

การศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยยรนเรศวร

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยยรนเรศวร ในการจัดสวัสดิการ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยยรนเรศวร จำแนกตามเพศ รายได้ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน โดยมีขอบเขตการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยยรนเรศวร ที่มีต่อสวัสดิการใน 6 ด้าน (1) สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน (2) สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ (3) สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงาน (4) สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน (5) สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต (6) สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยยรนเรศวร รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 228 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 ให้ผู้ตอบแสดงความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยยรนเรศวร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้การทดสอบที (t - test Independent) วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีต่อสวัสดิการ มหาวิทยาลัยยรนเรศวร ตามตัวแปรเพศ ใช้การทดสอบแบบ One - way ANOVA (F - test) วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีต่อสวัสดิการมหาวิทยาลัยยรนเรศวร ตามตัวแปรรายได้ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน และเปรียบเทียบภายหลัง (Post hoc) โดยใช้เชฟเฟ (Scheffe)

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยยรนเรศวร มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มหาวิทยาลัยยรนเรศวรสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน ผลการศึกษาเปรียบเทียบความ พึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยยรนเรศวร จำแนกตาม เพศ รายได้ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในด้านที่ 2

สวัสดิการ ที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ ด้านที่ 4 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน ด้านที่ 5 สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนด้านที่ 1 สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน ด้านที่ 3 สวัสดิการ ที่ช่วยเหลือการออมของพนักงาน ด้านที่ 6 สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัยไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ความพึงพอใจ, สวัสดิการ, พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

ความเป็นมาของปัญหา

สภาพการณ์ปัจจุบันเป็นภาวะที่สังคมไทยกำลังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดปัญหาต่างๆ ขึ้นมากมาย ทั้งด้านเศรษฐกิจที่มีความผันผวน ความขัดแย้งทางการเมือง สภาพสังคม หรือแม้แต่ภัยธรรมชาติ อันเป็นผลให้เกิดภาวะผิดเคือง อัตราค่าครองชีพสูงขึ้น บางอาชีพมีรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย ในยุคที่เศรษฐกิจแปรปรวนเช่นนี้ คนทำงานจึงต้องการสวัสดิการ ที่ดีและมีคุณภาพจากองค์กร เพื่อให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง และครอบครัวดีขึ้น ซึ่งองค์กรจะต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาสวัสดิการที่จัดให้แก่บุคลากร โดยคำนึงถึงสภาพสังคม ในขณะนั้นด้วย นโยบายสวัสดิการสังคมในองค์กร จึงถือเป็นภารกิจที่ยิ่งใหญ่ขององค์กร ซึ่งจะต้องดำเนินการโดยกำหนดไว้เป็นนโยบาย และมีแผนปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลาด้วย (อุทัย หิรัญโต, 2531, หน้า, 158) ในการจัดสวัสดิการในองค์กร มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคลากรได้รับความสะดวกสบายในการทำงานทั้งยังจะสร้างความมั่นคงปลอดภัยต่อชีวิตและจิตใจของบุคลากรอีกด้วย รวมทั้งการกินดีอยู่ดีเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งจะส่งผลครอบคลุมไปถึงครอบครัวของบุคลากรให้ได้รับความสุขและอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข (สุรางค์รัตน์ วนิชากรมณ์, 2540, หน้า, 72) สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเสมอ คือการพัฒนาปรับปรุงนโยบายด้านสวัสดิการให้มีความทันสมัย และตอบสนองต่อสภาวะปัญหาต่างๆ ในปัจจุบันได้เพื่อเป็นการเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานของบุคลากรให้มีความรู้สึกรู้สึกว่าองค์กรได้ตอบสนองความตั้งใจ ทুমุ่การทำงานของบุคลากรที่มีให้ จนองค์กรสามารถเติบโตก้าวหน้าได้มากยิ่งขึ้น และยังทำให้บุคลากรเกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างดีได้ตลอดไป จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่องค์กรต้องตอบสนองโดยจัดสวัสดิการ ให้บุคลากรดำรงชีวิตได้อย่างอยู่ดีมีสุข เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 – 2554) เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของการวางแผนพัฒนาประเทศและเป็นแผนปฏิรูปความคิดและคุณค่าใหม่ของสังคมไทย

ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม และมุ่งให้ “คนเป็นศูนย์กลาง
 การพัฒนา” และใช้เศรษฐกิจเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาให้คนมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
 พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนวิธีการพัฒนาแบบแยกส่วนมาเป็นบูรณาการแบบองค์รวมเพื่อให้เกิดความ
 สมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญมาก
 ในการดำเนินงานทุกประเภทโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถนับเป็น
 ทรัพยากรที่หายากจึงสมควรที่จะทำนุบำรุงรักษาไว้ให้ดีที่สุด การทำงานร่วมกันมักจะประสบ
 ปัญหามากมายสาเหตุส่วนหนึ่งของปัญหาก็คือ อารมณ์ ความรู้สึก พื้นฐานทางสังคมและความ
 ต้องการ ที่แตกต่างกัน ผู้บริหารในแต่ละองค์การจึงต้องศึกษาความแตกต่างของบุคลากร
 ในองค์การเพื่อที่จะหาแนวทางลดช่องว่างและความแตกต่างของบุคลากร เพื่อลดความขัดแย้ง
 และปัญหาอันจะเป็นอุปสรรคในการบริหารองค์การให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การนั้น ดังนั้น
 กระบวนการบริหารก็ต้องอาศัยแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข
 ซึ่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 หมวด 1 แนวทางการจัดสวัสดิการ
 สังคม มาตรา 5 ในการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้รับบริการสวัสดิการ
 สังคม ให้คำนึงถึงเรื่องดังต่อไปนี้ 1) สาขาต่างๆ ที่จะดำเนินการตามความจำเป็นและเหมาะสม
 เช่น การบริการทางสังคม การศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การฝึกอาชีพ การประกอบอาชีพ
 นันทนาการและกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น 2) ลักษณะหรือรูปแบบและวิธีการในการดำเนินการ
 เช่น การส่งเสริมการพัฒนา การสงเคราะห์ การคุ้มครอง การป้องกัน การแก้ไข และการบำบัดฟื้นฟู
 เป็นต้น ในการจัดสวัสดิการสังคมตามวรรคหนึ่ง ให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคลครอบครัว
 ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา และองค์กรอื่นได้มีส่วนร่วมด้วย
 มาตรา 6 ในการจัดสวัสดิการสังคม ให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม
 ที่คณะกรรมการกำหนด อีกทั้ง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เป็นภารกิจที่มี
 ความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร เพราะองค์กรทุกแห่งไม่ว่าจะ
 มีขนาดเล็กหรือใหญ่ ล้วนแต่ต้องอาศัยคน หรือทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ปฏิบัติการกิจ เพื่อให้บรรลุ
 เป้าหมายขององค์กร องค์กรใดก็ตามที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูง ย่อมมีโอกาสที่จะประสบ
 ความสำเร็จในการดำเนินงานได้มากกว่าองค์กรที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพต่ำ แต่การที่องค์กร
 จะมีบุคลากรที่มีคุณภาพสูงได้นั้น ก็ต้องอาศัยระบบและกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากร
 มนุษย์ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการสร้างแรงจูงใจ การพัฒนาและรักษาบุคลากร การบังคับบัญชา หรือการ
 จัดการ และประเมินการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากระบบและกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากร

มนุษย์ที่ดีจะเป็นเสมือนเบ้าหลอมพฤติกรรมทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานต่อไป

เนื่องจากมหาวิทยาลัยยอนเรศวรเป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณแบบ (Comprehensive University) ตั้งขึ้นในภูมิภาคเพื่อรับผิดชอบในเขตภาคเหนือตอนล่าง มุ่งเน้นการพัฒนาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงทุกด้าน เป็นศูนย์รวมแหล่งวิทยาการต่าง ๆ ที่มีคุณค่าต่อมวลมนุษย์ มุ่งมั่นที่จะดำเนินการตามรอยเบื้องพระยุคลบาทสมเด็จพระนเรศวรมหาราช ที่จะให้สังคมไทยเป็นไทจากอวิชา โดยการผลิตบัณฑิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน ตลอดจนการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น มหาวิทยาลัยยอนเรศวรจึงมีปณิธานอันแน่วแน่ที่จะดำรงความเป็นเลิศทางวิชาการและความเป็นสากลในอันที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อเกื้อหนุนต่อการพัฒนาประเทศ และสามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้แบบยั่งยืน มุ่งสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้รอบรู้ทางวิชาการ เชี่ยวชาญวิชาชีพในทุกสรรพวิทยาการ ทั้งด้านสังคมศาสตร์ ด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความเป็นสากลทั้งในเชิงเทคโนโลยี และภาษาที่จำเป็น รวมถึงมีคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ อีกทั้งเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีจิตใจร่วมพัฒนา (มหาวิทยาลัยยอนเรศวร, 2553) ดังนั้น การดำเนินงานในด้านสวัสดิการจึงถือได้ว่าเป็นนโยบายที่สำคัญประการหนึ่ง เพื่อช่วยให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของค่าครองชีพการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรไม่เพียงแต่จะเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดค่าตอบแทนในการทำงานนอกเหนือปกติแล้ว ยังเป็นส่วนที่จะช่วยส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมหาวิทยาลัยยอนเรศวรมีข้าราชการจำนวน 614 คน พนักงานสายวิชาการจำนวน 704 คน พนักงานสายสนับสนุนจำนวน 1,053 คน พนักงานราชการจำนวน 105 คน ลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 1,017 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 80 คน และผู้มีความรู้ผู้เชี่ยวชาญราชการและลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศจำนวน 117 คน รวมทั้งสิ้น 3,690 คน ซึ่งในภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเช่นในปัจจุบัน การจัดสวัสดิการอย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น สวัสดิการที่ทางราชการจัดให้เป็นสวัสดิการนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้าง มีทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือการศึกษาของบุตร เบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ สิทธิการลาประเภทต่างๆ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นต้น ดังนั้นในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมที่จะอุทิศกำลังกาย กำลังใจและ

กำลังสติปัญญาให้แก่งานที่ทำ ทั้งยังทำให้บุคลากรมีสัมพันธภาพอันดีกับบุคลากรอื่นในหน่วยงาน ตลอดจนหน่วยงานอื่นที่ต้องประสานงานกันอีกด้วย ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน บุคลากรเหล่านี้ก็จะขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่เอาใจใส่ต่อการทำงาน ทำให้งานขาดประสิทธิภาพและเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่การปฏิบัติงานได้ การที่จะทำให้บุคลากรทุกคนเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นการกระทำที่ยากเพราะแต่ละบุคคลต่างมีทัศนคติและความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการจัดสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน รวมถึงลักษณะสวัสดิการที่มีอยู่ของมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและความต้องการที่จะให้มีการปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาสวัสดิการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น อันจะเป็นแนวทางการจัดสวัสดิการเพื่อที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากร ให้มีความทุ่มเท ตั้งใจทำงานได้อย่างเต็มที่และเกิดความมั่นคงในชีวิต นำไปสู่การจัดสวัสดิการที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับสภาพปัญหาในปัจจุบันและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยนเรศวรและพนักงานด้วยเช่นกัน อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กรได้เป็นอย่างดี และทำให้บุคลากรมีความอยู่ดีมีสุขพร้อมที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร ในการจัดสวัสดิการ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตาม เพศ รายได้ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยทำการเก็บข้อมูลเฉพาะพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร ทุกคณะวิชา/หน่วยงาน จำนวน 1,053 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวร ทุกคณะวิชา/หน่วยงาน จำนวน 248 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามคณะ ดังนี้

1.2 สํารวจจํานวนพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนได้จํานวนทั้งสิ้น 1,053 คน

1.3 ประมาณการกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางยามาเน่ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95% ได้จํานวนกลุ่มตัวอย่าง 248 คน

2. การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ รายได้ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ใช้คําคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน และตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร กับตัวแปรเพศ รายได้ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้โดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จํานวน 3 คน และไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จํานวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliable) โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach ได้ค่าประมาณความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.67 ทั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้ ข้อมูลที่เป็นปัจจัยพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์แจกแจงความถี่โดยใช้คาร์้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีต่อสวัสดิการมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) เพื่อหาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการ วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีต่อสวัสดิการมหาวิทยาลัยนเรศวร ตามตัวแปร เพศ โดยใช้การทดสอบที (t – test Independent) และวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีต่อสวัสดิการมหาวิทยาลัยนเรศวร ตามตัวแปร รายได้ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้การทดสอบแบบ One – way ANOVA (F - test) และเปรียบเทียบภายหลัง (Post hoc) โดยใช้เซฟเฟ่ (Scheffe)

ผลการศึกษาค้นคว้า

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 รายได้ระหว่าง 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. ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 6 ด้าน พบว่า

2.1 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

2.2 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 ไม่เกินรายละ 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 มหาวิทยาลัยนเรศวรจัดสรรเงินโบนัสหรือเงินรางวัลให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสม และเป็นธรรมเนียมอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อที่ 5 มหาวิทยาลัยนเรศวรสนับสนุนให้พนักงาน เข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 6 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่มหาวิทยาลัยนเรศวรจัดตั้งขึ้น มีประโยชน์แก่พนักงานเป็นอย่างมาก อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 3 มหาวิทยาลัยนเรศวรเปิดโอกาสให้พนักงาน ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ข้อที่ 7 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการจ่ายเงินสมทบแก่กองทุนประกันสังคมเพื่อเป็นเงินสะสมสำหรับพนักงาน กรณีว่างงาน หรือ กรณีชราภาพ อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่น้อยที่สุดคือ ข้อที่ 8 ได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของพนักงานอย่างเต็มที่อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อที่ 3 สถานที่เลี้ยงดูบุตรที่มหาวิทยาลัยนเรศวรจัดไว้ให้ได้มาตรฐานและปลอดภัยแก่บุตรของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ข้อที่ 2 มหาวิทยาลัยนเรศวรเปิดโอกาสให้พนักงานนำบุตรมาเข้ารับบริการสถานเลี้ยงดูบุตรที่มหาวิทยาลัยจัดให้ อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่ 1 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดสถานเลี้ยงดูบุตรของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่น้อยที่สุดคือ ข้อที่ 5 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการสนับสนุนช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

1.6 สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อที่ 6 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีแนวทางการจัดสวัสดิการเงินกู้ธนาคารออมสิน สินเชื่อสวัสดิการ

วงเงินไม่เกิน 1,500,000 บาท ให้แก่พนักงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ข้อที่ 7 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีแนวทาง การจัดสวัสดิการเงินกู้ธนาคารกรุงไทย สินเชื่ออเนกประสงค์ วงเงินไม่เกิน 1,500,000 – 2,000,000 บาท ให้แก่พนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่ 3 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีนโยบายจัดสวัสดิการเงินกู้สามัญให้แก่พนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ 5 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีนโยบายจัดสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยให้แก่พนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่น้อยที่สุดคือ ข้อที่ 1 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีนโยบายจัดสรรเงินบำเหน็จให้แก่พนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

1.7 สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อที่ 2 มหาวิทยาลัยนเรศวร มีนโยบายให้จัดการแข่งขันกีฬาบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ให้แก่พนักงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ข้อที่ 7 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่ 6 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องสุขภาพอนามัยแก่พนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่น้อยที่สุดคือ ข้อที่ 1 มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการจัดทัศนศึกษา ให้แก่พนักงาน 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 มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในด้านที่ 2 สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ ด้านที่ 4 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน ด้านที่ 5 สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคง ในอนาคต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนด้านที่ 1 สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน ด้านที่ 3 สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงาน ด้านที่ 6 สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพ อนาคตไม่แตกต่างกันทางสถิติ

เมื่อพิจารณารายละเอียดด้านที่แตกต่าง พบว่า สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพมีพนักงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับวุฒิการศึกษาปริญญาตรี วุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงานมีพนักงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคตของพนักงานมีพนักงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในด้านที่ 1 สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน ด้านที่ 2 สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ ด้านที่ 3 สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงาน ด้านที่ 4 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน ด้านที่ 5 สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคง ในอนาคต ด้านที่ 6 สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนาคตไม่แตกต่างกันทางสถิติ ในทุกด้าน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ผู้ศึกษาเสนอการอภิปรายผลดังนี้ คือ

1. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน ด้านที่ 2 สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ ด้านที่ 4 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงาน ด้านที่ 5 สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต ด้านที่ 6 สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนาคต

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสวัสดิการด้านดังกล่าวยังไม่ีระเบียบของมหาวิทยาลัยมารองรับความต้องการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนได้ตรงตามความต้องการของพนักงาน 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 มหาวิทยาลัยนครสวรรค์มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยนครสวรรค์มีการกำหนดกฎเกณฑ์ในการศึกษาต่อให้กับพนักงาน ซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานมีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองโดยการเรียนต่อในระดับน้อย จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2533 บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความต้องการสวัสดิการของพนักงานในสวัสดิการ พบว่า มีด้านการศึกษาอยู่ระดับปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความต้องการในสวัสดิการทุกด้านต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อีกทั้งมหาวิทยาลัยได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์เพื่อการศึกษา สืบค้นข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากอินเทอร์เน็ตให้แก่พนักงาน แต่อย่างไรก็ตามพนักงานยังมีความต้องการในการพัฒนาในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติมอีก จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยนครสวรรค์มีวิธีการสอนงานรายบุคคลให้แก่พนักงานน้อย

1.2 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์มีความ พึงพอใจต่อสวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยนครสวรรค์มีระบบการจัดสรรเงินช่วยเหลือให้กับพนักงานและได้เริ่มดำเนินการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จึงอาจทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามพนักงานมหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรเงินสมทบและพวงหรีดกรณีสมาชิกถึงแก่กรรม และมีการจัดสรรเงินช่วยเหลือกรณีสมาชิกประสบอัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย รวมถึงมหาวิทยาลัยนครสวรรค์มีการให้บริการรถ 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 และเป็นธรรมที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดนั้น เนื่องจากพนักงานยังไม่เข้าใจถึงหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินโบนัสและเงินรางวัลที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้แก่พนักงานอย่างแท้จริง

1.3 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยนเรศวรสนับสนุนให้พนักงานมหาวิทยาลัยเข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน และมหาวิทยาลัยนเรศวรได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นเพื่อประโยชน์แก่พนักงาน อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้พนักงานใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ได้อย่างเหมาะสม มีการจ่ายเงินสมทบแก่กองทุนประกันสังคมเพื่อเป็นเงินสะสมสำหรับพนักงานกรณีว่างงาน หรือกรณีชราภาพ แต่อย่างไรก็ตามพนักงานยังมีความต้องการในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติมอีก เช่น การได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมของพนักงานที่มีความพึงพอใจต่ำสุด อันเนื่องมาจากต้องปฏิบัติตามระเบียบราชการที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งในเรื่องสวัสดิการ อูทัย นิรัญโต (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 บริการความ

สะดวกสบายและความพึงพอใจ ซึ่งอาจจัดขึ้นภายในบริเวณที่ใกล้เคียงสถานที่ทำงาน เพื่อให้คนงานได้มีสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบาย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจนำมาซึ่งความมีสุขภาพและขวัญที่ดีของคนงาน แต่อย่างไรก็ตามพนักงานยังมีความต้องการในการพัฒนาในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติมอีก เช่น มหาวิทยาลัยนเรศวร มีการสนับสนุนช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของพนักงานที่มีความพึงพอใจต่ำสุดนั้น อันเนื่องมาจากมหาวิทยาลัย ไม่มีระเบียบรองรับในเรื่องการช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของพนักงาน แต่ในส่วนของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ จะมีทุนการศึกษาสำหรับบุตรของสมาชิกที่มีระดับผลการเรียนดีให้แก่บุตรของพนักงาน ซึ่งอาจยังไม่เพียงพอจึงทำให้มีความพึงพอใจในระดับต่ำ

1.5 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยนเรศวรมีแนวทางการจัดสวัสดิการเงินกู้ธนาคารออมสิน สินเชื่อสวัสดิการให้แก่พนักงาน และมีแนวทางการจัดสวัสดิการเงินกู้ธนาคารกรุงไทย สินเชื่ออเนกประสงค์ให้แก่พนักงาน อีกทั้งยังมีนโยบายจัดสวัสดิการเงินกู้สามัญให้แก่พนักงาน มีนโยบายจัดสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยให้แก่พนักงาน แต่ทั้งนี้การกู้ยืมเงินขึ้นอยู่กับฐานเงินเดือนของพนักงาน ดังนั้นการกู้ยืมอาจยังไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย จึงทำให้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามพนักงานยังมีความต้องการในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติมอีก เช่น มหาวิทยาลัยนเรศวรมีนโยบายจัดสรรเงินบำเหน็จให้แก่พนักงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด อันเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยไม่มีระเบียบรองรับในเรื่องจัดสรรเงินบำเหน็จให้แก่พนักงาน แต่ทั้งนี้มหาวิทยาลัยเริ่มจัดกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับพนักงานเพื่อเป็นเงินสะสมระยะยาวให้กับพนักงานทดแทน อันจะทำให้พนักงานมีความมั่นคงในอนาคตได้ เป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542) ที่กล่าวถึงความมั่นคงในการทำงาน จะทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ

1.6 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้มหาวิทยาลัยมีพนักงานสังกัดในสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานย่อยๆ ในมหาวิทยาลัยที่แต่ละหน่วยอาจจัดสวัสดิการไม่เท่าเทียมกัน แต่มหาวิทยาลัยนเรศวรมีนโยบายให้จัดการแข่งขันกีฬาบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยให้แก่พนักงานมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานที่ขึ้นอยู่กับต้นสังกัดที่จะจัดสวัสดิการ และมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องสุขภาพอนามัยแก่พนักงาน แต่อย่างไรก็ตามพนักงานยังมีความต้องการในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติมอีก

เช่น มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการจัดทัศนศึกษาให้แก่พนักงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด อันเนื่องมาจากหน่วยงานย่อยในมหาวิทยาลัยได้รับเงินจัดสรรในการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน ทำให้หน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรเงินงบประมาณน้อย ไม่สามารถจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อรองรับการจัดทัศนศึกษาให้กับพนักงานในหน่วยงานนั้นๆ ได้ ผลการวิจัยเป็นไปทำนองเดียวกับกิตตินันท์ พิศสุวรรณ (2533, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการตรวจร่างกายประจำปี ในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้บริการด้านที่พักอาศัย ในสวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการจัดสถานที่สำหรับการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย ในสวัสดิการด้านการศึกษาควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้โอกาสสนับสนุนการศึกษาต่อให้พนักงาน

จากผลการวิจัยครั้งนี้ เมื่อนำมาอภิปรายในภาพรวมไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการในด้านใดก็ตาม พนักงานสายสนับสนุนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วย ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ที่ Frederick K. Herzberg (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ซึ่งได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์การ หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ ในงานที่ทำนั้น 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 หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านการค้ำจุน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัย

นี้มีหน้าที่คำจูนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญโดยจะขวัญมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจและการจูงใจ ซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนนั่นเอง

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 อรรวรุณ ละมุลจิตต์ (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีความแตกต่างกันในด้านสวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพโดยพนักงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับวุฒิการศึกษาปริญญาตรี วุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ด้านสวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของพนักงานมีพนักงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป ด้านสวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคตของพนักงาน มีพนักงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป

ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันทำให้การเข้าสู่ตำแหน่งงานมีความต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในอนาคตแตกต่างกัน และหากพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปย่อมไม่ต้องกังวลกับค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อ จึงทำให้มีความพึงพอใจในเรื่องค่าครองชีพต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยยังไม่มีระเบียบรองรับให้แก่พนักงานมหาวิทยาลัยในเรื่องการช่วยเหลือการเบิกค่ารักษาพยาบาลทั้งของตนเองและครอบครัว แต่พนักงานมหาวิทยาลัยทุกคนจะได้รับสิทธิประโยชน์การเบิกค่ารักษาพยาบาลจากกองทุนประกันสังคม

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 อันจะเป็นข้อมูลให้แก่มหาวิทยาลัยในการจัด

สวัสดิการที่จะสร้างความพึงพอใจต่อพนักงานสายสนับสนุนได้สูงสุด เช่น การจัดทำแบบสอบถามสำรวจความต้องการ หรือการจัดประชุมหารือระหว่างบุคลากรกับคณะผู้บริหาร

2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ดร.วรินทร์ บุญยั้ง อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ดร.สุภัฏญา แซ่มซ้อย อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และทันตแพทย์หญิง ดร. กันยารัตน์ คอวณิช อาจารย์ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ตลอดจนท่านคณบดี ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าหน่วย และบุคลากรในมหาวิทยาลัยนเรศวร อีกทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ของผู้ศึกษาที่ให้กำลังใจและการสนับสนุนในทุกๆ ด้านอย่างดีที่สุดเสมอมา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอมอบแต่บิดา มารดา บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกๆ ท่าน ที่เป็นกำลังใจและสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

บรรณานุกรม

- กฤษณเนตร พันธุมโพธิ์. (2527). **สวัสดิการลูกหาบหรือขวากหนาม**. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง “สวัสดิการแรงงาน : สื่อสร้างประสิทธิภาพและความสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร. กรมแรงงาน
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). **สื่อมวลชน ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : เลิฟ แอนด์ เลิฟ
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). **สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ** **ชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบท ของจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2545). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- เบญจวรรณ ประจวบลาภ. (2546). **แนวทางการจัดสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ สาขาบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
- ปรีชา ศรีวัลย์. (2536). **กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาบุคลากร โดย เจน อัลเลน**.
กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542. “ แรงจูงใจในการทำงาน” จิตวิทยาการอุตสาหกรรม. (พิมพ์ครั้งที่
ที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว. (2550). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ยุพา วงศ์ไชย. (2545). **นโยบายสวัสดิการสังคม**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภะ
การพิมพ์.
- ภิญญา สาธ. (2517). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **ความพึงพอใจ**. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- วิจิตร ระวิวงศ์. (2528). **ทฤษฎีและหลักการสวัสดิการแรงงาน**. คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, (อัดสำเนา)
- วิรุฬห์ พรรณเทวี (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดมาฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันทนีย์ วาสิกะสิน สุรางค์รัตน์ วศินารมณ [และ] ดร. กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์. (2547). **ความรู้
ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์**. กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
กรุงเทพมหานคร.
- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. (2540). **สวัสดิการในองค์กร : แนวคิดและวิธีการบริหาร**.
กรุงเทพมหานคร : เม็ดทรายพริ้นติ้ง.

สุรางรัตน์ วศินารมณ. และ ภาวนา พัฒนศรี. (2538). การวิจัยเรื่อง “**บทบาทของรัฐในการจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ : ศึกษาการบริหารงานสวัสดิการของรัฐวิสาหกิจและเอกชนเพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุงบทบาทของรัฐ**”. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวิทย์ ยิงวรรณ. (2520). **ความหมายของสวัสดิการแรงงาน**. สรุปผลการสัมมนาเรื่องสวัสดิการแรงงาน คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรพล ปธานวนิช. (2524). **ความต้องการของมนุษย์กับการจัดสวัสดิการแรงงาน**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี ไพรีทอง, (2542). **การบริหารบุคลากรและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. ภาควิชาการบริหารการศึกษาและอุดมศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริรัตน์ สุวรรณทัต. (2542). **การพัฒนาสวัสดิการพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุทัย หิรัญโต. (2531). **หลักการบริหารงานบุคคล**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮ้าส์.

อำนาจ แสงสว่าง. (2536). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ.

Bass,B.M. (1997). Does the transactional-transformational leadership paradigm transcend organizational and national boundaries? *American Psychologist*. 52. 130-139.

Good, c. V. (Ed.). (1973). *Dictionary of education* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary* (6th ed.). London, England: Oxford University.

Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1983). *Utilization of mass communications by the individual*. London: Sage.

Maslow,A.H. (1970). *Mativation and personanlity*. New York: Harper & Row Publishers.

McQuail, D. (1994). **Mass communication theory: An introduction (3rd ed.)**. London: Sage.

Quirk, R. (1987). **Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.)**. London, England: Richard Clay Ltd.

Sison, P. S. 1965. **Employee Benefits and Service**. Personnel Management : Sison's Printing Press.

Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Boston: Harvard Business School Press.