



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสร้างควมพึงพอใจให้กับพนักงานเพื่อเป็นการกระตุ้นพนักงานให้ทำงานนับเป็น เรื่องสำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ซึ่งการสร้างควมพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานการให้ ความสำคัญกับสวัสดิการ ค่าจ้าง การปรับปรุงสภาพการทำงานและเสริมกิจกรรมหลาย ๆ อย่างเพื่อ จูงใจให้ทำงาน เช่น สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทั้งนี้รวมถึงสถานที่ แสงสว่าง การจัดระเบียบของ สำนักงาน ฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคล ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลตอบแทนจากการทำงาน และทางครอบครัว ฐานะทางสังคมยอมรับนับถือ บุคคลนั้นย่อมเกิดความภาคภูมิใจในสังคมนั้นๆ

นายจ้างตามสถานประกอบการหรือในองค์กรต่าง ๆ ได้จ่ายค่าจ้างให้แก่พนักงานในรูป ของ “เงิน” โดยถือว่าเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน ทั้งนี้โดยขึ้นอยู่กับ ความรู้ ความสามารถ ลักษณะของงาน ความยากง่ายของงาน ขอบข่ายความรับผิดชอบหรืออื่น ๆ มาเป็นหลักเกณฑ์ ส่วน สวัสดิการเป็นสิ่งที่นายจ้างให้แก่ลูกจ้างนอกเหนือไปจากค่าจ้างและเงินเดือน แต่ถือว่าเป็นส่วนของ ค่าตอบแทน ซึ่งควรจะเป็นตัวเงินหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เงินก็ได้ อีกทั้งแนวคิดในเรื่องการจ่าย สวัสดิการนี้อาจมีผลผูกพันกันทางด้านการปฏิบัติงานหรือผลงานของพนักงาน หรืออาจจะไม่ เกี่ยวพันกับผลการปฏิบัติงานก็ได้ ฉะนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่จะกำหนดมาตรฐานในการจัดสวัสดิการ ในสถานประกอบการหรือองค์กรต่าง ๆ การกำเนิดของการจ่ายค่าตอบแทนในรูปของสวัสดิการมี มาตั้งแต่สมัยปฏิวัติอุตสาหกรรมแล้ว และเริ่มมีเพิ่มมากขึ้นในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 และ ภายหลังกสงครามโลกครั้งที่ 2 ในสหรัฐอเมริกาเอง ในช่วงปี ค.ศ. 1920 รัฐบาลได้เข้าไปมีบทบาท บังคับให้บริษัท สถานประกอบการต่าง ๆ จัดสวัสดิการที่จำเป็นบางอย่างให้พนักงาน และรัฐบาล เองก็ให้ความช่วยเหลือและร่วมรับผิดชอบด้วย (สวนอุตสาหกรรมโรจนะ. 2552 : 8)

ในปัจจุบันธุรกิจอุตสาหกรรมในประเทศไทย ได้จัดให้มีการจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบ ต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และนับว่าจะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น และคิดเป็นอัตราค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง และผู้ปฏิบัติการหรือพนักงานก็มักจะคิดว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่นายจ้างจะจัดให้ สวัสดิการที่ นายจ้างจัดให้นั้นมุ่งที่จะจ่ายให้เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และคาดหวังที่จะได้รับการ ทำงานอย่างดีและเกิดประสิทธิผลด้วย การให้บริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กล่าวได้ว่าเป็นนโยบายหนึ่ง ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร หากองค์กรใดมีกระบวนการ หรือรูปแบบในการดำเนินงานที่ดี โดยที่มุ่งให้บริการสงเคราะห์



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

แก้อุปสรรคต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แท้จริงต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ด้วยแล้ว บริการสวัสดิการที่จัดขึ้นย่อมเป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และให้ความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรเป็นไปในทางที่ดีขึ้น การให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจจนสุดความสามารถได้ในระยะยาวนั้น องค์กรต้องมีปัจจัยเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร นอกจากค่าจ้างและเงินเดือน ซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรงในการปฏิบัติงานแล้ว สวัสดิการและผลประโยชน์แก้อุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการจูงใจให้บุคลากรมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อหน่วยงานหรือองค์กรเป็นอย่างมาก (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. 2552 : 15)

รูปแบบของการจัดให้บริการด้านสวัสดิการ ได้มีการจัดกันหลายรูปแบบ ซึ่งฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการอาจเลือกนำไปใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม ฐานะการเงินขององค์กรแต่ละแห่ง เพราะเมื่อได้จัดให้ไปแล้วก็ยังมีผลต่อความจำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่ หรือมีการบริหารสวัสดิการที่จัดไว้ให้ได้อย่างใกล้ชิด เพราะความพึงพอใจของผู้รับประโยชน์ไม่ได้สิ้นสุดลงตรงที่จัดให้มีขึ้นแล้วเท่านั้น แต่ความสำคัญอยู่ที่ว่า ได้มีการจัดดำเนินการหรือบริหารสวัสดิการต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานได้สมบูรณ์มากน้อยเพียงใดด้วย และปัจจัยหนึ่งของปัญหาที่ถือว่าการจัดการด้านสวัสดิการแรงงานซึ่งไม่สามารถมองข้ามหรือละเลยได้ เพราะสวัสดิการแรงงานนับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการของธุรกิจด้วยเช่นกัน (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. 2552 : 42)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการจัดสวัสดิการของบริษัทซัคคอนแทรค ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาว่าสวัสดิการที่พนักงานได้รับอยู่เพียงพอบ้างหรือไม่ตรงกับความต้องการของพนักงานมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลเพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายและจัดดำเนินการเกี่ยวกับสวัสดิการให้เหมาะสม สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงานต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการทำงาน ปัจจัยจูงใจในการทำงาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทซัคคอนแทรค ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการจัดการสวัสดิการของบริษัทซัคคอนแทรค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>3</sup>

3. เพื่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทซัคคอนแทรก ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยงูในการทำงานของพนักงานบริษัทซัคคอนแทรกกับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของบริษัทซัคคอนแทรก

## กรอบแนวคิดการวิจัย

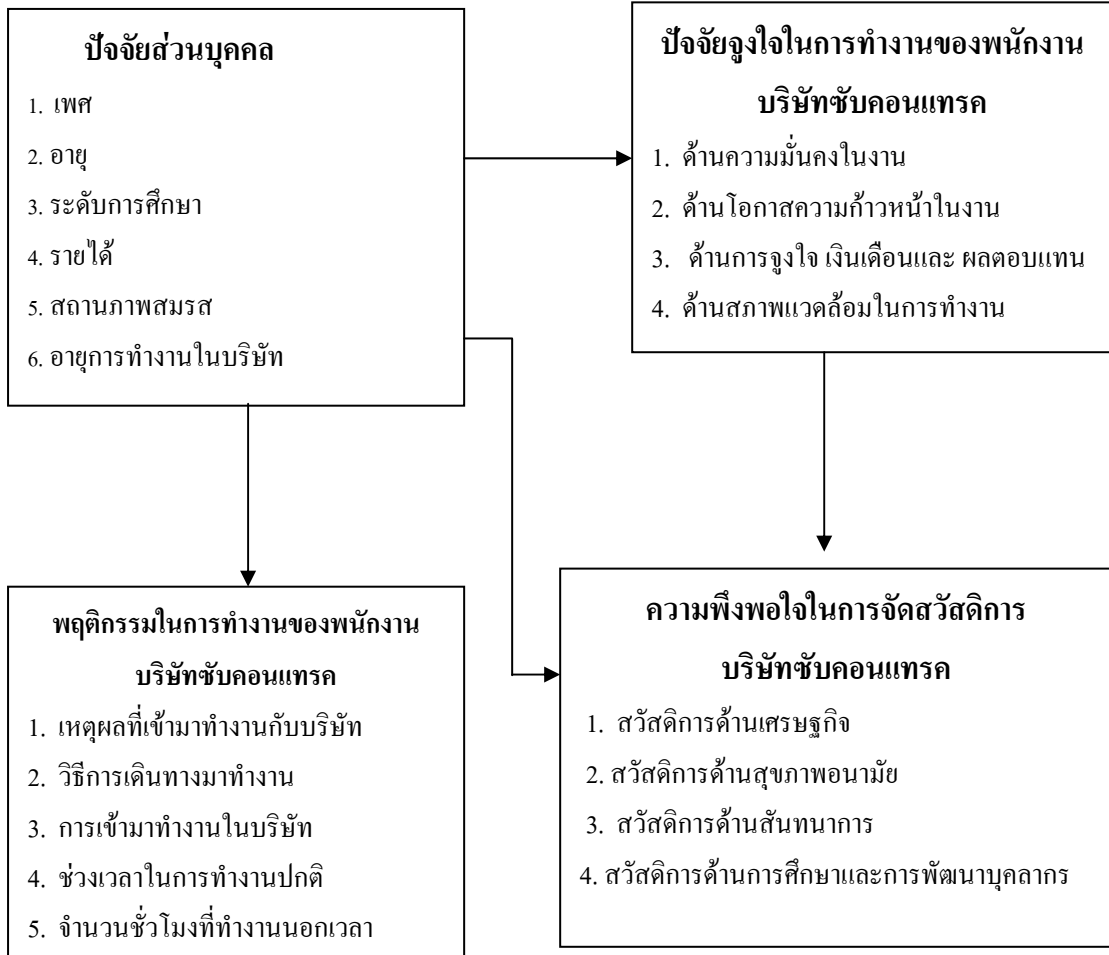
การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการจัดสวัสดิการของบริษัทซัคคอนแทรก ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของพนักงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ซึ่งแสดงดังภาพประกอบ 1



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานของพนักงานดังนี้

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงานบริษัทชั้นนำแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการบริษัทชั้นนำแตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทชั้นนำ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5

4. ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทชั้บคอนแทรก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในการจัดสวัสดิการบริษัทชั้บคอนแทรก

## ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการจัดสวัสดิการของบริษัทชั้บคอนแทรก ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ โดยกำหนดขอบเขต การวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานบริษัทชั้บคอนแทรกในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 3107 คน (สวนอุตสาหกรรมโรจนะ. 2552 : 15)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้กำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.1.4 รายได้

2.1.1.5 สถานภาพสมรส

2.1.1.6 อายุการทำงานในบริษัท

2.1.2 พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทชั้บคอนแทรก

2.1.2.1 เหตุผลที่เข้ามาทำงานกับบริษัท

2.1.2.2 วิธีการเดินทางมาทำงาน

2.1.2.3 การเข้ามาทำงานในบริษัท

2.1.2.4 ช่วงเวลาในการทำงานปกติ

2.1.2.5 จำนวนชั่วโมงที่ทำงานนอกเวลา

2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

2.2.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทชั้บคอนแทรก

2.2.2.1 ด้านความมั่นคงในงาน

2.2.2.2 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน

2.2.2.3 ด้านจูงใจ เงินเดือน และผลตอบแทน

2.2.2.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2.2 ระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการบริษัทชั้บคอนแทรก



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>6</sup>

2.2.2.1 สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ

2.2.2.2 สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย

2.2.2.3 สวัสดิการด้านสันตนาการ

2.2.2.4 สวัสดิการด้านการศึกษาและการพัฒนาบุคลากร

3. ขอบเขตด้านสถานที่ คือ บริษัทชัชคอนแทรคในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ เดือน กรกฎาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2552 รวม 5 เดือน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมในการทำงาน ปังจัยจงใจในการทำงาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทชัชคอนแทรค ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ทำให้ทราบถึงปังจัยจงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการจัดการสวัสดิการของบริษัทชัชคอนแทรค

3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปังจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทชัชคอนแทรค ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปังจัยจงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทชัชคอนแทรค กับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของบริษัทชัชคอนแทรค และนำไปใช้ประกอบการวางแผน ในการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ปังจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของบุคคลของพนักงาน โดยประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส และอายุงาน

**ปังจัยจงใจในการทำงาน** หมายถึง สิ่งที่มุ่งใจในการทำงานโดยประกอบไปด้วย ด้านความมั่นคงก้าวหน้า ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านการจูงใจ เงินเดือน ผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

**ด้านความมั่นคงก้าวหน้า** หมายถึง การทำงานกับบริษัทชัชคอนแทรคที่ทำให้พนักงานได้รับความเจริญ ก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น มีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ และมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

7

**ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกรวมของพนักงานในการทำงานด้านความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การมีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ การมีโอกาสได้รับการศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา การมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ การของบประมาณสนับสนุนการฝึกอบรมทักษะการทำงานได้ รวมถึงการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

**ด้านการจูงใจ เงินเดือน ผลตอบแทน** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกรวมของพนักงานในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน สวัสดิการที่บริษัทจัดให้มีมากกว่าที่กฎหมายกำหนด รับผิดชอบพนักงานระหว่างที่พักอยู่ที่ทำงานมีความเหมาะสม ชุดฟอร์มสำหรับพนักงานเพียงพอเหมาะสมกับความต้องการ การพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการของบริษัทรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

**ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง สภาพที่อยู่รอบๆ ในการทำงานโดยประกอบไปด้วย บริเวณสถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบ สวยงามและสะอาด สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน ขนาดของห้องทำงานมีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมีสภาพที่ดีและเหมาะสมกับงานที่ใช้

**ระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของบริษัทข้ามคอนเทรค** หมายถึง ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ประกอบด้วย สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สวัสดิการด้านสันตนาการ และสวัสดิการเรื่องการศึกษาและการพัฒนาบุคลากร

**สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ** หมายถึง สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ / กองทุนเงินทดแทนครองชีพ การบริการเงินกู้แก่พนักงานที่เดือดร้อนในการ บริการที่พักอาศัยโดยไม่ต้องเสียค่าเช่า การให้บริการรถรับส่งในการปฏิบัติงาน และ เงินโบนัส

**สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย** หมายถึง สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ประกอบด้วย การให้บริการตรวจสุขภาพจากแพทย์ประจำปี การจัดแพทย์มาให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ มีเวชภัณฑ์และห้องพยาบาลบริการโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ

**สวัสดิการด้านสันตนาการ** หมายถึง สวัสดิการด้านสันตนาการ ประกอบด้วย การจัดทัศนajaraประจำปี การจัดกิจกรรมกีฬา ดนตรี งานสังสรรค์ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายในบริษัท การเปิดเพลงให้พนักงานฟัง ขณะปฏิบัติงานเป็นช่วง ๆ เพื่อลดความเครียดจากการปฏิบัติงานและจัดตั้งสโมสรสำหรับพนักงานในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ

**สวัสดิการเรื่องการศึกษาและการพัฒนาบุคลากร** หมายถึง สวัสดิการเรื่องการศึกษาและการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย การให้ทุนสนับสนุนการศึกษาต่อของพนักงาน ส่งเสริมการลา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ศึกษาต่อทั้งในและนอกเวลา จัดฝึกอบรมให้พนักงานในแต่ละระดับ จัดให้มีห้องสมุดทางวิชาการ และแหล่งข่าวสารทั่วไป และ ส่งเสริมให้ไปศึกษางานทั้งในและนอกประเทศ

**บริษัท ชัยคอนแทรก** หมายถึง บริษัทที่เป็นตัวแทนจัดหาพนักงานเข้ามาทำงานในบริษัท ภายในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ได้แก่ บริษัท HRI จำกัด และ บริษัท JOB จำกัด