุกเฉิน
5. จัดให้บุคลากรมีโอกาสไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศมากขึ้น

5. ด้านความปลอดภัย

1. บริเวณรอบกองกิจการนักศึกษาควรมีไฟฟ้าส่องสว่างเพื่อความปลอดภัย
2. จัดระบบการเข้ามาติดต่อกานของนักศึกษา บุคลากรภายนอก
3. แจงรายชื่อผู้ถือกุญแจสำนักงานให้บุคลากรทราบ หากเกิดกรณีฉุกเฉินจะได้ประสานงานได้ถูกต้องรวดเร็ว
4. จัดการรักษาความปลอดภัยให้เป็นระบบ ควรมี รปภ.
5. ห้ามบุคคลภายนอกเข้ามาขายสินค้าในสำนักงาน
6. ติดตั้งกล้องวงจรปิดทุกจุดที่เสี่ยงอันตราย

.....

บรรณานุกรม

- กิตตินันต์ พิศสุวรรณ. 2553. ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท ลานนาอุตสาหกรรม
เกษตร จำกัด. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ. มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์. 2542. ความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน บมจ.ธนาคาร
กสิกรไทย (ศึกษาเฉพาะกรณี : พนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขต 28).
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มานะชัย ชมชื่น. 2543. ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อสวัสดิการที่
ได้รับศึกษาเฉพาะกรณีเขตส่วนภูมิภาค เขต 10 จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ คณะ
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชาญ ทองผุด. 2544. สภาพและความต้องการด้านสวัสดิการภายในของข้าราชการ สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน. วิทยานิพนธ์ คอมพิวเตอร์เทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อรุณชัย ทราญผึ่ง. 2552. การประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์ บริษัท แอส
ตราเซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2556. รายงานประจำปี 2556 กองกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อุทัย หิรัญโต. 2543. การบริหารประยุกต์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. 2543. ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัดสวัสดิการ
ภายในมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. 2540. สวัสดิการในองค์กร : แนวคิดและวิธีการบริหาร. กรุงเทพฯ : เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
- วิมลสิทธิ์ หริยางกุล. 2594. พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์
จำกัด.

- จินตนา บุญชวน. 2541. การศึกษาความต้องการและการจัดรูปแบบเกี่ยวกับสวัสดิการเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่น ๆ ของข้าราชการครู : รายงานการวิจัย.กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.ค.
- ปัทมา ธรรมเจริญ. 2538. การจัดสวัสดิการด้านการศึกษาแก่ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมเขตกรุงเทพ.
วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุเทพ ชุกกลิ่น. 2546. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลภาคใต้. วิทยานิพนธ์.
ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต.สาขาบริหารการศึกษา.บัณฑิตวิทยาลัย.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรชัย คุ่มสมบัติ. 2546. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์.ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต.สาขาบริหารการ
ศึกษา.บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อินทิรา นุชเขียว. 2547. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา จังหวัดนครปฐม.
วิทยานิพนธ์.ครุศาสตร์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

.....

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำชี้แจง แบบสอบถามความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา ในด้านสุขภาพอนามัย ด้านสวัสดิการ ด้านสังคมและนันทนาการ ด้านการศึกษา ด้านความปลอดภัย ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุง พัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงขอความร่วมมือบุคลากรกองกิจการนักศึกษาทุกท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ
 - 18-25 ปี 26-33 ปี 34-41 ปี 42 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - ระดับ ปวส. ระดับ ปริญญาตรี
 - ระดับ ปริญญาโท ระดับ ปริญญาเอก ระดับต่ำกว่า ปวส.
4. ตำแหน่งทางราชการ
 - ข้าราชการ พนักงานราชการ
 - พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ
 - ลูกจ้างชั่วคราว

ตอนที่ 2 ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระดับความพึงพอใจ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสุขภาพอนามัย					
1. การบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี					
2. ยาเวชภัณฑ์ที่จำเป็นในการปฐมพยาบาลขั้นต้น					
3. สถานที่สำหรับจัดวางเครื่องปรับอากาศ					
4. สถานที่รับประทานอาหารที่เป็นสัดส่วน					
5. มาตรฐานความสะอาดของน้ำดื่ม					
6. จำนวนห้องน้ำ-ห้องส้วม					
ด้านสวัสดิการ					
1. มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์					
2. พัฒมเพดานในสำนักงานมีเพียงพอ					
ด้านสังคมและนันทนาการ					
1. จัดทัศนศึกษานอกสถานที่เป็นครั้งคราว					
2. จัดงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ งานเกษียณ					
3. รูปแบบการจัดงานวันคล้ายวันเกิดของบุคลากร					
ด้านการศึกษา					
1. มีข่าวสารด้านต่างๆ ให้บุคลากร เช่น หนังสือพิมพ์					
2. สนับสนุนบุคลากรให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น					
3. สนับสนุนให้บุคลากรเรียนภาษาอังกฤษ					
ด้านความปลอดภัย					
1. ระบบรักษาความปลอดภัยของกองกิจการนักศึกษา					
2. สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์					
3. ถนนทางเข้า-ออก กองกิจการนักศึกษา					
4. สถานที่ทำงานสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					

ข้อความ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสุขภาพอนามัย					
1. จัดสถานที่และเครื่องออกกำลังกายให้บริการบุคลากร					
2. มีการให้ความรู้เรื่องสุขภาพ โดยเชิญวิทยากรมาให้คำแนะนำให้ความรู้แก่บุคลากร					
3. เพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่ม เย็น+ร้อน					
ด้านสวัสดิการ					
1. เสื้อที่เป็นสัญลักษณ์ของกองกิจการนักศึกษา สำหรับบุคลากร ปีละ 2 ชุด					
2. เพิ่มจำนวนเงินยืมฉุกเฉิน เป็นเดือนละ 2,000 หรือไม่เกิน 3,000 บาท โดยไม่มีดอกเบี้ย					
3. มีที่พักอาศัยให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย					
4. มีเงินโบนัสสำหรับลูกจ้างชั่วคราว					
5. ลูกจ้างชั่วคราวทำงานเกิน 5 ปี ควรมีการปรับให้เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย					
6. ทำประกันชีวิตให้กับบุคลากรทุกคน					
7. มีโทรศัพท์มือถือของส่วนกลาง					
8. มีเงินทุนการศึกษาของบุตรบุคลากร					
ด้านสังคมและนันทนาการ					
1. จัดการแข่งขันกีฬาภายใน					
2. มีกล่อง TV. ดิจิตอลให้บริการนักศึกษา/บุคลากร ประชาชนทั่วไป					
3. จัดโครงการส่งเสริมความผูกพันหรือรักองค์กร เช่น Vote คนน่ารักขององค์กร					
4. ให้ขวัญกำลังใจ ยกย่อง และมีรางวัลชมเชย บุคลากรที่ไม่เคยหยุดงานไม่เคยมาสาย					
5. มีห้องพักผ่อนกลางวันสำหรับบุคลากรพักผ่อน					
6. จัดสวนหย่อมที่เป็นธรรมชาติ					
ด้านการศึกษา					
1. ให้ลาศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น					

ข้อความ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. จัดงบประมาณสนับสนุนบุคลากรไปอบรมเพื่อพัฒนางาน					
3. มีเงินทุนการศึกษาให้กับบุคลากร					
ด้านความปลอดภัย					
1. เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณกองกิจการนักศึกษาบางจุด					
2. มีป้ายห้ามจอดบริเวณทางขึ้น-ลง ระหว่างกองกิจการนักศึกษากับโรงอาหารชาย					

ระดับความต้องการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. ด้านสุขภาพอนามัย

.....

2. ด้านสวัสดิการ

.....

3. ด้านสังคมและนันทนาการ

.....

4. ด้านการศึกษา

.....

5. ด้านความปลอดภัย

.....

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม