

บทที่ 5

บทสรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร ในการจัดสวัสดิการ 6 ด้าน ได้แก่ สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงาน สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต และสวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตาม เพศ รายได้ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวร ทุกคณะวิชา/หน่วยงาน จำนวน 248 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 228 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.32

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลที่รวบรวมได้เรียบร้อยแล้วนั้นมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย และใช้สถิติในการวิเคราะห์ โดยข้อมูลที่เป็นปัจจัยพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์แจกแจงความถี่โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีต่อสวัสดิการมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยการหาค่า \bar{X} และ S.D. เพื่อหาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการ วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีต่อสวัสดิการมหาวิทยาลัยนเรศวร ตามตัวแปร เพศ โดยใช้การทดสอบที (t – test Independent) และวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีต่อสวัสดิการมหาวิทยาลัยนเรศวร ตามตัวแปร รายได้ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้ การทดสอบแบบ One – way ANOVA (F - test) และเปรียบเทียบภายหลัง (Post hoc) โดยใช้ เชฟเฟ (Scheffe)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวรที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นเพศชายร้อยละ 19.70 และเพศหญิงร้อยละ 80.30 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 8.80 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 27.60 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 51.80 และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

ร้อยละ 11.80 มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 4.40 ระดับปริญญาตรีร้อยละ 60.50 และระดับปริญญาโทขึ้นไปร้อยละ 35.10 มีระยะเวลาในการทำงานโดยนับตั้งแต่วันที่บรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 36.40 ระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี ร้อยละ 55.30 และตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 8.30

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 6 ด้าน พบว่า

1.1 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทั้ง 6 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านที่ 3 สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านที่ 1 สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่ 2 สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่น้อยที่สุดคือ ด้านที่ 4 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.2 สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อที่ 10 มหาวิทยาลัยนเรศวรจัดให้ มีสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์เพื่อการศึกษา สืบค้นข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากอินเทอร์เน็ตให้แก่พนักงานได้อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 2 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีนโยบายส่งเสริมการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นนอกเวลาทำงาน อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 7 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีนโยบายที่ส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่น้อยที่สุดคือ ข้อที่ 9 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีวิธีการสอนงานรายบุคคลให้แก่พนักงาน

1.3 สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อที่ 6 มหาวิทยาลัยนเรศวรจัดสรรเงินสมทบ กรณีสมาชิกถึงแก่กรรม ให้จัดหาพวงหรีดในนามของมหาวิทยาลัย วงเงิน ไม่เกินร้อยละ 5,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ข้อที่ 13 มหาวิทยาลัยนเรศวรจัดให้มีบริการรถ รับ – ส่ง พนักงานได้อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่ 9 มหาวิทยาลัยนเรศวรจัดสรรเงินช่วยเหลือกรณีสมาชิกประสบอัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย เป็นเงินรายละไม่เกิน 10,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่น้อยที่สุดคือ ข้อที่ 14

มหาวิทยาลัยย่นเรศวรจัดสรรเงินโบนัสหรือเงินรางวัลให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสม และเป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

1.4 สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อที่ 5 มหาวิทยาลัยย่นเรศวรสนับสนุนให้พนักงาน เข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 6 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่มหาวิทยาลัยย่นเรศวรจัดตั้งขึ้น มีประโยชน์แก่พนักงานเป็นอย่างมาก อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 3 มหาวิทยาลัยย่นเรศวรเปิดโอกาสให้พนักงาน ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ข้อที่ 7 มหาวิทยาลัยย่นเรศวรมีการจ่ายเงินสมทบแก่กองทุนประกันสังคมเพื่อเป็นเงินสะสมสำหรับพนักงาน กรณีว่างงาน หรือ กรณีชราภาพ อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่น้อยที่สุดคือ ข้อที่ 8 ได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของพนักงานอย่างเต็มที่อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อที่ 3 สถานที่เลี้ยงดูบุตรที่มหาวิทยาลัยย่นเรศวรจัดไว้ให้ได้มาตรฐานและปลอดภัยแก่บุตรของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ข้อที่ 2 มหาวิทยาลัยย่นเรศวรเปิดโอกาสให้พนักงานนำบุตรมาเข้ารับบริการสถานเลี้ยงดูบุตรที่มหาวิทยาลัยจัดให้ อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่ 1 มหาวิทยาลัยย่นเรศวรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดสถานเลี้ยงดูบุตรของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่น้อยที่สุดคือ ข้อที่ 5 มหาวิทยาลัยย่นเรศวรมีการสนับสนุนช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

1.6 สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อที่ 6 มหาวิทยาลัยย่นเรศวรมีแนวทางการจัดสวัสดิการเงินกู้ธนาคารออมสิน สินเชื่อสวัสดิการวงเงินไม่เกิน 1,500,000 บาท ให้แก่พนักงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ข้อที่ 7 มหาวิทยาลัยย่นเรศวรมีแนวทางการจัดสวัสดิการเงินกู้ธนาคารกรุงไทย สินเชื่ออเนกประสงค์ วงเงินไม่เกิน 1,500,000 – 2,000,000 บาท ให้แก่พนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่ 3 มหาวิทยาลัยย่นเรศวรมีนโยบายจัดสวัสดิการเงินกู้สามัญให้แก่พนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ 5 มหาวิทยาลัยย่นเรศวรมี นโยบายจัดสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยให้แก่พนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่น้อยที่สุดคือ ข้อที่ 1 มหาวิทยาลัยย่นเรศวรมีนโยบายจัดสรรเงินบำเหน็จให้แก่พนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

1.7 สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อที่ 2 มหาวิทยาลัยนเรศวร มีนโยบายให้จัดการแข่งขันกีฬาบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยให้แก่พนักงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ข้อที่ 7 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่ 6 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องสุขภาพอนามัยแก่พนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่น้อยที่สุดคือ ข้อที่ 1 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการจัดทัศนศึกษาให้แก่พนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตาม เพศ รายได้ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

2.1 พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในด้านที่ 1 สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน ด้านที่ 2 สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ ด้านที่ 3 สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงาน ด้านที่ 4 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน ด้านที่ 5 สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต ด้านที่ 6 สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัยไม่แตกต่างกันทางสถิติในทุกด้าน

2.2 พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในด้านที่ 1 สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน ด้านที่ 2 สวัสดิการที่ช่วยเหลือ ในเรื่องค่าครองชีพ ด้านที่ 3 สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงาน ด้านที่ 4 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน ด้านที่ 5 สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต ด้านที่ 6 สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย ไม่แตกต่างกันทางสถิติในทุกด้าน

2.3 พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในด้านที่ 2 สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ ด้านที่ 4 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน ด้านที่ 5 สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคง ในอนาคต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนด้านที่ 1 สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน ด้านที่ 3 สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงาน ด้านที่ 6 สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัยไม่แตกต่างกันทางสถิติ

เมื่อพิจารณารายละเอียดด้านที่แตกต่างกัน พบว่า สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพพนักงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับวุฒิการศึกษาปริญญาตรี วุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงานมีพนักงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคตของพนักงานมีพนักงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในด้านที่ 1 สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน ด้านที่ 2 สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ ด้านที่ 3 สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงาน ด้านที่ 4 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน ด้านที่ 5 สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต ด้านที่ 6 สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัยไม่แตกต่างกันทางสถิติ ในทุกด้าน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้ศึกษาเสนอการอภิปรายผลดังนี้ คือ

1. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน ด้านที่ 2 สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ ด้านที่ 4 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน ด้านที่ 5 สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต ด้านที่ 6 สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสวัสดิการด้านดังกล่าวยังไม่ระเบียบของมหาวิทยาลัยมารองรับความต้องการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนได้ตรงตามความต้องการของพนักงาน ส่วนด้านที่ 3 สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออม ของพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเพราะมหาวิทยาลัยมีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสหกรณ์ออมทรัพย์ให้บริการแก่พนักงานสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับสิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์ (2542) ที่ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ศึกษาเฉพาะกรณี :

พนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขต 28 พบว่า พนักงานมีความต้องการสวัสดิการ ทั้ง 6 ด้าน โดยเฉพาะด้านเงินกู้ยืม ด้านสวัสดิภาพ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1.1 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวรมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยนเรศวรมีการกำหนดกฎเกณฑ์ในการศึกษาต่อให้กับพนักงาน ซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานมีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองโดยการเรียนต่อในระดับน้อย จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2533 บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความต้องการสวัสดิการของพนักงานในสวัสดิการ พบว่า มีด้านการศึกษาอยู่ระดับปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความต้องการในสวัสดิการทุกด้านต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อีกทั้งมหาวิทยาลัยได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์เพื่อการศึกษา สืบค้นข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากอินเทอร์เน็ตให้แก่พนักงาน แต่อย่างไรก็ตามพนักงานยังมีความต้องการในการพัฒนาในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติมอีก จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นวามมหาวิทยาลัยนเรศวรมีวิธีการสนองงานรายบุคคลให้แก่พนักงานน้อย

1.2 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวรมีความ พึงพอใจต่อสวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยนเรศวรมีระบบการจัดสรรเงินช่วยเหลือให้กับพนักงานและได้เริ่มดำเนินการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จึงอาจทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามพนักงานมหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรเงินสมทบและพวงหรีดกรณีสมาชิกถึงแก่กรรม และมีการจัดสรรเงินช่วยเหลือกรณีสมาชิกประสบอัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย รวมถึงมหาวิทยาลัยนเรศวรมีการให้บริการรถ รับ – ส่ง พนักงานได้อย่างเพียงพอ ซึ่งในเรื่องนี้ Dale S. Beach (1965, p 706 อ้างถึงในสวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2540, หน้า 9) ได้กล่าวถึง สวัสดิการ หมายถึง ประโยชน์ต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้อยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นไปในรูปของเงินรายได้นอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างปกติที่หน่วยงานจัดให้อยู่แล้ว เพื่อเป็นการช่วยเหลือในเรื่องเจ็บป่วย อุบัติเหตุ การออกจากงานอย่างกะทันหัน ไม่ว่าจะเป็นการให้ออกหรือลาออก การพ้นจากงานเมื่อเกษียณอายุ นอกจากการให้เงินแล้วยังอาจจะเป็นการให้ความสะดวกสบายต่างๆ ก็ได้ เช่น การให้ลาพักผ่อนได้โดยได้รับเงินตามสมควรและการจัดสภาพแวดล้อมทั้งในและรอบๆ ที่ทำงานให้สะดวกสบายที่สุด นอกจากนี้พนักงานยังมีความต้องการในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติมอีก เช่น มหาวิทยาลัยนเรศวรจัดสรรเงินโบนัสหรือเงินรางวัลให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสม และเป็นธรรมเนียม

ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดนั้น เนื่องจากพนักงานยังไม่เข้าใจถึงหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินโบนัสและเงินรางวัลที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้แก่พนักงานอย่างแท้จริง

1.3 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยนเรศวรสนับสนุนให้พนักงานมหาวิทยาลัยเข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน และมหาวิทยาลัยนเรศวรได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นเพื่อประโยชน์แก่พนักงาน อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้พนักงานใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ได้อย่างเหมาะสม มีการจ่ายเงินสมทบแก่กองทุนประกันสังคมเพื่อเป็นเงินสะสมสำหรับพนักงานกรณีว่างงาน หรือกรณีชราภาพ แต่อย่างไรก็ตามพนักงานยังมีความต้องการในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติมอีก เช่น การได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของพนักงานที่มีความพึงพอใจต่ำสุด อันเนื่องมาจากต้องปฏิบัติตามระเบียบราชการที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งในเรื่องสวัสดิการ อุทัย หิรัญโต (2531, หน้า 158) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดสวัสดิการคือ การจัดกิจกรรมที่จะสนองความพึงพอใจนั้นจะสะท้อนให้เห็นถึงการใช้ความพยายามเพิ่มขึ้น และเกิดประโยชน์แก่องค์กรมากขึ้น การจัดสวัสดิการนั้นถือว่าเป็นภารกิจอันยิ่งใหญ่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการโดยกำหนดไว้เป็นนโยบาย และมีแผนปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนการแข่งขันกับองค์กรอื่น การจัดสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมจะอำนวยผลให้เจ้าหน้าที่ขององค์กรทำงานด้วยความมั่นใจ และเกิดความผูกพันกับองค์กรซึ่งจะเป็นปัจจัยเสริมส่งให้เขาทุ่มเททำงานให้บังเกิดประสิทธิผลในที่สุด

1.4 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยนเรศวรยังได้มีการจัดสถานที่เลี้ยงดูบุตรไว้ให้ได้มาตรฐานและปลอดภัยแก่บุตรของพนักงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานนำบุตรมาเข้ารับบริการสถานเลี้ยงดูบุตรที่มหาวิทยาลัยจัดให้เป็นไปตามองค์การแรงงานระหว่างประเทศให้ความหมายสวัสดิการแรงงานว่า (อ้างถึงใน กองสวัสดิการแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2540, หน้า 4) หมายถึง บริการความสะดวกสบายและความพึงพอใจ ซึ่งอาจจัดขึ้นภายในบริเวณที่ใกล้เคียงสถานที่ทำงาน เพื่อให้คนงานได้มีสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบาย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจนำมาซึ่งความมีสุขภาพและขวัญที่ดีของคนงาน แต่อย่างไรก็ตามพนักงานยังมีความต้องการในการพัฒนาในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติมอีก เช่น มหาวิทยาลัยนเรศวร มีการสนับสนุนช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของพนักงานที่มีความพึงพอใจต่ำสุดนั้น อันเนื่องมาจากมหาวิทยาลัย ไม่มีระเบียบรองรับในเรื่อง

การช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของพนักงาน แต่ในส่วนของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ จะมีทุนการศึกษาสำหรับบุตรของสมาชิกที่มีระดับผลการเรียนดีให้แก่บุตรของพนักงาน ซึ่งอาจยังไม่เพียงพอจึงทำให้มีความพึงพอใจในระดับต่ำ

1.5 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยนครสวรรค์มีแนวทางการจัดสวัสดิการเงินกู้ธนาคารออมสิน สินเชื่อสวัสดิการให้แก่พนักงาน และมีแนวทางการจัดสวัสดิการเงินกู้ธนาคารกรุงไทย สินเชื่ออเนกประสงค์ให้แก่พนักงาน อีกทั้งยังมีนโยบายจัดสวัสดิการเงินกู้สามัญให้แก่พนักงาน มีนโยบายจัดสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยให้แก่พนักงาน แต่ทั้งนี้การกู้ยืมเงินขึ้นอยู่กับฐานเงินเดือนของพนักงาน ดังนั้นการกู้ยืมอาจยังไม่เพียงพอต่อการใช้ จึงทำให้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามพนักงานยังมีความต้องการในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติมอีก เช่น มหาวิทยาลัยนครสวรรค์มีนโยบายจัดสรรเงินบำเหน็จให้แก่พนักงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด อันเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยไม่มีระเบียบรองรับในเรื่องจัดสรรเงินบำเหน็จให้แก่พนักงาน แต่ทั้งนี้มหาวิทยาลัยเริ่มจัดกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับพนักงานเพื่อเป็นเงินสะสมระยะยาวให้กับพนักงานทดแทน อันจะทำให้พนักงานมีความมั่นคงในอนาคตได้ เป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542) ที่กล่าวถึงความมั่นคงในการทำงาน จะทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ

1.6 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้มหาวิทยาลัยมีพนักงานสังกัดในสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานย่อยๆ ในมหาวิทยาลัยที่แต่ละหน่วยอาจจัดสวัสดิการไม่เท่าเทียมกัน แต่มหาวิทยาลัยนครสวรรค์มีนโยบายให้จัดการแข่งขันกีฬาบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยให้แก่พนักงานมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานที่ขึ้นอยู่กับต้นสังกัดที่จะจัดสวัสดิการ และมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องสุขภาพอนามัยแก่พนักงาน แต่อย่างไรก็ตามพนักงานยังมีความต้องการในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติมอีก เช่น มหาวิทยาลัยนครสวรรค์มีการจัดทัศนศึกษาให้แก่พนักงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด อันเนื่องมาจากหน่วยงานย่อยในมหาวิทยาลัยได้รับเงินจัดสรรในการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน ทำให้หน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรเงินงบประมาณน้อย ไม่สามารถจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อรองรับการจัดทัศนศึกษาให้กับพนักงานในหน่วยงานนั้นๆ ได้ ผลการวิจัยเป็นไปตามที่นักศึกษาค้นคว้าที่พิศสุวรรณ (2533, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการตรวจร่างกายประจำปี

ในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้บริการด้านที่พักอาศัย ในสวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการจัดสถานที่สำหรับการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย ในสวัสดิการด้านการศึกษาคควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้โอกาสสนับสนุนการศึกษาต่อให้พนักงาน

จากผลการวิจัยครั้งนี้ เมื่อนำมาอภิปรายในภาพรวมไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการในด้านใดก็ตาม พนักงานสายสนับสนุนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ที่ Frederick K. Herzberg (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ซึ่งได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งความสุขจากการทำงานนั้นเกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คน จะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจ หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางการค้ำจุน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้มีหน้าที่ค้ำจุนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญโดยจะขวัญมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจและการจูงใจ ซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนนั่นเอง

2. ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน ด้านที่ 2 สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ ด้านที่ 3 สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงาน ด้านที่ 4 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน ด้านที่ 5 สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต ด้านที่ 6 สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย กับตัวแปร เพศ รายได้ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน พบว่า

2.1 พนักงานสายสนับสนุนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน เพราะไม่ว่าจะเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนเพศชายหรือเพศหญิงก็จะได้รับสวัสดิการจากมหาวิทยาลัยอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งในเรื่องนี้มีผลการวิจัยแตกต่างจากของกิตตินันท์ พิศสุวรรณ (2533, บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในสวัสดิการแตกต่างกัน

2.2 พนักงานสายสนับสนุนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้พนักงานสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีรายได้ใกล้เคียงกัน ดังนั้นการได้รับสวัสดิการจากมหาวิทยาลัยจึงเท่าเทียมกัน อีกทั้งถ้าต้องการกู้ยืมจากสหกรณ์ออมทรัพย์จะได้รับวงเงินที่ไม่แตกต่างกัน เพราะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีรายได้ต่างกันก็จะได้รับสวัสดิการจากมหาวิทยาลัยอย่างเท่าเทียมกัน

2.3 พนักงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรจุนละมุลจิตต์ (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีความแตกต่างกันในด้านสวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพโดยพนักงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับวุฒิการศึกษาปริญญาตรี วุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ด้านสวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงานมีพนักงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป ด้านสวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคตของพนักงาน มีพนักงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันทำให้การเข้าสู่ตำแหน่งงานมีความต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในอนาคตแตกต่าง และหากพนักงานมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปย่อมไม่ต้องกังวลกับค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อ จึงทำให้มีความพึงพอใจในเรื่องค่าครองชีพต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยยังไม่มีระเบียบรองรับให้แก่

พนักงานมหาวิทยาลัยในเรื่องการช่วยเหลือการเบิกค่ารักษาพยาบาลทั้งของตนเองและครอบครัว แต่พนักงานมหาวิทยาลัยทุกคนจะได้รับสิทธิประโยชน์การเบิกค่ารักษาพยาบาลจากกองทุน ประกันสังคม

2.4 พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในด้านที่ 1 สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน ด้านที่ 2 สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ ด้านที่ 3 สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงาน ด้านที่ 4 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน ด้านที่ 5 สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต และด้านที่ 6 สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัยไม่แตกต่างกันทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ ละมูลจิตต์ (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะหากบุคลากรเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย การได้สวัสดิการจะใช้ระเบียบเช่นเดียวกันทุกคนโดยไม่ได้พิจารณาที่ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน จึงทำให้พนักงานความพึงพอใจต่อสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. มหาวิทยาลัยควรพิจารณาสวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมให้กับพนักงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันให้กับพนักงานเมื่อเกษียณอายุ
2. มหาวิทยาลัยควรมีการพิจารณาสวัสดิการที่เอื้อต่อการคงอยู่และผูกพันในการทำงานให้กับมหาวิทยาลัย อาทิเช่น การให้สวัสดิการรักษายาบาลเพิ่มเติมจากกองทุนประกันสังคม และเรื่องค่าเล่าเรียนบุตร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการสำรวจความต้องการของพนักงานสายสนับสนุนก่อนที่จะจัดสวัสดิการใดๆ ขึ้น เพื่อให้ทราบความต้องการของบุคลากรที่แท้จริง อันจะเป็นข้อมูลให้แก่มหาวิทยาลัยในการจัดสวัสดิการที่จะสร้างความพึงพอใจต่อพนักงานสายสนับสนุนได้สูงสุด เช่น การจัดทำแบบสอบถามสำรวจความต้องการ หรือการจัดประชุมหารือระหว่างบุคลากรกับคณะผู้บริหาร
2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน