

การปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Improvement of welfare for the employees of Mass Rapid Transit Authority of
Thailand



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2019

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	การปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่ง มวลชนแห่งประเทศไทย
โดย	น.ส.ชานันท์ ผุดเพชรแก้ว
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

----- ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิษณุ เสี่ยงมพงษ์)

----- อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

----- กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ชฎิล โจนานนท์)

----- กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กุลพรุฑ์ ศักดิ์วิทย์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ชานันท์ ผุดเพชรแก้ว : การปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน
แห่งประเทศไทย. (Improvement of welfare for the employees of Mass Rapid
Transit Authority of Thailand) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

การศึกษาเรื่องการปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมี
วัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจในการสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้า
ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย และศึกษาความต้องการสวัสดิการเพิ่มเติมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่ง
มวลชนแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำนวน
290 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังใน
สวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัยมากที่สุด สวัสดิการที่พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด
คือ สวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย โดยพนักงานมีความคาดหวังในสวัสดิการมากกว่า
ความพึงพอใจในสวัสดิการ ในส่วนสวัสดิการที่พนักงานต้องการให้ รฟม.จัดหาให้มากที่สุดคือ สวัสดิการ
ค่ารักษาพยาบาลหลังเกษียณ เพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน และเบิกตรงค่า
รักษาพยาบาลโรงพยาบาลรัฐอื่นๆ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง
ในสวัสดิการของพนักงาน พบว่า อายุ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การใช้บริการห้องออกกำลังกาย
และการเข้าร่วมกิจกรรมอื่นๆ ของ รฟม. ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในสวัสดิการต่างกัน ส่วน
ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ มีความคาดหวังในสวัสดิการไม่ต่างกัน ในส่วนของความพึงพอใจในสวัสดิการ พบว่า
เพศ อายุ การมีบุตรของพนักงาน และเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการต่างกัน ส่วน
ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ มีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่ต่างกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6180921924 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Welfare, MRTA

Chananan Phutphetkaew : Improvement of welfare for the employees of Mass Rapid Transit Authority of Thailand. Advisor: Assoc. Prof. PRAKORN SIRIPRAKOB, Ph.D.

The major findings and implications of the study. Main purpose on improving the welfare of employees of the Mass Rapid Transit Authority of Thailand. Educational objectives were used to study their expectations, satisfaction level and the additional welfare needs of the Mass Rapid Transit Authority of Thailand. For this research purpose, samples were used in this study totaling 290 MRTA personnel. The study found that employees have the highest expectations regarding health and safety benefits. The welfare that the employees are most satisfied with are Health and safety welfare, with employees expecting more welfare than satisfaction. In welfare, the welfare that employees want MRTA provides the most, includes retirement benefits for medical expenses, increasing the limit of medical expenses for private hospitals and disbursed direct medical expenses from other public hospitals respectively. When comparing the expectations in the welfare of the employees, it was found that the age, salary, duration of work using the gym and participation in other activities in the MRTA are different due to different expectations of welfare. As for other personal factors, there is no expectation in welfare. The differing satisfactions in the welfare, it was found that the sex, age, and employees who have children and no children and the different salaries have different satisfaction in welfare. As for other personal factors There is no difference in welfare satisfaction.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2019

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยการสนับสนุนจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าช่วยให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์แก่ผู้วิจัย และได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้ง รองศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ เสงี่ยมพงษ์ อาจารย์ ดร.ชฎิล โจรนานนท์ และอาจารย์ ดร.กุลพฐุ ศักดิ์วิทย์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมทำให้ให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัยอย่างมีเมตตาตลอดมาขอขอบพระคุณฝ่ายทรัพยากรบุคคล การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่กรุณาให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับสวัสดิการในการศึกษาวิจัย รวมทั้งผู้บริหาร หัวหน้าแผนก พี่ๆ น้องๆ เพื่อนร่วมงาน และพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม คอยให้คำแนะนำ และสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณ กัลยาณมิตรศิษย์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต รุ่น 49 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเพื่อนๆ กลุ่มนิสิตที่อยู่ในความดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษารองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ ที่คอยช่วยเหลือ แนะนำ และแบ่งปันข้อมูลให้ผู้วิจัยตลอดการทำวิจัย ขอขอบพระคุณครอบครัว ของข้าพเจ้าที่เป็นผู้สนับสนุนทางการศึกษา และเป็นกำลังใจหลักที่สำคัญ คอยผลักดันให้ผู้วิจัยศึกษาต่อและดำเนินการวิจัยจนสำเร็จสุดท้ายนี้ ขอขอบคุณผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของสารนิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่านที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวนามไว้ ที่ช่วยให้การจัดทำสารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ชนานันท์ ผุดเพชรแก้ว

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา.....	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 นิยามคำศัพท์.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	14
2.3 ข้อมูลทั่วไปของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย.....	17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทที่ 3 กรอบแนวคิดและวิธีการศึกษา.....	25
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	25

3.2 สมมติฐานในการศึกษา	27
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30
3.5 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม	30
3.6 การตรวจสอบเครื่องมือ	31
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	32
3.9 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย.....	33
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	33
4.2 ความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย.....	40
4.3 ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	45
4.4 ความต้องการสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย.....	50
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	50
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	70
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	70
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	72
5.3 ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	78
ประวัติผู้เขียน	81

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ใช้ในการจัดสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร 16	17
ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของแต่ละฝ่าย/สำนัก	29
ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ	34
ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ	34
ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ	34
ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการมีบุตร	35
ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา	35
ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน	36
ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสังกัด	36
ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	37
ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการใช้บริการห้องออกกำลังกาย	38
ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม	38

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย39

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังในสวัสดิการในภาพรวม40

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังในสวัสดิการในสวัสดิการ ในด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง41

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังในสวัสดิการในสวัสดิการ ด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ41

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังในสวัสดิการในสวัสดิการ ในด้านสุขภาพและความปลอดภัย42

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังในสวัสดิการในสวัสดิการ ในด้านนันทนาการ43

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังในสวัสดิการในสวัสดิการ ในด้านวันหยุด43

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านโบนัส และรางวัลพิเศษ46

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านสุขภาพ และความปลอดภัย47

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านนันทนาการ48

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านวันหยุด48

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านการศึกษา 49

ตารางที่ 25 แสดงระดับความต้องการสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับตามความต้องการ 3 ข้อ (เรียงลำดับจากความต้องการมากที่สุด ไปยังความต้องการน้อยที่สุด)50

ตารางที่ 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....50

ตารางที่ 27 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ.....51

ตารางที่ 28 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	52
ตารางที่ 29 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการ ของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ.....	53
ตารางที่ 30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงาน การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการมีบุตร.....	53
ตารางที่ 31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงาน การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
ตารางที่ 32 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการ ของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน.....	54
ตารางที่ 33 ผลต่างความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	55
ตารางที่ 34 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการ ของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสังกัด.....	56
ตารางที่ 35 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการ ของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	57
ตารางที่ 36 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	58
ตารางที่ 37 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงาน การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการใช้บริการห้องออกกำลังกาย.....	58
ตารางที่ 38 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงาน การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม.....	59
ตารางที่ 39 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ.....	60

ตารางที่ 40 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการ ของ พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ.....	60
ตารางที่ 41 ผลต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD).....	61
ตารางที่ 42 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้า ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ.....	62
ตารางที่ 43 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงาน การ รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการมีบุตร.....	63
ตารางที่ 44 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน การ รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
ตารางที่ 45 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของ พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน	64
ตารางที่ 46 ผลต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่ง ประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือนที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD).....	64
ตารางที่ 47 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการ ของ พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสังกัด	65
ตารางที่ 48 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการ ของ พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	66
ตารางที่ 49 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน การ รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการใช้บริการห้องออกกำลังกาย	67
ตารางที่ 50 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการสวัสดิการ ของ พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รพม..	67
ตารางที่ 51 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Paired Sample T-test) ระหว่างความคาดหวัง ในสวัสดิการและความต้องการสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย....	68

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปที่ 1 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg มีความคล้ายกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์กันได้ดังรูป	15
รูปที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	27



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เดิมชื่อ องค์การรถไฟฟ้ามหานคร ได้จัดตั้ง เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2535 โดย “พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การรถไฟฟ้ามหานคร พ.ศ. 2535” เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงได้มีการตรา “พระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543 ” (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 117 ตอนที่ 114ก วันที่ 1 ธันวาคม 2543) ” จัดตั้ง “การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย” เรียกโดยย่อว่า “รฟม.” เพื่อปรับปรุงอำนาจหน้าที่ขององค์การรถไฟฟ้ามหานครให้สามารถดำเนินกิจการรถไฟฟ้าให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองความปลอดภัยของกิจการรถไฟฟ้าและคนโดยสารรถไฟฟ้า มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้กำกับของรัฐมนตรี

รฟม. เป็นผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าซึ่งเป็นการคมนาคมขนส่งมวลชนที่มีความจำเป็นต่อประชาชน ซึ่งปัจจุบัน รฟม. มีโครงการรถไฟฟ้าในความรับผิดชอบทั้งหมด 14 โครงการ การดำเนินงานของ รฟม. มีส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ การที่ รฟม. จะสามารถดำเนินกิจการได้อย่างเต็มศักยภาพนั้น บุคลากรในองค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามแผนการดำเนินงานที่ได้วางไว้ การรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้คงอยู่กับองค์กร และการดึงดูดคนรุ่นใหม่ให้เข้ามาร่วมงานกับองค์กรถือเป็นประเด็นหลักที่ รฟม. ให้ความสนใจในปัจจุบัน รฟม. มีพนักงานจำนวน 1,172 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มกราคม 2563) มีจำนวนฝ่าย/สำนัก ทั้งสิ้น 22 ฝ่าย/สำนัก เป็นองค์กรที่มีความแตกต่าง และหลากหลายของบุคลากร เช่น เพศ ระดับการศึกษา ช่วงวัย หรือสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน โดยมีบุคลากรรุ่น Baby boomer จำนวน 23 คน Generation X จำนวน 349 คน Generation Y จำนวน 796 คน และตั้งแต่ปีงบประมาณ 2562 มีพนักงานลาออกจำนวน 55 คน การที่ รฟม. มีความหลากหลายของบุคลากรนั้น ทำให้พนักงานมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นนอกจากเงินเดือนที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือนแล้ว สวัสดิการจะเป็นสิ่งจูงใจ และดึงดูดพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถให้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร อีกทั้งยังธำรงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กร มีอัตราการลาออกที่ลดลง และยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

แนวโน้มสวัสดิการยุคใหม่นั้นต้องจัดให้เหมาะสมและยืดหยุ่นกับยุคสมัย สวัสดิการที่จัดให้สำหรับทุกคนเหมือนกัน อาจไม่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรอีกต่อไป (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2559)¹ โดยบางองค์กรมีการจัดสวัสดิการที่มีความแปลกใหม่ เช่น การจัดให้มีเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น การจัดให้มีนักจิตวิทยา หรือจิตแพทย์ให้คำปรึกษาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับพนักงาน การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางสำหรับพนักงานที่พักอาศัยไกลจากที่ทำงาน การจัดบริการนวด การให้บริการอาหารเช้าและอาหารกลางวันเป็นต้น แต่ปัจจุบันพนักงานของการรถไฟฯขนส่งมวลชน ตั้งแต่พนักงานที่มีตำแหน่งทางการบริหาร ถึงพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับสวัสดิการที่เหมือนกัน ไม่มีความยืดหยุ่นหรือปรับเปลี่ยนไปตามช่วงอายุของพนักงาน ซึ่งไม่ตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างกันของพนักงานได้ จากความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาการปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เพื่อจะได้ทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในสวัสดิการปัจจุบันของพนักงาน และความต้องการสวัสดิการอนาคตของพนักงานว่ามีความต้องการอะไรบ้าง โดยพนักงานสามารถเลือกสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการของตนเองได้ และยังสามารถเพิ่มข้อเสนอแนะเพื่อที่ รฟม. สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปในอนาคตได้

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการเพิ่มเติมของพนักงานการรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

1.2.3 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่มตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม มีรายละเอียด ดังนี้

¹ เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, การจัดการทรัพยากรบุคคลพื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559).

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) การมีบุตร
- 5) ระดับการศึกษา
- 6) เงินเดือน
- 7) สังกัด
- 8) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
- 9) การใช้บริการห้องออกกำลังกาย
- 10) การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รพม.

ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังในสวัสดิการ ความพึงพอใจในสวัสดิการ และความต้องการสวัสดิการ ซึ่งความคาดหวังในสวัสดิการ และความพึงพอใจในสวัสดิการ มี 6 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง
- 2) ด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ
- 3) ด้านสุขภาพและความปลอดภัย
- 4) ด้านนันทนาการ
- 5) ด้านวันหยุด
- 5) ด้านการศึกษา

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน รพม. จำนวน 290 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2563 - พฤษภาคม 2563

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อทราบถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

1.4.2 เพื่อทราบถึงความต้องการสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

1.4.3 สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเสนอผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการปรับปรุงสวัสดิการของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

1.5 นิยามคำศัพท์

รพม. หมายถึง การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

พนักงาน หมายถึง พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

สวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่ต้องจัดทำให้กับบุคลากรในองค์กร นอกเหนือจากค่าจ้างโดยตรง เพื่ออำนวยความสะดวก ช่วยแบ่งเบาภาระค่าครองชีพให้กับบุคลากรและบุคคลในครอบครัวของบุคลากร สร้างความมั่นคง สร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจให้กับบุคลากร ประกอบไปด้วยกัน 6 ด้าน ได้แก่

ด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง หมายถึง สวัสดิการที่ช่วยแบ่งเบาภาระค่าครองชีพของบุคลากร และสร้างความมั่นคงทางกายภาพและความรู้สึกให้กับบุคลากร เช่น อาคารบ้านพักพนักงาน ร้านค้า สหกรณ์ การจัดซื้อดับเพลิง เป็นต้น

ด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ หมายถึง เงินหรือรางวัลพิเศษที่มอบให้กับบุคลากรในองค์กร เช่น โบนัส รางวัลพนักงานดีเด่น เป็นต้น

ด้านสุขภาพและความปลอดภัย หมายถึง การดูแลสุขภาพอนามัยของบุคลากรให้เหมาะสม และส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน เช่น ห้องพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาล การซื้อดับเพลิง เป็นต้น

ด้านนันทนาการ หมายถึง การจัดให้มีกิจกรรมผ่อนคลาย สร้างความเข้มแข็งสามัคคีในองค์กร เช่น การจัดงานกีฬาสี การจัดงานเลี้ยงปีใหม่ การจัดกิจกรรมการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร เป็นต้น

ด้านวันหยุด หมายถึง วันหยุดต่างๆ ตามประเพณีทางศาสนา วันลาพักผ่อน วันลาป่วย วันลากิจ เป็นต้น

ด้านการศึกษา หมายถึง การสนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดให้มีการฝึกอบรมภายใน และภายนอกองค์กร ห้องสมุดประจำองค์กร เป็นต้น



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ
 - 2.1.1 ความหมายของสวัสดิการ
 - 2.1.2 ประเภทของสวัสดิการ
 - 2.1.3 ชนิดของสวัสดิการ
 - 2.1.4 หลักในการจัดสวัสดิการ
 - 2.1.5 แนวโน้มสวัสดิการในอนาคต
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
 - 2.2.1 ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two factors theory)
 - 2.2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy)
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

1.1 ความหมายของสวัสดิการ

อุทัย หิรัญโต (2532) กล่าวว่า สวัสดิการคือ กิจกรรมหรือบริการใดๆ ที่องค์กรจัดให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ มีความมั่นคงในอาชีพ มีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน หรือได้รับผลประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ โดยสวัสดิการเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพอใจในงาน และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ²

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2542) กล่าวว่า สวัสดิการ เป็นสิ่งที่องค์กรจัดทำให้กับบุคลากรในองค์กร เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพิเศษ และ อาคารกลางวัน เป็นต้น ซึ่งนอกเหนือจากการจ่ายค่าจ้างให้พนักงาน และเพื่อรักษาและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร สวัสดิการยังสร้างขวัญกำลังใจ รักษาพนักงาน ช่วยให้พนักงานทุ่มเทกับการทำงานให้กับองค์กร เนื่องจากสวัสดิการช่วยเสริมสร้างความมั่นคง ให้กับพนักงาน อีกทั้งยังช่วยเหลือค่าครองชีพให้กับบุคลากรและครอบครัว³

² อุทัย หิรัญโต, การบริหารประยุกต์ (กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2532).

³ ณัฐพันธ์ เขจรนนท์, การจัดการทรัพยากรบุคคล (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542).

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2548) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่า สวัสดิการและประโยชน์ เกื้อกูล ในภาครัฐไทยเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคคลเลือกที่จะเข้ามาทำงานราชการ ซึ่งมีผลในการทำงาน มากกว่าสิ่งจูงใจในด้านค่าตอบแทน ซึ่งประกอบไปด้วย 7 ประเภทได้แก่ สวัสดิการที่เป็นตัวเงินได้แก่ บำเหน็จบำนาญ สวัสดิการด้านสุขภาพ การศึกษาที่ครอบคลุมถึงครอบครัวพนักงานบุคลากร สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ บ้านพัก วันลา การกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย ฌาปนกิจสงเคราะห์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพในการทำงานต่างภูมิลำเนา เช่น ค่าที่พักอาศัย ค่าพาหนะ ค่าเบี้ยเลี้ยง เป็นต้น เครื่องบงบอกฐานะทางสังคม ได้แก่ ยศ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ การประกาศเกียรติคุณ สดุดี เช่น รางวัลพนักงานดีเด่น เป็นต้น ความมั่นคง ในอาชีพ และการดำรงชีวิต สามารถใช้เป็นหลักประกันให้คนอื่นได้ และ ความก้าวหน้า และโอกาส ในการพัฒนาตนเอง คือการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรม เป็นต้น⁴

สวัสดิการ คือ สิ่งที่ต้องจัดหาให้กับบุคลากรเพื่ออำนวยความสะดวก สบายในการทำงาน มีความมั่นคงในการทำงาน หรือได้รับประโยชน์อื่นๆที่นอกเหนือจากเงินเดือน เพื่อเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจที่ดีในการทำงาน เพื่อที่จะสามารถใช้ความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่⁵

Artur & Geourge (1999) อ้างใน กัลยรัตน์ ธีรชนชัยกุล (2557) ได้ให้ความหมายของ สวัสดิการว่า สวัสดิการคือการจ่ายผลตอบแทนให้แก่ลูกจ้าง โดยนายจ้างมีความคาดหวังว่าลูกจ้าง จะจงรักภักดีต่อองค์กรและทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถทำให้องค์กรมีผลผลิตที่มากขึ้น โดยสวัสดิการมีรูปแบบที่เหมาะสมกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน⁶

บุญรวย ฤชัย (2543) อ้างใน กัลยรัตน์ ธีรชนชัยกุล (2557) ได้อธิบายความหมายของ สวัสดิการว่า สวัสดิการหมายถึง ผลประโยชน์ต่างๆ หรือเงินที่บุคลากรได้รับเพิ่มเติมจากเงินเดือนและ ค่าตอบแทนอื่นๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ บริการต่างๆ ที่ช่วยเหลือค่าครองชีพ พนักงาน เงินช่วยเหลือคุ้มครองภัยพิบัติของคนทำงาน และค่าตอบแทนปกติในวันหยุดต่างๆ หากพนักงานไม่ได้ทำงาน⁷

สุดา สุวรรณภิรมย์ (2546) อ้างใน กัลยรัตน์ ธีรชนชัยกุล (2557) ได้อธิบายความหมายของ สวัสดิการและผลประโยชน์อย่างครอบคลุมว่า สวัสดิการเป็นสิ่งที่องค์กรจัดหาให้กับบุคลากร นอกเหนือจากค่าจ้างโดยตรง เป็นหน้าที่ขององค์กรหรือนายจ้างที่ต้องจัดหาให้กับบุคลากร ซึ่งเป็น ประโยชน์ต่อบุคลากร ช่วยแบ่งเบาค่าครองชีพในชีวิตประจำวันของตนเองและบุคคลในครอบครัวของ บุคลากร ช่วยรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างยาวนาน สวัสดิการยังสร้าง

⁴ ศุภชัย ยาวะประภาษ, การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย (กรุงเทพฯ: จุฑทอง, 2548).

⁵ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, (2554). <http://ftiweb.off.fti.or.th/intranet/file/banner/welfare.pdf>.

⁶ กัลยรัตน์ ธีรชนชัยกุล, การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน, 2557).

⁷ อ้างถึงแล้ว.

ขวัญกำลังใจและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ อีกทั้งยังสร้างความภาคภูมิใจในการเป็นบุคลากรขององค์กรนั้นๆ และยังสร้างความมั่นคงในชีวิต ตัวอย่างสวัสดิการ เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล บ้านพัก และวันหยุด เป็นต้น⁸

Decenzo and Robbins (2007) อ้างใน เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2559) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่า สวัสดิการเป็นสิ่งที่องค์กรจัดหาให้กับบุคลากรนอกเหนือจากค่าจ้างโดยตรง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อบุคลากร ช่วยแบ่งเบาค่าครองชีพในชีวิตประจำวันของตนเองและบุคคลในครอบครัวของบุคลากร ช่วยรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างยาวนาน สวัสดิการยังสร้างขวัญกำลังใจและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ อีกทั้งยังสร้างความภาคภูมิใจในการเป็นบุคลากรขององค์กรนั้นๆ และยังสร้างความมั่นคงในชีวิต ตัวอย่างสวัสดิการ เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล บ้านพัก และวันหยุด เป็นต้น⁹

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2562) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่องค์กรจัดหาให้กับบุคลากรในองค์กรนั้นๆ เพื่อสร้างความมั่นคงในอาชีพ ได้รับความสะดวกสบายจากการทำงาน หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจากการที่องค์กรจ่ายค่าจ้างให้กับบุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรให้ทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยปราศจากความกังวล เกิดความรักและพึงพอใจในงานที่ทำงาน ทำให้ผลปฏิบัติงานออกมาดี¹⁰

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สวัสดิการคือ สิ่งที่องค์กรจัดหาให้กับบุคลากรในองค์กร ซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่เป็นในรูปแบบตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ที่บุคลากรได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้าง เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าครองชีพของบุคลากร สร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต และยังเป็นการธำรงรักษาพนักงาน สร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรอีกด้วย

2.1.2 ประเภทของสวัสดิการ

ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์ (2542) สวัสดิการสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท ได้แก่

1.2.1 สวัสดิการตามกฎหมาย คือสวัสดิการที่องค์กรจัดหาให้กับบุคลากรตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ห้องน้ำ ห้องพยาบาล และบริการด้านสุขอนามัย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคลากรภายในองค์กร เสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน อีกทั้งยังเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชน

⁸ กัลยรัตน์ ชีระชนชัยกุล, การบริหารทรัพยากรมนุษย์.

⁹ เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, การจัดการทรัพยากรบุคคลพื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ.

¹⁰ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กองสวัสดิการแรงงาน, คู่มือการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่น สำหรับเจ้าหน้าที่ (กรุงเทพฯ, 2562).

1.2.2 สวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด คือ สวัสดิการที่องค์กรจัดหาให้กับบุคลากรตามความสมัครใจขององค์กรบุคลากรเรียกร้อง หรือจากความเห็นของทั้งองค์กรและพนักงาน สวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดนั้นจัดขึ้นเพื่อสร้างกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร¹¹

ณัฐพันธ์ เขจรพันธ์ (2545) สุนันทา เลहनันท์, 2546; เสนาะ ดิยาวี (2545); Decenzo and robbins, 2007) อังโน เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2559) กล่าวว่าสวัสดิการแบ่งออกได้ 5 ประเภท

1.สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด (Legally Required Benefits) เป็นสวัสดิการที่ต้องจัดหาให้กับบุคลากรตามที่กฎหมายได้บังคับให้แต่ละองค์กรต้องสวัสดิการประเภทนี้ ซึ่งเป็นสวัสดิการพื้นฐานสำหรับองค์กรทั่วไป ได้แก่ ห้องสุขา ประกันสังคม ห้องพยาบาล เงินทดแทนจากการบาดเจ็บหรือเสียชีวิต เป็นต้น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐาน และความปลอดภัยในการทำงาน

2.สวัสดิการที่เป็นการจ่ายหรือให้หรือให้ด้วยความเต็มใจขององค์กรเอง (voluntary benefits) เป็นสวัสดิการที่องค์กรจัดหาให้กับบุคลากรเนื่องจากมองว่าเป็นสวัสดิการที่มีความจำเป็นช่วยอำนวยความสะดวกต่อบุคลากร ทำให้บุคลากรทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งความสามารถในการจัดหาสวัสดิการนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย และนโยบายขององค์กร เช่น

2.1 สวัสดิการด้านสุขภาพ คือสวัสดิการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของบุคลากร เช่นการมีแพทย์ในองค์กร การทำสัญญาการโรงพยาบาลเพื่อให้บุคลากรเข้ารับการรักษาโดยที่องค์กรออกค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือบางส่วน การตรวจสุขภาพประจำปี ประกันอุบัติเหตุ หรือประกันชีวิต

2.2 สวัสดิการด้านนันทนาการ องค์กรจัดหาห้องออกกำลังกาย สถานที่ออกกำลังกาย หรือการจัดการแข่งขันกีฬา ซึ่งช่วยให้บุคลากรผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และยังเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เกิดความสัมพันธ์อันดี แน่นแฟ้น

2.3 สวัสดิการเกี่ยวกับการเงิน ได้แก่ สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับตัวเงิน เช่น เงินรางวัลสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานกับองค์กรมายาวนาน เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เงินสำหรับบุคลากรที่ทำงานในพื้นที่เสี่ยงภัย เงินสำหรับบุคลากรที่สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุสำหรับผู้ที่ต้องปฏิบัติงานที่ต้องเดินทางบ่อย เงินช่วยเหลืองานศพ เป็นต้น

¹¹ ณัฐพันธ์ เขจรพันธ์, การจัดการทรัพยากรบุคคล.

2.4 สวัสดิการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในการทำงานและในชีวิตประจำวัน เช่น สหกรณ์ขององค์กร รถรับส่ง บ้านพัก หรือร้านอาหารที่ขายอาหารในราคาถูก

3.สวัสดิการเกิดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างองค์กรและบุคลากร (Mutual benefits) คือสวัสดิการที่มุ่งสร้างความมั่นคงหลังเกษียณอายุ หรือต้องออกจากงาน เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ที่บุคลากรส่งเงินเข้าสะสมและองค์กรร่วมสมทบ

4.การจ่ายให้บุคลากรสำหรับเวลาที่ไม่ต้องทำงาน (paid time off) ได้แก่

4.1 วันหยุดงานประจำปี ซึ่งกำหนดไว้ว่าต้องไม่น้อยกว่า 13 วันต่อปี ซึ่งได้แก่วันหยุดตามศาสนา วันหยุดตามประเพณี วันหยุดราชการประจำปี โดยนายจ้างต้องจ่ายเงินให้ลูกจ้างตามปกติเสมือนมาทำงาน

4.2 วันหยุดพักผ่อน คือการที่บุคลากรได้รับอนุญาตให้ลาหยุดติดต่อกันหลายๆ วันติดกัน ซึ่งเป็นไปตามสิทธิและกฎขององค์กร แต่ต้องไม่น้อยกว่า 6 วันทำงาน ซึ่งเป็นสิทธิของบุคลากร หากไม่ใช้สามารถเปลี่ยนเป็นเงินหรือเทียบเท่ากับเงินได้ ซึ่งการมีวันลาพักผ่อนทำให้บุคลากรผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานได้

4.3 วันหยุดหรือวันลาพิเศษ คือการที่บุคลากรสามารถไปใช้สิทธิตามกฎหมาย โดยที่องค์กรอนุญาตได้ เช่น การเข้ารับราชการทหาร เลิกตั้ง คลอดบุตร เป็นต้น

4.4 วันลาพักผ่อน เป็นการลาเพื่อไปพัฒนาตนเอง หรือศึกษาต่อ โดยมีระยะเวลาที่นานกว่าวันลาพักผ่อน โดยองค์กรพิจารณาตามความเหมาะสม

5.สวัสดิการเชิงบริการอื่นๆ เป็นสวัสดิการที่มุ่งสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เช่น การสนับสนุนกิจกรรม ห้องสมุดองค์กร การจัดให้ความรู้โดยวิทยากรจากภายในหรือภายนอกองค์กร การจัดสถานที่ออกกำลังกาย ชุดเครื่องแบบปฏิบัติงาน อาหารว่าง จัดบริการนวดเพื่อสุขภาพ เป็นต้น¹²

2.1.3 ชนิดของสวัสดิการ

ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์ (2542) กล่าวว่า การจำแนกสวัสดิการในองค์กรนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 10 ประเภท ดังนี้

1.บริการด้านสุขภาพ (Health services) คือการดูแลสุขภาพของบุคลากรให้ถูกต้องและเหมาะสม เช่น การจัดให้มีห้องพยาบาลประจำองค์กร การให้คำแนะนำด้านสุขภาพ การตรวจสุขภาพ เป็นต้น

¹² เตชะ เดชะวัฒนไพศาล, การจัดการทรัพยากรบุคคลพื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ.

2.บริการด้านความปลอดภัย (safety services) คือการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน เช่น การซ้อมดับเพลิง การให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับความปลอดภัย เป็นต้น

3.บริการด้านความมั่นคง (Security Services) คือการสร้างความมั่นคงทางกายภาพและความมั่นคงทางความรู้สึกให้กับบุคลากร เช่น เงินบำนาญหลังเกษียณ ประกันชีวิต เงินทดแทน เป็นต้น

4.การจ่ายค่าตอบแทนในวันหยุดตามระยะเวลาที่ได้รับอนุญาต (Payment for Entire Leave) การที่องค์กรจ่ายเงินเดือนตามปกติแม้บุคลากรได้หยุดปฏิบัติงาน ในวันหยุดต่างๆ ตามประเพณีทางศาสนา วันลาพักผ่อน วันหยุดตามประเพณี วันลาป่วย และวันลากิจ เป็นต้น

5.บริการด้านการศึกษา (Education Services) คือการสนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การให้ทุนศึกษาต่อกับบุคลากร การอนุญาตให้ลาศึกษาต่อ เป็นต้น

6.บริการด้านเศรษฐกิจ (Economic Services) การที่ให้ความแบ่งเบาภาระค่าครองชีพของบุคลากร เช่น อาหารกลางวัน บ้านพัก ร้านค้าสวัสดิการ และเงินสงเคราะห์ เป็นต้น

7.บริการนันทนาการ (Recreational Services) การจัดให้มีกิจกรรมที่ผ่อนคลาย สร้างความแข็งแรงและสามัคคีในองค์กร เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาในองค์กร การจัดกิจกรรมสงกรานต์หรือปีใหม่ เป็นต้น

8.บริการให้คำปรึกษา (Counseling Service) การให้คำแนะนำปรึกษากับบุคลากรเมื่อพนักงานต้องเผชิญกับปัญหา เช่น ให้คำปรึกษาด้านครอบครัว กฎหมาย ปัญหาความขัดแย้ง เป็นต้น

9.โบนัสและเงินสวัสดิการ (Bonuses and Award) เช่น รางวัลพนักงานดีเด่น โบนัสประจำปี รางวัลพนักงานซื่อสัตย์ เป็นต้น

10.บริการอื่นๆ (Other Services) เช่น โทรศัพท์มือถือ รถประจำตำแหน่ง สนามเด็กเล่น การรับเลี้ยงเด็กสำหรับบุตรของบุคลากร เป็นต้น¹³

ผู้วิจัยได้สรุปหลักการจำแนกสวัสดิการตามหลักการจำแนกสวัสดิการของนักวิชาการแต่ละท่าน และเพื่อให้สอดคล้องกับการจัดสวัสดิการของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยจึงจำแนกสวัสดิการเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง ด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ ด้านสุขภาพและความปลอดภัย ด้านนันทนาการ ด้านวันหยุด และด้านการศึกษา

2.1.4 หลักในการจัดสวัสดิการ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2542) ได้จัดระบบสวัสดิการในองค์กรมี 5 ประการ ดังนี้

1.ตอบสนองความต้องการ สวัสดิการมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร เช่น ความต้องการด้านความมั่นคง ความปลอดภัย และความต้องการด้านเศรษฐกิจ

¹³ ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, การจัดการทรัพยากรบุคคล.

ซึ่งองค์กรต้องจัดหาสวัสดิการตามที่บุคลากรต้องการ ซึ่งสามารถนำไปใช้ให้เกิดกับตนเองและสมาชิกในครอบครัวได้ ซึ่งสวัสดิการจะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ และรู้สึกผูกพันกับองค์กร

2.การมีส่วนร่วม การจัดสวัสดิการที่ดีนั้น ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดให้เสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขสวัสดิการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้

3.ความสามารถในการจ่าย สวัสดิการก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายของทางองค์กรไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งควรจัดสวัสดิการให้ตอบสนองความต้องการ และคำนึงถึงหลักการมีส่วนร่วม อีกทั้งยังต้องจัดให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจขององค์กรและความสามารถในการลงทุน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน เกิดภาระทางการเงิน และจะส่งผลกระทบต่อบุคลากรในองค์กร

4.ความยืดหยุ่น การจัดสวัสดิการต้องมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในองค์กร เนื่องจากปัจจุบันแต่ละคนต่างมีความต้องการที่หลากหลาย อีกทั้งยังต้องจัดสวัสดิการให้สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม เพื่อก่อประโยชน์ต่อองค์กรและบุคลากร

5.ประสิทธิภาพของการทำงาน การจัดสวัสดิการนั้นเพื่อมุ่งให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นในการจัดระบบสวัสดิการต้องพิจารณาถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน เช่น ช่วยในการดำรงชีวิต ส่งเสริมสุขภาพและพละการออกกำลังกาย เป็นต้น ซึ่งทำให้บุคลากรไม่ต้องกังวลกับสถานะแวดล้อม และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่¹⁴

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2545) กล่าวว่า หลักในการจัดสวัสดิการนั้นเป็นสิ่งที่บุคลากรคาดหวังว่าจะได้รับจากองค์กรที่มีค่าตอบแทนที่ดี เช่น หน่วยงานราชการ หรือองค์กรภาครัฐอื่นๆ ซึ่งยังมีบุคคลจำนวนมากมีความตั้งใจที่จะรับราชการเมื่อคำนึงถึงสวัสดิการที่จะได้รับสวัสดิการที่ได้รับความสนใจ ได้แก่ เงินปันผล โบนัส ประกันชีวิต ค่าเดินทาง เบี้ยเลี้ยง ค่าอาหารกลางวัน ค่าประกันสังคม เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น¹⁵

2.1.5 แนวโน้มสวัสดิการในอนาคต

เดชา เดชวิฒนไพศาล (2559) ได้กล่าวว่าในยุคสมัยที่เปลี่ยนไปในปัจจุบันทำให้องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือภาคเอกชนมีการเปลี่ยนแปลงไป การดำเนินงานมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งส่งกระทบกับการจ้างงาน การจูงใจ และรักษาบุคลากรในองค์กร อีกทั้งในปัจจุบันมีรูปแบบการใช้ชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิม ครอบครัวมีขนาดเล็กลง ทำให้ความต้องการต่างๆ เช่น

¹⁴ ญรัทธิ์พันธ์ เขจรนนท์, การจัดการทรัพยากรบุคคล.

¹⁵ เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์, แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์กร (กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์, 2545).

สวัสดิการต้องเปลี่ยนแปลงไป โดยต้องจัดให้เหมาะสมและยืดหยุ่นกับยุคสมัย สวัสดิการที่จัดให้สำหรับทุกคนเหมือนกัน อาจไม่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรอีกต่อไป เพราะฉะนั้นองค์กรต้องปรับปรุงสวัสดิการให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย และยังคงต้องคำนึงถึงงบประมาณที่องค์กรต้องใช้

ในปัจจุบันมีรูปแบบสวัสดิการที่มีลักษณะยืดหยุ่น (flexible benefits) หรือ สวัสดิการแบบชุด (package) เพื่อเป็นทางเลือกให้กับบุคลากรซึ่งมีต้องการที่หลากหลาย และมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต่างกัน โดยองค์กรจัดสรรเงินให้แต่ละชุดสวัสดิการมีมูลค่าเท่ากัน ไม่ให้บุคลากรรู้สึกได้เปรียบหรือเสียเปรียบ ซึ่งเหมือนกับการเลือกอาหารในร้านอาหารที่เลือกตามความพึงพอใจและราคาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสวัสดิการยืดหยุ่นยังเรียกได้อีกชื่อว่า cafeteria pay plan หรือ สวัสดิการตามไลฟ์สไตล์ ซึ่งมุ่งตอบสนองความต้องการของบุคลากรตามเจเนอเรชัน เช่น บุคลากรรุ่นเบบี้บูมเมอร์สจะสนใจสวัสดิการหลังเกษียณอายุ ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต ในขณะที่บุคลากรเจเนอเรชันเอกซ์นั้นเริ่มมีการสร้างครอบครัว ซึ่งต้องการวันหยุดที่มีความยืดหยุ่น ค่ารักษาพยาบาลที่ครอบคลุมบุตรและคู่สมรส เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ค่าการศึกษาบุตร ส่วนกลุ่มที่ยังไม่มีครอบครัว การออกกำลังกาย กิจกรรมสันทนาการ ค่ารักษาพยาบาลสำหรับบิดา มารดา หรือกิจกรรมที่ผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน ส่วนเจเนอเรชันวาย ยังไม่ค่อยคำนึงถึงสุขภาพมากนัก จึงมักต้องการสวัสดิการอย่างอื่น เช่น ทันเดอร์มจัดฟัน แวนสายตา อุปกรณ์ไอที สมาชิกฟิตเนส เป็นต้น

สวัสดิการสมัยใหม่นอกจะเป็นสวัสดิการที่จัดให้สอดคล้องกับคนในแต่ละช่วงอายุและยังมีลักษณะเชิงป้องกัน พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากรมากขึ้น หรือเรียกว่า wellness program มากกว่าลักษณะรักษาเยียวยา เนื่องจากในปัจจุบันนั้นค่ารักษาพยาบาลมีราคาที่สูง ดังนั้นองค์กรต้องมีการวางแผนค่าใช้จ่ายด้านนี้ โดยใช้วิธีการป้องกัน เช่น การมีกิจกรรมออกกำลังกายในองค์กร การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมารับประทานอาหารของคนในองค์กร การจัดให้นักจิตวิทยาเข้ามาให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิตกับบุคลากร และแนะนำการเลิกเหล้าและบุหรี่ เป็นต้น ในการจัดให้มีสวัสดิการยืดหยุ่นในองค์กรนั้นทำให้พนักงานทุกช่วงอายุสามารถใช้สวัสดิการให้คุ้มค่าตรงต่อความต้องการของตน จนเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน¹⁶

¹⁶ เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, การจัดการทรัพยากรบุคคลพื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ.

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.2.1 ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือปัจจัยฮอชอนามย์ในการจูงใจ

รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) กล่าวว่า Frederick Herzberg (ค.ศ. 1960 – 1969) ได้พัฒนาทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg (Herzberg's two factor theory) ได้เสนอว่าความพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ 1) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) 2) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าทฤษฎี 2 ปัจจัยนั้น ประกอบไปด้วย ปัจจัยการจูงใจ หรือตัวจูงใจ และ ปัจจัยการบำรุงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย

1. ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation factors หรือ motivators) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคลากรในองค์กรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น การได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้เลื่อนตำแหน่ง ความสำเร็จในการทำงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้อุบัติการณ์ในองค์กรเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job dissatisfiers) ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก โดย Herzberg มองว่าปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่วิธีจูงใจที่ดีที่สุด แต่เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานของบุคลากร เช่น ความมั่นคงในงาน เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัสดุทัศนขององค์กร เป็นต้น

ในทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg มีปัจจัย 2 อย่างที่ทำให้คนมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers) คือ ปัจจัยที่ทำให้คนไม่พึงพอใจในการทำงานได้ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมทีม กลุ่มที่ 2 คือ ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfiers) หรือปัจจัยเกี่ยวกับงาน (Job context factors) มีอิทธิพลในการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจที่แท้จริง ผู้บังคับบัญชาควรยกระดับงานควบคู่กันไปด้วย

รูปที่ 1 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg มีความคล้ายกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์กันได้ดังรูป

ลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's need hierarchy)	ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)
ความสำเร็จในชีวิต การยกย่องหรือสถานะ ในสังคม	ความสำเร็จ งานที่ท้าทาย การยอมรับ ความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า
ความผูกพันหรือการยอมรับ	คุณภาพของการควบคุม
ความมั่นคงหรือความ ปลอดภัย	สถานะ เงินเดือน
ความต้องการของร่างกาย	สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน นโยบายขององค์กร ความมั่นคงในการทำงาน

แนวคิดของ Herzberg ถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน โดยนำไปใช้ในการขยายงานและบริหารค่าจ้างเงินเดือน การสรรหาบุคลากรในองค์กร โครงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การสำรวจขวัญกำลังใจบุคลากร ซึ่งหากนำแนวคิดนี้ไปใช้อย่างเหมาะสมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรในองค์กร และความสำเร็จของงาน การจูงใจบุคลากรในการทำงานโดยใช้ทฤษฎี Herzberg นั้น ผู้บริหารต้องดำเนินการ ดังนี้

1. ให้บุคลากรแต่ละคนมีความพึงพอใจในขณะที่ทำงาน ซึ่งบุคลากรจะต้องได้รับความต้องการด้านปัจจัยพื้นฐานอย่างเหมาะสมและพอเพียง โดยมีการจ่ายเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ที่เหมาะสม
2. การป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยจัดให้มีการสื่อสารแบบ 2 ทิศทาง คือ บุคลากรสามารถสื่อสารกับผู้บริหาร และผู้บริหารสามารถสื่อสารถึงบุคลากร

3. จัดให้พนักงานมีขวัญกำลังใจสูงในการปฏิบัติงาน เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน การมีหลักประกันในอาชีพหลังจากเกษียณ การจัดให้มีสิทธิประโยชน์อื่น ๆ นอกเหนือจากการจ่ายค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน
4. จัดให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การเลื่อนระดับหรือตำแหน่งสำหรับบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี¹⁷

2.2.2 ทฤษฎีความต้องการ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ศิริวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (maslow's hierarchy of needs) ได้อธิบายเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่มีความต้องการเป็นลำดับขั้นเรียงลำดับจากต่ำสุดไปยังความต้องการสูงสุด และเมื่อความต้องการที่ต้องการได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการอื่นๆ ที่สูงขึ้นไป แต่มนุษย์ก็มีความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไป แม้ความต้องการที่ต่ำกว่ายังไม่ได้รับการตอบสนองที่ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยความต้องการทั้ง 5 ชั้น ประกอบไปด้วย

1. ความต้องการของร่างกาย (physiological needs) คือความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนพึงมี เช่น ปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร น้ำ ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ซึ่งเป็นความต้องการที่จำเป็น หากได้รับไม่เพียงพอจะส่งผลต่อร่างกาย หากได้รับความต้องการด้านร่างกายที่เพียงพอจะส่งผลต่อความต้องการด้านอื่นๆ ต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) เมื่อได้รับความต้องการด้านร่างกายแล้วจะมีความต้องการด้านความปลอดภัยจากอันตราย ต้องการมีงานที่มั่นคง มีรายได้ที่มั่นคง มีความมั่นคงทางการเงิน กลัวต่อการสูญเสียทรัพย์สิน ที่อยู่อาศัย หรืองาน

3. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมต้องการการยอมรับในความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เมื่อบุคคลได้มีความต้องการการยอมรับอยู่เพียงพอพร้อมสมบูรณ์แล้ว จะมีความต้องการความก้าวหน้าและยกย่องจากบุคคลอื่นรอบข้าง การได้รับรางวัลหรือคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ความต้องการนี้เป็นความภาคภูมิใจ ความพึงพอใจในอำนาจ สถานะ และความเชื่อมั่นในตนเอง

¹⁷ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, การจัดการและพฤติกรรมองค์กร การจัดการและพฤติกรรมองค์กร (กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์ม และโซเท็กซ์, 2550).

5.ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (need for self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ฝึกฝนอย่างเต็มความสามารถและสุดความสามารถเพื่อจะบรรลุความสำเร็จในระดับที่สูงที่สุด

ตารางที่ 1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ใช้ในการจัดสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร ¹⁸

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์		การจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ
ความต้องการ ความสำเร็จในชีวิต self-actualization	ความเจริญเติบโต	ความท้าทาย
	ความก้าวหน้า	ความคิดสร้างสรรค์
	ความคิดสร้างสรรค์	การเลื่อนตำแหน่ง
การยกย่อง	การยกย่อง	การยกย่อง
	ความภูมิใจ	ตำแหน่ง
	สถานภาพ	สถานะ
สังคม	ความรัก	ทีมงาน
	ความรู้สึกร่วม	การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์
	การยอมรับ	
ความปลอดภัย	ความปลอดภัย	ความมั่นคงในงาน
	ความมั่นคง	ความปลอดภัยในการทำงาน
	เสถียรภาพ	
ร่างกาย	อาหาร น้ำ	ความร้อน อากาศ ค่าตอบแทนที่เพียงพอ
	ที่อยู่อาศัย	

2.3 ข้อมูลทั่วไปของการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย

สวัสดิการของการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย แบ่งออกได้เป็น 6 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง ด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ 3.ด้านสุขภาพและความปลอดภัย ด้านนันทนาการ ด้านวันหยุด และด้านการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

¹⁸ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การจัดการและพฤติกรรมองค์การ *Management and Organizational Behavior*.

1.ด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง

- 1.1 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รพม
- 1.2 เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ที่มีการเซ็นสัญญาระหว่างธนาคารกรุงไทย
- 1.3 สหกรณ์ออมทรัพย์
- 1.4 ค่าช่วยเหลือบุตร จำนวน 3 คน ช่วยเหลือจนถึงอายุ 18 ปี
- 1.5 ค่าการศึกษาบุตร สำหรับบุตรลำดับที่ 1 -3 ที่มีอายุไม่เกิน 25 ปีบริบูรณ์
- 1.6 ค่าช่วยเหลืองานศพพนักงานและครอบครัวพนักงาน รพม.
- 1.7 ชุดเครื่องแบบพนักงาน

2.ด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ

- 2.1 โบนัส
- 2.2 รางวัลพนักงานดีเด่น
- 2.3 การมอบของที่ระลึกให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานมานาน และบุคลากรที่เกษียณอายุ
 - 1) ของที่ระลึกสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานครบ 15 ปี
 - 2) ของที่ระลึกสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานครบ 20 ปี
 - 3) ของที่ระลึกสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานครบ 25 ปี

3.ด้านสุขภาพและความปลอดภัย

- 3.1 ค่ารักษาพยาบาล พนักงาน จะได้รับสิทธิต่างๆ ดังนี้ คือ
 - 1) ค่ารักษาพยาบาลจะให้สิทธิครอบคลุมทั้งพนักงานและลูกจ้างของ รพม. และครอบครัวของพนักงานด้วย อันได้แก่ คู่สมรส บิดา มารดา และบุตร
 - 2) โดยบุตรจะได้รับสิทธิตั้งแต่คนที่ 1 ถึงคนที่ 3 และจะครอบคลุมไปจนถึงบุตรอายุ 20 ปี
 - 3) โรงพยาบาลรัฐบาล ทั้งกรณีผู้ป่วยนอก และกรณีผู้ป่วยใน
 - 4) โรงพยาบาลเอกชน เบิกได้เฉพาะกรณีผู้ป่วยใน
 - 5) ในกรณีที่พนักงาน และครอบครัว มีสิทธิหรือได้รับค่ารักษาพยาบาลจากหน่วยงานอื่นแล้ว ผู้นั้นไม่มีสิทธิได้รับสิทธิตามข้อบังคับนี้อีก เว้นแต่ค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับต่ำกว่าสิทธิที่ได้รับ สามารถเบิกได้เฉพาะส่วนที่ขาดอยู่
- 3.2 ตรวจสุขภาพประจำปี
- 3.3 ห้องพยาบาล
- 3.4 ห้องออกกำลังกาย

4.ด้านนันทนาการ

- 4.1 กิจกรรมสันทนาการประเพณีสงกรานต์
- 4.2 กีฬาสี

4.3 งานเลี้ยงปีใหม่

4.4 กิจกรรมสานสัมพันธ์ และกิจกรรมที่จัดเพื่อสังคม (CSR)

5.ด้านวันหยุด

5.1 ลากิจส่วนตัว ไม่เกิน 12 วัน

5.2 ลาพักผ่อน

5.3 ลาคลอดบุตร ลาคลอดบุตร ไม่เกิน 90 วัน

5.4 ลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร ลาช่วยเหลือภริยาเลี้ยงดูบุตรไม่เกิน 15 วันทำการ

5.5 ลาอุปสมบท หรือการลาไปประกอบพิธีฮัจย์

5.6 ลาเนื่องจากราชการทหาร

5.7 ลาไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัยหรือดูงาน

5.8 ลาติดตามคู่สมรส

5.9 ลาไปฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ

5.10 ลาเนื่องจากประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงาน

6.ด้านการศึกษา

6.1 ห้องสมุด

6.4 การจัดฝึกอบรมภายในหน่วยงาน

6.5 การจัดฝึกอบรมภายนอกหน่วยงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรียา รอดเขียว (2522) การจัดบริการสวัสดิการในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร ลูกจ้างมีความต้องการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาวะเศรษฐกิจ และการดำเนินชีวิตประจำวันของลูกจ้าง ได้แก่ รถบริการรับ - ส่ง ที่พัก อาหาร การช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ความต้องการในลำดับรองๆ ได้แก่ บำเหน็จ เงินสะสม ร้านค้าสหกรณ์ ลูกจ้างในกิจการขนาดใหญ่มีความต้องการให้นายจ้างปรับปรุงและจัดสวัสดิการเพิ่มเติมในเรื่องรถรับ - ส่ง ที่พักอาศัย การเพิ่มวงเงินกู้ยืมให้สูงขึ้น การจัดสถานที่พักผ่อนให้ในเวลาพัก ส่วนในกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก ต้องการให้นายจ้างปรับปรุงที่พักไม่ให้แออัดมากเกินไป อาหารและกับข้าวควรให้สะอาดและเพียงพอ ให้เงินค่าช่วยเหลือค่าครองชีพ เป็นต้น¹⁹

พงษ์ชัย แสนมโน (2552) การจัดสวัสดิการของศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันในระดับมาก ทั้งสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด เช่น เงินเดือน

¹⁹ ปรียา รอดเขียว, "การจัดบริการสวัสดิการในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร" (2522).

ค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการนอกเหนือจากกฎหมายกำหนด เช่น เงินรางวัลพิเศษประจำปี (โบนัส) กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ระดับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานยินดีและให้ความร่วมมือในกิจกรรมของบริษัทฯ รับรู้และเข้าใจนโยบาย ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานของบริษัทฯ เคารพ และให้การยอมรับในระเบียบ วินัย ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน มีความพร้อมและเต็มที่จะปฏิบัติ ในตำแหน่ง และงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ปฏิบัติหน้าที่ตามตารางเวลาของบริษัทฯ และอุทิศ งานส่วนตัวให้แก่งานในหน้าที่ มีความภาคภูมิใจที่เป็นพนักงานของบริษัทฯ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน กับบริษัทฯ ไม่กล่าวเท็จหรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ ไม่กระทำการใดๆ ที่สร้างความเสียหายให้แก่บริษัทฯ พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่บริษัทจัดให้ในระดับมาก เช่นเงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล วันหยุดตามประเพณี วันลาพักผ่อนประจำปี ค่าทำงานในวันหยุด ปัญหาการลาออกมีน้อย²⁰

กิตตินันท์ พิศสุวรรณ (2553) ศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นพนักงานเพศชาย ความต้องการ ในสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความต้องการ ด้านสุขภาพอนามัยเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและนันทนาการ และ ด้านการศึกษา²¹

เกล็ดดาว ปัญญาศิลป์ (2553) การศึกษาการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สวัสดิการที่เคยได้รับส่วนใหญ่เป็นสวัสดิการด้านค่าครองชีพมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ มากต่อสวัสดิการด้านการออมเงินของพนักงาน และมีความพึงพอใจปานกลางด้านเงินช่วยเหลือ ครอบครัว ด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับน้อย หากจำแนกพนักงานตามระดับเงินเดือน พบว่า ทุกระดับเงินเดือนมีความพึงพอใจปานกลางต่อสวัสดิการด้านเงินกู้พนักงาน ด้านการออมเงินของ พนักงาน ด้านการพัฒนาพนักงาน และด้านนันทนาการและสุขภาพพลานามัย ส่วนค่าครองชีพ พนักงานมีความพึงพอใจน้อย ปัจจัยด้านสวัสดิการค่าครองชีพมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นสวัสดิการด้านเงินกู้พนักงาน สวัสดิการด้านการพัฒนาพนักงาน และสวัสดิการด้านเงิน ช่วยเหลือครอบครัวพนักงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ปัญหาส่วนใหญ่ของพนักงาน

²⁰ พงษ์ชัย แสมมโน, "การจัดสวัสดิการของศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่" (2552).

²¹ กิตตินันท์ พิศสุวรรณ, "ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด" (2553).

เป็นปัญหาด้านค่าครองชีพ เช่น เงินเดือน โบนัสและเงินช่วยเหลือพิเศษ ไม่สอดคล้องกับค่าใช้จ่าย และค่าครองชีพในปัจจุบัน²²

ปรางทิพย์ ศุภเอม (2554) ความต้องการสวัสดิการของแรงงานในโรงงานพิมพ์ผ้า กรณีศึกษา โรงงานศรีทองเท็กซ์ไทล์ มีความต้องการสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาล ด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก มีความต้องการสวัสดิการในด้านอื่นๆ ในระดับปานกลาง ในด้านแนวทางการจัดสวัสดิการแรงงานเห็นด้วยต่อแนวทางการจัดสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลในระดับมาก ด้านอื่นๆ ในระดับปานกลาง เพศส่งผลต่อความต้องการด้านนันทนาการ สถานภาพสมรสส่งผลต่อความต้องการด้านเศรษฐกิจ ด้านค่ารักษาพยาบาล ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านสุขภาพอนามัย ด้านนันทนาการ อายุการทำงานส่งผลต่อความต้องการสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านค่ารักษาพยาบาล ระดับการศึกษาส่งผลต่อความต้องการด้านเศรษฐกิจ ด้านการรักษาพยาบาล และรายได้ส่งผลต่อความต้องการสวัสดิการด้านนันทนาการ²³

สลักจิต ภูประกร (2555) ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับในระดับมาก มีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจสวัสดิการด้านสุขภาพโดยรวมในระดับมาก พนักงานที่อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษาและด้านนันทนาการแตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจแตกต่างกัน ระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกัน และมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการแตกต่างกัน²⁴

งามจิต อินทวงศ์ (2556) ศึกษาความต้องการความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี พนักงานมหาวิทยาลัยมีความต้องการสวัสดิการด้านสุขภาพและอนามัยอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทน สุดท้ายคือ สวัสดิการของหน่วยงาน และผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ

²² เกล็ดดาว ปัญญาศิลป์, "การศึกษาการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) การศึกษาการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)" (2553).

²³ ปรางทิพย์ ศุภเอม, "ความต้องการสวัสดิการของแรงงานในโรงงานพิมพ์ผ้า กรณีศึกษาโรงงานศรีทองเท็กซ์ไทล์" (2554).

²⁴ สลักจิต ภูประกร, "ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่" (2555).

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและประเภทพนักงาน ต่างกันมีความต้องการสวัสดิการแตกต่างกัน²⁵

กรณีภัสสร อุปการดี (2556) ศึกษาการจัดสวัสดิการพนักงานของโรงงานขึ้นรูปพลาสติกที่ดำเนินธุรกิจภายในครอบครัว มีรูปแบบสวัสดิการทั้งหมด 6 ประเภท ได้แก่ สวัสดิการเงินกู้พนักงาน สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือพนักงาน สวัสดิการด้านการพัฒนาพนักงาน สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย และสวัสดิการด้านที่พักอาศัย ปัญหาและอุปสรรคในสวัสดิการพนักงานของโรงงานขึ้นรูปพลาสติกที่ดำเนินธุรกิจภายในครอบครัว ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดสวัสดิการเงินกู้พนักงาน การจัดสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือพนักงาน การจัดสวัสดิการพัฒนาพนักงาน การจัดสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย และการจัดสวัสดิการด้านที่พักอาศัย²⁶

บงกช สุธาธร (2557) ศึกษาความคิดเห็นด้านสวัสดิการของพนักงานอุตสาหกรรมโรงฟอกหนังขนาดเล็ก กิโลเมตรที่ 30 ถนนสุขุมวิท จังหวัดสมุทรปราการ มีความเห็นในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สวัสดิการด้านวันหยุด สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สวัสดิการด้านสหนาการ สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ และสวัสดิการด้านการศึกษา ความคิดเห็นด้านสวัสดิการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การสมรส และรายได้ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน และจำแนกตามระดับการศึกษามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการแตกต่างกัน²⁷

ประทวน เจนกาญจนดิลล (2557) ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัท เจเทคโตะ (ไทยแลนด์) จำกัด สำนักงานใหญ่ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 35 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านสหนาการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการศึกษา และด้านสุขภาพมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงปลอดภัย เนื่องจากมีเงินช่วยเหลือกรณีพนักงานเสียชีวิต รองลงมามีความพึงพอใจในด้านเศรษฐกิจ มีการแจกชุดทำงานให้พนักงาน และการพิจารณาเงินค่าอายุเงินให้เพิ่มเติม

²⁵ งามจิตร อินทวงศ์, "ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขต บางพระ จังหวัดชลบุรี" (2556).

²⁶ กรณีภัสสร อุปการดี, "การจัดสวัสดิการพนักงานของโรงงานขึ้นรูปพลาสติกที่ดำเนินธุรกิจภายในครอบครัว" (2556).

²⁷ บงกช สุธาธร, "ศึกษาความคิดเห็นด้านสวัสดิการของพนักงานอุตสาหกรรมโรงฟอกหนังขนาดเล็ก กิโลเมตรที่ 30 ถนนสุขุมวิท จังหวัดสมุทรปราการ " (2557).

รองลงมาพึงพอใจในด้านสุขภาพ เพราะบริษัทมีสวัสดิการเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลพนักงานและครอบครัว กรณีเจ็บป่วย และค่าธรรมเนียมการศึกษา เป็นลำดับ พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงาน ส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการต่างๆ แตกต่างกันไป²⁸

สหลักษณ์ บุญกาญจน์ (2559) ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัท สวัสดิ์อุดมเอ็นจิเนียริง (ระยอง) จำกัด ผลการศึกษาความต้องการสวัสดิการ ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทฯ ที่แตกต่างกันมีความต้องการสวัสดิการไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับความต้องการต่อสวัสดิการอยู่ในระดับมากในทุกประเภทสวัสดิการ ผลการศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการ ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทฯ ที่แตกต่างกันมีความต้องการสวัสดิการไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจต่อสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลางในทุกประเภทของสวัสดิการ ผลการเปรียบเทียบระดับความต้องการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการ พบว่าพนักงานมีระดับความต้องการสวัสดิการและความพึงพอใจสวัสดิการแตกต่างกัน²⁹

ณภัค อินทรานนท์ (2561) ศึกษาความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น ของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการสุขภาพและความมั่นคงมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีระดับความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น การเพิ่มเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นสวัสดิการที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าตอบสนองความต้องการมากที่สุด หากเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นตามเจเนอเรชันพบว่าเจเนอเรชันต่างกันมีผลต่อความต้องการสวัสดิการที่ยืดหยุ่นแตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจเนอเรชันซี (GEN-C) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่เจเนอเรชันซี มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นแตกต่างกัน และหากเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นตามคุณลักษณะของประชากรพบว่า เพศ ตำแหน่งงาน ลักษณะรายได้ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นที่ไม่แตกต่างกัน สถานภาพการสมรส อายุงานในองค์กรที่แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นที่แตกต่างกัน³⁰

²⁸ ประทวน เจนกาญจนดิถ, "การศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท เจเทคโตะ (ไทยแลนด์) จำกัด สำนักงานใหญ่" (2557).

²⁹ สหลักษณ์ บุญกาญจน์, "ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานบริษัท อุดมสวัสดิ์เอ็นจิเนียริง (ระยอง) จำกัด" (2559).

³⁰ ณภัค อินทรานนท์, "ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติแบ่งตามเจเนอเรชัน" (2561).

ชนิดา รัตนชล (2561) ศึกษาความต้องการในสวัสดิการของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเปรียบเทียบความแตกต่างของเจเนอเรชันที่ส่งผลต่อความต้องการในสวัสดิการของบุคลากรสายสนับสนุน มีความต้องการสวัสดิการด้านความมั่นคงมากที่สุด โดยบุคลากรที่มีเพศ ช่วงปีเกิด ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความต้องการสวัสดิการที่ต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีสถานภาพการสมรสและหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน จะมีความต้องการสวัสดิการไม่แตกต่างกัน สำหรับผลการเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการ จำแนกตามช่วงปีเกิด พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีช่วงปีเกิดแตกต่างกันมีความต้องการสวัสดิการแตกต่างกันในด้านเศรษฐกิจ นันทนาการ และการศึกษา³¹

จากการศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานของแต่ละองค์กรพบว่า พนักงานมีความต้องการที่หลากหลาย องค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ครอบคลุม โดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน หรือตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันของพนักงานมีความต้องการสวัสดิการต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ผู้ศึกษาสนใจ ศึกษาการปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

³¹ ชนิดา รัตนชล, "ความต้องการสวัสดิการตามเจเนอเรชันของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์" (2561).

บทที่ 3

กรอบแนวคิดและวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง การปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดและวิธีการศึกษา ดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา
- 3.2 สมมติฐานในการศึกษา
- 3.3 นิยามศัพท์เฉพาะ
- 3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.6 การตรวจสอบเครื่องมือ
- 3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.9 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

3.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) สถานภาพ
- (4) บุตร
- (5) ระดับการศึกษา
- (6) เงินเดือน
- (7) สังกัด
- (8) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
- (9) การใช้บริการห้องออกกำลังกาย
- (10) การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม.

3.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประเภทสวัสดิการ ได้แก่

3.1.2.1 ความคาดหวังในสวัสดิการ

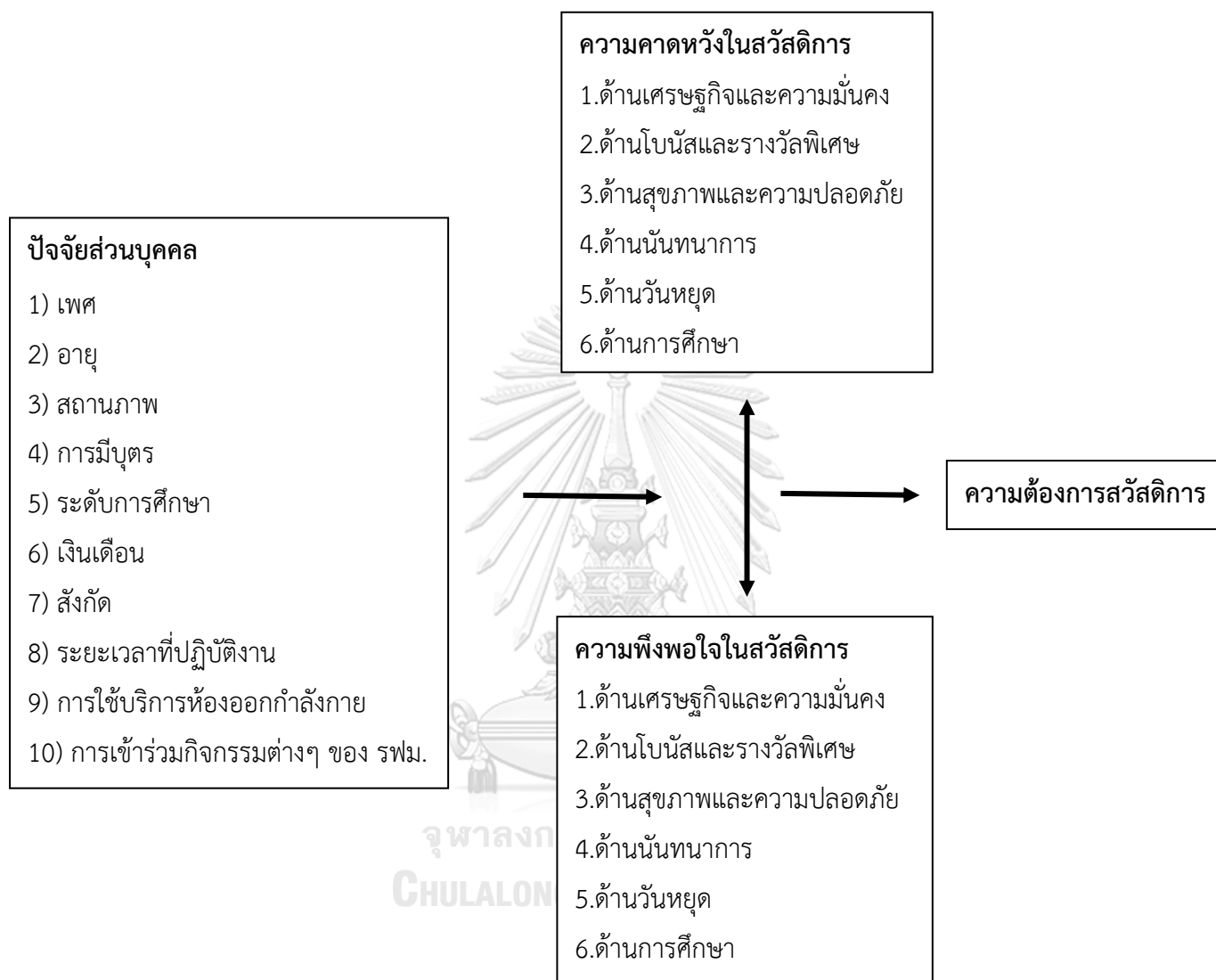
- (1) ด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง
- (2) ด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ
- (3) ด้านสุขภาพและความปลอดภัย
- (4) ด้านนันทนาการ
- (5) ด้านวันหยุด
- (6) ด้านการศึกษา

3.1.2.2 ความพึงพอใจในสวัสดิการ

- (1) ด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง
- (2) ด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ
- (3) ด้านสุขภาพและความปลอดภัย
- (4) ด้านนันทนาการ
- (5) ด้านวันหยุด
- (6) ด้านการศึกษา

3.1.2.3 ความคาดหวังในสวัสดิการ

รูปที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย



3.2 สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคาดหวังในสวัสดิการที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 : พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในสวัสดิการมากกว่าความพึงพอใจในสวัสดิการ

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากร

ผู้วิจัยกำหนดประชากรเป็นพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย โดยในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับบริหาร มีจำนวน 1,172 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มกราคม 2563)

3.3.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยวิธีการหาขนาดตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยได้จากการคำนวณตามสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{x^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + x^2 p (1 - p)}$$

โดยที่ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

x^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95%

($x^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (p = 0.5)

แทนสูตร

$$n = \frac{3.481(1,172 \times 0.5)(1 - 0.5)}{0.05^2(1,172 - 1) + 3.847^2(0.5(1 - 0.5))} = 290$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 290 คน

3.3.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ เป็นชั้นภูมิจากกลุ่มงานหรือตามฝ่าย/สำนักที่สังกัด เรียกว่าระดับชั้น (Strata) แล้วจึงสุ่มหน่วยตัวอย่างจากแต่ละระดับชั้นเลือกกลุ่มตามสัดส่วนจำนวน

มากนัก้อยของแต่ละสังกัด แบบวิธีการสุ่มเป็นระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Quota) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของแต่ละฝ่าย/สำนัก ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของแต่ละฝ่าย/สำนัก

สังกัด	จำนวนพนักงาน (คน)	การสุ่มตัวอย่าง
ผู้ว่าการ (ผวก.)	23	6
สำนักผู้ว่าการ (สผว.)	70	17
สำนักตรวจสอบ (สตส.)	27	7
สำนักธุรกิจบัตรโดยสาร (สจรด.)	38	9
สำนักหน่วยธุรกิจรถไฟฟ้า (สจร.)	2	1
ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ผนย.)	35	9
ฝ่ายพัฒนาโครงการรถไฟฟ้า (ผพค.)	55	14
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ผทท.)	41	10
ฝ่ายบัญชีและการเงิน (ผชง.)	75	18
ฝ่ายพัฒนาและบริหารพื้นที่ (ผพพ.)	17	4
ฝ่ายวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม (ผวส.)	68	17
ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 1 (ผบก.1)	46	11
ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 2 (ผบก.2)	31	8
ฝ่ายระบบรถไฟฟ้า (ผรฟ.)	31	8
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ผพธ.)	56	14
ฝ่ายปฏิบัติการ (ผปก.)	84	21
ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย (ผรภ.)	194	48
ฝ่ายกฎหมาย (ผกม.)	59	15
ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน (ผกท.)	93	23
ฝ่ายจัดซื้อและบริการ (ผจบ.)	67	16
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ผทบ.)	50	12
สำนักงานความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สปอ.)	10	2
รวม	1,172	290

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ออกแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังในสวัสดิการ ความพึงพอใจในสวัสดิการ และความต้องการสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย โดยใช้ข้อความคำถามเป็นลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การมีบุตร ระดับการศึกษา เงินเดือน สังกัด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การใช้ห้องออกกำลังกาย และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม.

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังในสวัสดิการและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย โดยจำแนกประเภทสวัสดิการเป็น 6 ประเภท ได้แก่ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ จำนวน 7 ข้อ ด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ จำนวน 3 ข้อ สวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย จำนวน 4 ข้อ สวัสดิการด้านนันทนาการ จำนวน 4 ข้อ สวัสดิการด้านวันหยุด จำนวน 10 ข้อ และสวัสดิการด้านการศึกษา จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความต้องการสวัสดิการ คือ สวัสดิการที่การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ยังไม่ได้จัดทำให้ โดยสร้างคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกสวัสดิการที่ต้องการมากที่สุดโดยเรียงลำดับความต้องการจำนวน 3 ข้อ (โดยเรียงลำดับจากความต้องการมากที่สุดไปยังความต้องการน้อยที่สุด) จากทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.5 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังในสวัสดิการและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย โดยจำแนกประเภทสวัสดิการเป็น 6 ประเภท ได้แก่ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ จำนวน 7 ข้อ ด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ จำนวน 3 ข้อ สวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย จำนวน 4 ข้อ สวัสดิการด้านนันทนาการ จำนวน 4 ข้อ สวัสดิการด้านวันหยุด จำนวน 10 ข้อ และสวัสดิการด้านการศึกษา จำนวน 3 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายเฉลี่ย โดยใช้สูตร เกณฑ์การวัดระดับโดยคิดจากสูตรมาตรฐาน คือ

$$\text{ค่าพิสัย (Range)} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นช่วงระยะห่างจะเท่ากับ 0.8 โดยแบ่งระยะเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.61 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.62 – 3.42 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.43 – 4.23 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.24 – 5.00 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

3.6 การตรวจสอบเครื่องมือ

3.6.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Content Validity)

การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามการปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสวัสดิการ โดยได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง เหมาะสม และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.6.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบโดยใช้ (Pretest) กับพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บจริง จำนวน 30 คน แล้วจึงนำไปใช้เก็บแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองมาวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ โดยใช้วิธีการหาค่า Reliability จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้แบบสอบถามมีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้นแล้วจึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการศึกษา โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ตามวิธีของครอนบาลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ในการหาค่าความเชื่อถือ

จากการทดสอบค่าความเชื่อถือในภาพรวมของแบบสอบถาม (Reliability) = 0.9346 และสำหรับค่าความเชื่อถือในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความคาดหวังในสวัสดิการ = 0.9456

2) ความพึงพอใจในสวัสดิการ = 0.9690

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม – เมษายน 2562 โดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บแบบสอบถามด้วยตนเองที่การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ และจัดทำแบบสอบถาม Google Form เพื่อเก็บแบบสอบถามพนักงานที่อยู่ตามสถานีต่าง ๆ

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantity Analysis) เป็นหลักและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.9 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.9.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) เพื่อบรรยายข้อมูลพื้นฐานกลุ่มประชากร

3.9.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

- 1) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้ t-Test, F-Test
- 2) วิเคราะห์ความแตกต่าง โดยใช้ Paired Sample T-test

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษา เรื่อง “การปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 290 คน โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ และกำหนดกรอบการนำเสนอผลการศึกษาวิจัยออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 เปรียบความคาดหวังและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 4.3 ความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 4.4 ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 4.5 ความต้องการสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่าง 290 คน ได้รับการตอบกลับแบบสอบถามมาครบทั้ง 290 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

- 4.1.1 เพศ
- 4.1.2 อายุ
- 4.1.3 สถานภาพ
- 4.1.4 การมีบุตร
- 4.1.5 ระดับการศึกษา
- 4.1.6 เงินเดือน
- 4.1.7 สังกัด
- 4.1.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
- 4.1.9 การใช้บริการห้องออกกำลังกาย
- 4.1.10 การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม.

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	152	52.4
หญิง	138	47.6
รวม	290	100.0

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 และเพศหญิง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	17	5.9
25-30 ปี	94	32.4
31-35 ปี	60	20.7
36-40 ปี	29	10.0
41-45 ปี	42	14.5
46-50 ปี	33	11.4
51-55 ปี	8	2.8
56-60 ปี	7	2.4
รวม	290	100.0

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 30 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมา อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 อายุ 41 – 45 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อายุ 46 – 50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 อายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 อายุ 51 – 55 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 และอายุ 56 – 60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	172	59.3
สมรส	107	36.9
หม้าย	4	1.4
หย่าร้าง	6	2.1
แยกกันอยู่	1	0.3
รวม	290	100.0

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่มีสถานะโสด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 สถานะสมรส จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 สถานะหย่าร้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 สถานะหม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และสถานะแยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการมีบุตร

บุตร	จำนวน	ร้อยละ
มีบุตร	87	30.0
ไม่มีบุตร	203	70.0
รวม	290	100.0

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่ไม่มีบุตร จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และมีบุตร จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	197	67.9
ปริญญาโท	93	32.1
รวม	290	100.0

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 และจบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้ายานขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
20,000 – 30,000 บาท	132	45.5
30,001 – 40,000 บาท	58	20.0
40,001 – 50,000 บาท	28	9.7
50,0001 – 60,000 บาท	43	14.8
60,000 บาท ขึ้นไป	29	10.0
รวม	290	100.0

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 มีเงินเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีเงินเดือน 50,0001 – 60,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 มีเงินเดือน 60,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10 มีเงินเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้ายานขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ผวก.	6	2.1
สผว.	17	5.9
สตส.	7	2.4
สธด.	9	3.1
สธร.	1	0.3
ผนย.	9	3.1
ผพค.	14	4.8
ผทท.	10	3.4
ผชง.	18	6.2
ผพพ.	4	1.4
ผวส.	17	5.9
ผบก.1	11	3.8

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ฝบก.2	8	2.8
ฝรฟ.	8	2.8
ฝพธ.	14	4.8
ฝปก.	21	7.2
ฝรภ.	48	16.6
ฝกม.	15	5.2
ฝกท.	23	7.9
ฝจบ.	16	5.5
ฝทบ.	12	4.1
สปอ.	2	0.7
รวม	290	100.0

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 รองลงมาคือฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ฝ่ายวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 สำนักผู้ว่าการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ฝ่ายจัดซื้อและบริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ฝ่ายกฎหมาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ฝ่ายพัฒนาโครงการรถไฟฟ้า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 1 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 สำนักธุรกิจบัตรโดยสาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 2 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ฝ่ายระบบรถไฟฟ้า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 สำนักตรวจสอบ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ผู้ว่าการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ฝ่ายพัฒนาและบริหารพื้นที่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 สำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 สำนักหน่วยธุรกิจรถไฟฟ้า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	39	13.4
ระหว่าง 2 – 3 ปี	37	12.8
ระหว่าง 3 – 10 ปี	115	39.7
10 ปี ขึ้นไป	99	34.1
รวม	290	100.0

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 3 – 10 ปี จำนวน 115 คิดเป็นร้อยละ 39.7 พนักงานมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 พนักงานมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 พนักงานมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 2 – 3 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
จำแนกตามการใช้บริการห้องออกกำลังกาย

การใช้บริการห้องออกกำลังกาย	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการห้องออกกำลังกายของ รฟม.	155	53.4
ไม่เคยใช้บริการห้องออกกำลังกายของ รฟม.	135	46.6
รวม	290	100.0

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่เคยใช้บริการห้องออกกำลังกาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 และไม่เคยใช้บริการห้องออกกำลังกาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
จำแนกตามการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม.

การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม.	จำนวน	ร้อยละ
เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม.	282	97.2
ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม.	8	2.8
รวม	290	100.0

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม. จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 97.2 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความคาดหวังในสวัสดิการและความพึงพอใจในสวัสดิการ					
	ความคาดหวังในสวัสดิการ			ความพึงพอใจในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง	4.06	0.71	มาก	3.63	0.80	มาก
ด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ	3.97	0.75	มาก	3.30	0.98	ปานกลาง
ด้านสุขภาพและความปลอดภัย	4.42	0.59	มากที่สุด	3.80	0.82	มาก
ด้านนันทนาการ	3.92	0.81	มาก	3.64	0.88	มาก
ด้านวันหยุด	3.83	0.82	มาก	3.67	0.80	มาก
ด้านการศึกษา	4.11	0.70	มาก	3.61	0.85	มาก
ภาพรวม	4.01	0.56	มาก	3.63	0.69	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าความคาดหวังในสวัสดิการและความพึงพอใจในสวัสดิการในภาพรวมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในสวัสดิการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) และมีความพึงพอใจในสวัสดิการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63)

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในสวัสดิการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในสวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42) ความคาดหวังในสวัสดิการด้านการศึกษา ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) ความคาดหวังในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ความคาดหวังในสวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) ความคาดหวังในสวัสดิการด้านนันทนาการ ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) และความคาดหวังในสวัสดิการด้านวันหยุด ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ตามลำดับ

และในส่วนของความพึงพอใจในสวัสดิการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ความพึงพอใจในสวัสดิการด้าน

วันหยุด ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการ ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษา ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) และความพึงพอใจในสวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) ตามลำดับ

4.2 ความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ประกอบด้วยสวัสดิการ 6 ด้าน คือ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง สวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ สวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการด้านวันหยุด และสวัสดิการด้านการศึกษา

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังในสวัสดิการในภาพรวม

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความคาดหวังในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง	4.06	0.71	มาก
ด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ	3.97	0.75	มาก
ด้านสุขภาพและความปลอดภัย	4.42	0.59	มากที่สุด
ด้านนันทนาการ	3.92	0.81	มาก
ด้านวันหยุด	3.83	0.82	มาก
ด้านการศึกษา	4.11	0.70	มาก
ภาพรวม	4.01	0.56	มาก

จากตารางที่ 14 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังต่อสวัสดิการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) เมื่อพิจารณาความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความคาดหวังในสวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42) ความคาดหวังในสวัสดิการด้านการศึกษา ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) ความคาดหวังในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ความคาดหวังในสวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97)

ความคาดหวังในสวัสดิการด้านนันทนาการ ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) และความคาดหวังในสวัสดิการด้านวันหยุด ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังในสวัสดิการในสวัสดิการในด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความคาดหวังในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
1.1 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	4.51	0.74	มากที่สุด
1.2 เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	3.97	1.01	มาก
1.3 สหกรณ์ออมทรัพย์	4.30	0.83	มากที่สุด
1.4 ค่าช่วยเหลือบุตร	3.82	1.19	มาก
1.5 ค่าการศึกษาบุตร	3.89	1.18	มาก
1.6 ค่าช่วยเหลืองานศพ	3.92	1.03	มาก
1.7 ชุดเครื่องแบบพนักงาน	4.01	0.98	มาก
ภาพรวม	4.06	0.71	มาก

จากตารางที่ 15 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานการรถไฟฟ้าชนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง ในระดับที่มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าพนักงานมีความคาดหวังในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) ความคาดหวังในสหกรณ์ออมทรัพย์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) ความคาดหวังในชุดเครื่องแบบพนักงาน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) ความคาดหวังในเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) ความคาดหวังในค่าช่วยเหลืองานศพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) ความคาดหวังในค่าการศึกษาบุตร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) และความคาดหวังในค่าช่วยเหลือบุตร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังในสวัสดิการในสวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความคาดหวังในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
2.1 โบนัส	4.72	0.66	มากที่สุด

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความคาดหวังในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
2.2 รางวัลพนักงานดีเด่น	3.32	1.10	ปานกลาง
2.3 ของที่ระลึกให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานมานาน และบุคลากรที่เกษียณอายุ	3.86	1.03	มาก
ภาพรวม	3.97	0.75	มาก

จากตารางที่ 16 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในสวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าพนักงานมีความคาดหวังในโบนัส ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72) ความคาดหวังในของที่ระลึกให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานมานาน และบุคลากรที่เกษียณอายุ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และความคาดหวังในรางวัลพนักงานดีเด่น ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังในสวัสดิการในสวัสดิการในด้านสุขภาพและความปลอดภัย

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความคาดหวังในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
3.1 ค่ารักษาพยาบาล	4.80	0.49	มากที่สุด
3.2 ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	4.63	0.65	มากที่สุด
3.3 ห้องพยาบาล	4.27	0.83	มากที่สุด
3.4 ห้องออกกำลังกาย	4.00	0.99	มาก
ภาพรวม	4.42	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในสวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าพนักงานมีความคาดหวังในค่ารักษาพยาบาล ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) ความคาดหวังในการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63) ความคาดหวังในห้องพยาบาล ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) และความคาดหวังในห้องออกกำลังกาย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังในสวัสดิการในสวัสดิการ
ในด้านนันทนาการ

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความคาดหวังในสวัสดิการสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
4.1 กิจกรรมสันทนาการประเพณีสงกรานต์	3.63	0.92	มาก
4.2 กีฬาสี	3.83	0.98	มาก
4.3 งานเลี้ยงปีใหม่	4.15	0.96	มาก
4.4 กิจกรรมสานสัมพันธ์ และกิจกรรมที่จัดเพื่อสังคม (CSR)	4.05	0.93	มาก
ภาพรวม	3.92	0.81	มาก

จากตารางที่ 18 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานการรถไฟฯ ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในสวัสดิการด้านนันทนาการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าพนักงานมีความคาดหวังในงานเลี้ยงปีใหม่ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) ความคาดหวังในกิจกรรมสานสัมพันธ์ และกิจกรรมที่จัดเพื่อสังคม (CSR) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) ความคาดหวังในกีฬาสี ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) และความคาดหวังในกิจกรรมสันทนาการประเพณีสงกรานต์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังในสวัสดิการในสวัสดิการ
ในด้านวันหยุด

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความคาดหวังในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
5.1 ลากิจส่วนตัว	4.07	0.95	มาก
5.2 ลาพักผ่อน	4.60	0.69	มากที่สุด
5.3 ลาคลอดบุตร	3.72	1.23	มาก
5.4 ลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร	3.74	1.21	มาก
5.5 ลาอุปสมบท หรือการลาไปประกอบพิธีฮัจญ์	3.51	1.24	มาก
5.6 ลาเนื่องจากราชการทหาร	3.28	1.29	ปานกลาง
5.7 ลาไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัยหรือดูงาน	3.92	1.00	มาก
5.8 ลาติดตามคู่สมรส	3.43	1.18	มาก
5.9 ลาไปฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ	3.80	1.09	มาก
5.10 ลาเนื่องจากประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย	4.26	0.94	มากที่สุด

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความคาดหวังในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงาน			
ภาพรวม	3.83	0.82	มาก

จากตารางที่ 19 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในสวัสดิการด้านวันหยุด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าพนักงานมีความคาดหวังในลาพักผ่อน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60) ความคาดหวังในลาเนื่องจากประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) ความคาดหวังในลากิจส่วนตัว ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) ความคาดหวังในลาไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัยหรือดูงาน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) ความคาดหวังในลาไปฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ความคาดหวังในลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ความคาดหวังในลาคลอดบุตร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) ความคาดหวังในลาอุปสมบท หรือการลาไปประกอบพิธีฮัจย์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ความคาดหวังในลาติดตามคู่สมรส ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) และความคาดหวังในลาเนื่องจากราชการทหาร ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังในสวัสดิการในสวัสดิการ
ในด้านการศึกษา

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความคาดหวังในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
6.1 ห้องสมุด	3.82	0.88	มาก
6.2 การจัดฝึกอบรมภายในหน่วยงาน	4.19	0.77	มาก
6.3 การจัดฝึกอบรมภายนอกหน่วยงาน	4.31	0.77	มากที่สุด
ภาพรวม	4.11	0.70	มาก

จากตารางที่ 17 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในสวัสดิการด้านการศึกษา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าพนักงานมีความคาดหวังต่อการจัดฝึกอบรมภายนอกหน่วยงาน

ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) ความคาดหวังในการจัดฝึกอบรมภายในหน่วยงาน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) และความคาดหวังในห้องสมุด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) ตามลำดับ

4.3 ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ประกอบด้วยสวัสดิการ 6 ด้าน คือ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง สวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ สวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการด้านวันหยุด และสวัสดิการด้านการศึกษา

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการในภาพรวม

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง	3.63	0.80	มาก
ด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ	3.30	0.98	ปานกลาง
ด้านสุขภาพและความปลอดภัย	3.80	0.82	มาก
ด้านนันทนาการ	3.64	0.88	มาก
ด้านวันหยุด	3.67	0.80	มาก
ด้านการศึกษา	3.61	0.85	มาก
ภาพรวม	3.63	0.69	มาก

จากตารางที่ 18 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในสวัสดิการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านวันหยุด ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการ ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษา ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) และความพึงพอใจในสวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนระดับความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
1.1 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.97	0.98	มาก
1.2 เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย	3.67	1.00	มาก
1.3 สหกรณ์ออมทรัพย์	4.01	0.91	มาก
1.4 ค่าช่วยเหลือบุตร	3.41	1.04	มาก
1.5 ค่าการศึกษาบุตร	3.46	1.05	มาก
1.6 ค่าช่วยเหลืองานศพ	3.48	0.99	มาก
1.7 ชุดเครื่องแบบพนักงาน	3.43	1.09	มาก
ภาพรวม	3.63	0.80	มาก

จากตารางที่ 19 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในสวัสดิการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในสหกรณ์ออมทรัพย์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) ความพึงพอใจในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) ความพึงพอใจในเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) ความพึงพอใจในค่าช่วยเหลืองานศพ ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) ความพึงพอใจในค่าการศึกษาบุตร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) ความพึงพอใจในชุดเครื่องแบบพนักงาน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) และความพึงพอใจในค่าช่วยเหลือบุตร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
2.1 โบนัส	3.22	1.24	ปานกลาง
2.2 รางวัลพนักงานดีเด่น	3.23	1.02	ปานกลาง
2.3 ของที่ระลึกให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานมานาน	3.46	0.99	มาก

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
และบุคลากรที่เกี่ยวข้องอายุ			
ภาพรวม	3.30	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในของที่ระลึกให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานมานาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องอายุ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) ความพึงพอใจในรางวัลพนักงานดีเด่น ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) และความพึงพอใจในโบนัส ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านสุขภาพและความปลอดภัย

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
3.1 ค่ารักษาพยาบาล	4.27	0.83	มากที่สุด
3.2 ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	3.86	0.99	มาก
3.3 ห้องพยาบาล	3.68	0.96	มาก
3.4 ห้องออกกำลังกาย	3.39	1.10	ปานกลาง
ภาพรวม	3.80	0.82	มาก

จากตารางที่ 21 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในค่ารักษาพยาบาล ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) ความพึงพอใจในการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) ความพึงพอใจต่อห้องพยาบาล ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) และความพึงพอใจต่อห้องออกกำลังกาย ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านนันทนาการ

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
4.1 กิจกรรมสันทนาการประเพณีสงกรานต์	3.58	0.88	มาก
4.2 กีฬาสี	3.57	1.01	มาก
4.3 งานเลี้ยงปีใหม่	3.64	1.07	มาก
4.4 กิจกรรมสานสัมพันธ์ และกิจกรรมที่จัดเพื่อสังคม (CSR)	3.77	0.93	มาก
ภาพรวม	3.64	0.88	มาก

จากตารางที่ 22 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานการรถไฟฯ ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในกิจกรรมสานสัมพันธ์ และกิจกรรมที่จัดเพื่อสังคม (CSR) ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) ความพึงพอใจในงานเลี้ยงปีใหม่ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) ความพึงพอใจในกิจกรรมสันทนาการประเพณีสงกรานต์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) และความพึงพอใจในกีฬาสี ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านวันหยุด

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
5.1 ลากิจส่วนตัว	3.83	0.93	มาก
5.2 ลาพักผ่อน	4.15	0.83	มาก
5.3 ลาคลอดบุตร	3.62	0.99	มาก
5.4 ลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตร	3.61	0.96	มาก
5.5 ลาอุปสมบท หรือการลาไปประกอบพิธีฮัจย์	3.62	0.97	มาก
5.6 ลาเนื่องจากราชการทหาร	3.50	1.00	มาก
5.7 ลาไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัยหรือดูงาน	3.60	0.95	มาก
5.8 ลาติดตามคู่สมรส	3.46	0.99	มาก
5.9 ลาไปฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ	3.55	0.96	มาก
5.10 ลาเนื่องจากประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงาน	3.71	0.99	มาก
ภาพรวม	3.67	0.80	มาก

จากตารางที่ 23 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านวันหยุด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในลาพักผ่อน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) ความพึงพอใจในลากิจส่วนตัว ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ความพึงพอใจในลาเนื่องจากประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงาน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) ความพึงพอใจในลาคลอดบุตร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) ความพึงพอใจในลาอุปสมบทหรือการลาไปประกอบพิธีฮัจย์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) ความพึงพอใจในลาไปช่วยเหลือภริยาที่คลอดบุตรในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) ความพึงพอใจในลาไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัยหรือดูงาน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) ความพึงพอใจในลาไปฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) ความพึงพอใจในลาเนื่องจากราชการทหาร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และความพึงพอใจในลาติดตามคู่สมรสในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการในด้านการศึกษา

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ		
	Mean	S.D.	ระดับ
6.1 ห้องสมุด	3.43	0.98	มาก
6.2 การจัดฝึกอบรมภายในหน่วยงาน	3.72	0.86	มาก
6.3 การจัดฝึกอบรมภายนอกหน่วยงาน	3.69	0.93	มาก
ภาพรวม	3.61	0.85	มาก

จากตารางที่ 24 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมภายในหน่วยงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) ความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมภายนอกหน่วยงาน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) และความพึงพอใจในห้องสมุดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) ตามลำดับ

4.4 ความต้องการสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 25 แสดงระดับความต้องการสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับตามความต้องการ 3 ข้อ (เรียงลำดับจากความต้องการมากที่สุด ไปยังความต้องการน้อยที่สุด)

ประเภทสวัสดิการ	ความต้องการสวัสดิการ			รวม
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	
1.ค่ารักษาพยาบาลหลังเกษียณ	158	55	4	217
2.เพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน	9	74	81	164
3.เบิกตรงค่ารักษาพยาบาลโรงพยาบาลรัฐอื่น ๆ	14	104	14	132
4.เวลาทำงานที่ยืดหยุ่น	0	11	100	111
5.รถรับ – ส่ง พนักงาน	55	8	0	63
6.ทุนการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท หรือปริญญาเอก	0	0	54	54
7.อาคารที่พักพนักงาน	46	0	0	46
8.ขยายห้องออกกำลังกาย	4	19	15	38
9.จัดให้มี co - working space ในองค์กร	4	18	12	34
10.มีแพทย์ประจำห้องพยาบาล รพม.	0	1	10	11

จากตารางที่ 25 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความต้องการสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลหลังเกษียณมากที่สุด จำนวน 217 คน รองลงมาเป็นสวัสดิการเพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 164 คน และสวัสดิการเบิกตรงค่ารักษาพยาบาลโรงพยาบาลรัฐอื่น ๆ จำนวน 132 คน ตามลำดับ

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคาดหวังในสวัสดิการที่ต่างกัน

ตารางที่ 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	152	4.00	0.60	-0.374	0.708
หญิง	138	4.02	0.51		

จากตารางที่ 26 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.708 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

อายุ	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ไม่เกิน 25 ปี	17	4.01	0.47	3.418	0.002*
25-30 ปี	94	4.09	0.53		
31-35 ปี	60	4.10	0.47		
36-40 ปี	29	4.12	0.45		
41-45 ปี	42	3.91	0.62		
46-50 ปี	33	3.62	0.60		
51-55 ปี	8	3.95	0.92		
56-60 ปี	7	4.20	0.66		
รวม	290	4.01	0.56		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงาน

การรณไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรณไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference(I-J))								
	Mean	ไม่เกิน 25ปี	25-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41-45ปี	46-50ปี	51-55ปี	56-60ปี
ไม่เกิน 25 ปี	4.01	-	-0.0801	-0.0883	-0.1024	0.1016	0.3906*	0.0617	-0.1849
25-30 ปี	4.09		-	-0.0083	0.0223	0.1817	0.4707*	0.1417	-0.1048
31-35 ปี	4.10			-	-0.0141	0.1899	0.4789*	0.1500	-0.0965
36-40 ปี	4.12				-	0.2040	0.4930*	0.1641	0.0825
41-45 ปี	3.91					-	0.2890*	-0.0399	-0.2865
46-50 ปี	3.62						-	-0.3289	-0.5755*
51-55 ปี	3.95							-	0.2465
56-60 ปี	4.20								-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 ผลต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรณไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี ถึงกลุ่มอายุ 41-45 ปี มีความคาดหวังในสวัสดิการมากกว่ากลุ่มอายุ 46 –50 ปี กลุ่มอายุ 46-50 ปี มีความคาดหวังในสวัสดิการน้อยกว่ากลุ่มอายุ 56 –60 ปี ส่วนกลุ่มอายุ ช่วงอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 29 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
โสด	172	4.00	0.55	0.942	0.421
สมรส	107	4.05	0.58		
หม้าย	4	3.61	0.46		
หย่าร้าง	7	3.94	0.65		
รวม	290	4.01	0.56		

จากตารางที่ 29 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.421 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความคาดหวังในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการมีบุตร

การมีบุตร	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
มีบุตร	87	3.99	0.58	0.387	0.699
ไม่มีบุตร	203	4.02	0.55		

จากตารางที่ 30 พบว่าความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการมีบุตร

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.699 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีบุตร และพนักงานที่ไม่มีบุตรมีความคาดหวังในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
ปริญญาตรี	197	4.00	0.59	-0.711	0.478
ปริญญาโท	93	4.05	0.51		

จากตารางที่ 31 พบว่าความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.478 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 32 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
20,000 – 30,000 บาท	132	4.06	0.51	3.378	0.010*
30,001 – 40,000 บาท	58	4.10	0.49		
40,001 – 50,000 บาท	28	4.08	0.66		
50,001 – 60,000 บาท	43	3.75	0.64		
60,000 บาท ขึ้นไป	29	3.93	0.58		
รวม	290	4.01	0.56		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 32 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีเงินเดือนต่างกันมีระดับความคาดหวังในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ผลต่างความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

เงินเดือน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference(I-J))					
	Mean	20,000– 30,000 บาท	30,001– 40,000 บาท	40,001– 50,000 บาท	50,001– 60,000 บาท	60,000บาท ขึ้นไป
20,000–30,000 บาท	4.06	-	-0.0436	-0.0196	0.3127*	0.1277
30,001–40,000 บาท	4.10		-	0.0240	0.3563*	0.1713
40,001–50,000 บาท	4.08			-	0.3323*	0.1473
50,001–60,000 บาท	3.75				-	-0.1850
60,000 บาท ขึ้นไป	3.93					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 ผลต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน

โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มเงินเดือน 20,000 – 30,000 บาท ถึงกลุ่มเงินเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีระดับความคาดหวังในสวัสดิการ มากกว่ากลุ่มเงินเดือน 50,001 – 60,000 บาท ส่วนกลุ่มเงินเดือนอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 34 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสังกัด

สังกัด	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.		
ผวก.	6	3.77	0.67	1.218	0.235		
สผว.	17	3.80	0.31				
สตส.	7	4.06	0.43				
สธด.	9	4.13	0.56				
สธร.	1	4.71	0.00				
ผนย.	9	3.94	0.35				
ผพค.	14	3.84	0.50				
ผทท.	10	3.78	0.65				
ผชง.	18	4.21	0.44				
ผพพ.	4	4.10	0.81				
ผวส.	17	3.81	0.79				
ผบก.1	11	4.01	0.38				
ผบก.2	8	4.39	0.45				
ผรฟ.	8	4.03	0.40				
ผพร.	14	4.15	0.37				
ผปก.	21	4.00	0.53				
ผรภ.	48	3.99	0.59				
ผกม.	15	3.90	0.67				
ผกท.	23	4.04	0.58				
ผจบ.	16	4.36	0.67				
ผทบ.	12	3.93	0.47				
สปอ.	2	4.24	1.07				
รวม	290	4.01	0.56				

จากตารางที่ 34 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสังกัด

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.235 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีสังกัดต่างกันมีความคาดหวังในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 35 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ต่ำกว่า 2 ปี	39	4.04	0.59	4.806	0.003*
ระหว่าง 2 – 3 ปี	37	3.98	0.46		
ระหว่าง 3 – 10 ปี	115	4.14	0.45		
10 ปี ขึ้นไป	99	3.86	0.66		
รวม	290	4.01	0.56		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 35 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความคาดหวังในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference(I-J))				
	Mean	ต่ำกว่า 2 ปี	ระหว่าง 2-3 ปี	ระหว่าง 3-10 ปี	10 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 2 ปี	4.04	-	0.0616	-0.1070	0.1770
ระหว่าง 2 – 3 ปี	3.98		-	-0.1686	0.1154
ระหว่าง 3 – 10 ปี	4.14			-	0.2840*
10 ปี ขึ้นไป	3.86				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 36 ผลต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้ กลุ่มที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 3 – 10 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในสวัสดิการมากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 10 ปี ขึ้นไป ส่วนกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 37 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการใช้บริการห้องออกกำลังกาย

การใช้บริการห้องออกกำลังกาย	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
เคยใช้บริการ	155	4.08	0.52	2.337	0.020*
ไม่เคยใช้บริการ	135	3.93	0.59		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 37 พบว่าความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการใช้บริการห้องออกกำลังกาย

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่เคยใช้บริการห้องออกกำลังกาย และไม่เคยใช้บริการห้องออกกำลังกายมีความคาดหวังในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่เคยใช้บริการห้องออกกำลังกายมีความคาดหวังในสวัสดิการสูงกว่าพนักงานที่ไม่เคยใช้บริการห้องออกกำลังกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 38 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม.

การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม.	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
เคยเข้าร่วมกิจกรรม	282	403	0.55	3.266	0.001*
ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม	8	3.38	0.48		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 38 พบว่าความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม.

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม. และพนักงานที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม. มีระดับความคาดหวังในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยพนักงานที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ รฟม. จัด มีความคาดหวังในสวัสดิการสูงกว่าพนักงานที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2

พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการต่างกัน

ตารางที่ 39 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

เพศ	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	152	3.51	0.74	-3.128	0.002*
หญิง	138	3.76	0.60		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 39 พบว่าความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในสวัสดิการสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 40 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

อายุ	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ไม่เกิน 25 ปี	17	3.73	0.59	3.512	0.001*
25-30 ปี	94	3.71	0.59		
31-35 ปี	60	3.55	0.66		
36-40 ปี	29	3.92	0.62		
41-45 ปี	42	3.53	0.73		

อายุ	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
46-50 ปี	33	3.23	0.84		
51-55 ปี	8	3.85	0.84		
56-60 ปี	7	4.06	0.75		
รวม	290	3.63	0.69		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 40 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 41

ตารางที่ 41 ผลต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference (I-J))								
	Mean	ไม่เกิน25ปี	25-30ปี	31-35ปี	36-40ปี	41-45ปี	46-50ปี	51-55ปี	56-60ปี
ไม่เกิน 25 ปี	3.73	-	0.0149	0.1813	-0.1946	0.2033	0.4960*	-0.1262	-0.3266
25-30 ปี	3.71		-	0.1665	-0.2095	0.1884	0.4811*	-0.1400	-0.3415
31-35 ปี	3.55			-	-	0.0220	0.3147*	-0.3075	-0.5080
36-40 ปี	3.92				0.3759*	0.3979*	0.6906*	0.0684	-0.1321
41-45 ปี	3.53				-	-	-0.2927	-0.3295	-0.5300
46-50 ปี	3.23						-	-0.6222*	-0.8227*
51-55 ปี	3.85							-	-0.2005
56-60 ปี	4.06								-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 41 ผลต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปีถึงกลุ่ม อายุ 41-45 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่ากลุ่มอายุ 46 –50 ปี

กลุ่มอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่ากลุ่มอายุ 36 – 40 ปี และมากกว่ากลุ่มอายุ 46 –50 ปี

กลุ่มอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่ากลุ่มอายุ 41 – 45 ปี และมากกว่ากลุ่มอายุ 46 –50 ปี

กลุ่มอายุ 46-50 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่ากลุ่มอายุ 51 – 55 ปี และน้อยกว่ากลุ่มอายุ 55 –60 ปี

ส่วนกลุ่มอายุช่วงอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 42 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
โสด	172	3.66	0.66	0.551	0.648
สมรส	107	3.58	0.75		
หม้าย	4	3.46	0.57		
หย่าร้าง	7	3.85	0.72		
รวม	290	3.63	0.69		

จากตารางที่ 42 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.648 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 43 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการมีบุตร

การมีบุตร	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
มีบุตร	87	3.49	0.73	2.231	0.026*
ไม่มีบุตร	203	3.69	0.67		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 43 พบว่าความแตกต่างของความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการมีบุตร

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีบุตร และพนักงานที่ไม่มีบุตร มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีบุตรมีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่ไม่มีบุตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 44 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
ปริญญาตรี	197	3.62	0.69	-0.476	0.635
ปริญญาโท	93	3.66	0.70		

จากตารางที่ 44 พบว่าความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.635 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 45 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือนปัจจุบัน	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
20,000 – 30,000 บาท	132	3.66	0.60	2.640	0.034*
30,001 – 40,000 บาท	58	3.63	0.73		
40,001 – 50,000 บาท	28	3.78	0.92		
50,0001 – 60,000 บาท	43	3.34	0.72		
60,000 บาท ขึ้นไป	29	3.77	0.65		
รวม	290	3.63	0.69		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 45 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 46

ตารางที่ 46 ผลต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือนที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

เงินเดือนปัจจุบัน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference (I-J))					
	Mean	20,000– 30,000บาท	30,001– 40,000บาท	40,001– 50,000บาท	50,001– 60,000บาท	60,000 บาท ขึ้นไป

20,000–30,000 บาท	3.66	-	0.0299	-0.1125	0.3241*	-0.1047
30,001–40,000 บาท	3.63		-	-0.1425	0.2942*	-0.1346
40,001–50,000 บาท	3.78			-	0.4367*	-0.0079
50,001–60,000 บาท	3.34				-	-0.4288*
60,000 บาท ขึ้นไป	3.77					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 46 ผลต่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มเงินเดือน 20,000–30,000 บาท ถึงกลุ่มเงินเดือน 40,001–50,000 บาท มีความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่ากลุ่มเงินเดือน 50,001–60,000 บาท

กลุ่มกลุ่มเงินเดือน 50,001–60,000 บาท มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน 60,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนกลุ่มเงินเดือนปัจจุบันอื่นๆไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 47 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสังกัด

สังกัด	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผวก.	6	3.37	0.52	1.152	0.295
สผว.	17	3.61	0.35		
สตส.	7	3.76	0.64		
สธด.	9	3.76	0.59		
สธร.	1	4.77	0.00		
ผนย.	9	3.67	0.70		
ผพค.	14	3.74	0.57		
ผทท.	10	3.74	0.30		
ผชง.	18	3.95	0.72		
ผพพ.	4	3.81	0.81		

สังกัด	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ฟวส.	17	3.46	0.64		
ฟบก.1	11	3.72	0.56		
ฟบก.2	8	3.70	0.69		
ฟรฟ.	8	3.73	0.28		
ฟพร.	14	4.02	0.49		
ฟปก.	21	3.61	0.52		
ฟรภ.	48	3.46	0.86		
ฟกม.	15	3.51	0.58		
ฟกท.	23	3.31	1.01		
ฟจบ.	16	3.65	0.79		
ฟทบ.	12	3.77	0.67		
สปอ.	2	3.81	0.09		
รวม	290	3.63	0.69		

จากตารางที่ 47 การวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามสังกัด

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.295 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีสังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 48 แสดงการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ต่ำกว่า 2 ปี	39	3.65	0.68	0.406	0.749
ระหว่าง 2 - 3 ปี	37	3.70	0.44		
ระหว่าง 3 - 10 ปี	115	3.65	0.64		

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
10 ปี ขึ้นไป	99	3.57	0.82		
รวม	290	3.63	0.69		

จากตารางที่ 48 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.749 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 49 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการใช้บริการห้องออกกำลังกาย

การใช้บริการห้องออกกำลังกาย	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
เคยใช้บริการห้องออกกำลังกาย	155	3.69	0.67	1.608	0.109
ไม่เคยใช้บริการห้องออกกำลังกาย	135	3.56	0.71		

จากตารางที่ 49 พบว่าความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการใช้บริการห้องออกกำลังกาย

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.109 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่เคยใช้บริการห้องออกกำลังกาย และพนักงานที่ไม่เคยใช้บริการห้องออกกำลังกายมีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 50 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม.

การเคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รพม.	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
เคยเข้าร่วมกิจกรรม	282	3.63	0.70	0.544	0.587
ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม	8	3.50	0.55		

จากตารางที่ 50 พบว่าความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รพม.

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.587 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รพม. และพนักงานที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รพม. มีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความต้องการสวัสดิการสูงกว่าความพึงพอใจในสวัสดิการ

ตารางที่ 51 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Paired Sample T-test) ระหว่างความคาดหวังในสวัสดิการและความต้องการสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ประเภทสวัสดิการ	การเปรียบเทียบเกี่ยวกับสวัสดิการ					
	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	Sig. (2-tailed)
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง	4.06	0.71	3.63	0.80	7.986	0.000 *
ด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ	3.97	0.75	3.30	0.98	11.426	0.000 *
ด้านสุขภาพและความปลอดภัย	4.42	0.59	3.80	0.82	11.640	0.000 *
ด้านนันทนาการ	3.92	0.81	3.64	0.88	5.219	0.000 *
ด้านวันหยุด	3.83	0.82	3.67	0.80	3.673	0.000 *
ด้านการศึกษา	4.11	0.70	3.61	0.85	9.076	0.000 *
ภาพรวม	4.01	0.56	3.63	0.69	9.440	0.000 *

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 51 พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย มีความคาดหวังและความพึงพอใจในสวัสดิการต่างกันทุกด้าน

คือ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง สวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ สวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการด้านวันหยุด และสวัสดิการด้านการศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Paired Samples Test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังในสวัสดิการและความพึงพอใจในสวัสดิการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดหวังในสวัสดิการ (Mean=4.01) สูงกว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการ (Mean=3.63) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 2) เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการเพิ่มเติมของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 3) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

โดยทำการศึกษาประชากรเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ ณ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำนวน 290 คน และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถสรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52.4) มีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี (ร้อยละ 32.4) มีสถานะโสด (ร้อยละ 59.3) ไม่มีบุตร (ร้อยละ 70) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 67.6) มีเงินเดือน 20,000 – 30,000 บาท (ร้อยละ 45.5) สังกัดฝ่ายรักษาความปลอดภัย และกู้ภัย (ร้อยละ 16.6) มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 ปี - ไม่เกิน 3 ปี (ร้อยละ 31.7) เคยใช้บริการห้องออกกำลังกาย (ร้อยละ 53.4) เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ รฟม. จัด (ร้อยละ 97.2)

5.1.2 ระดับความคาดหวังในสวัสดิการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความคาดหวังในสวัสดิการในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ด้านสุขภาพและความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.42) ส่วนสวัสดิการที่เหลือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ สวัสดิการด้านการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.11)

สวัสดิการด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.06) สวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ (ค่าเฉลี่ย = 3.97) สวัสดิการด้านนันทนาการ (ค่าเฉลี่ย = 3.92) และสวัสดิการด้านวันหยุด (ค่าเฉลี่ย = 3.83)

5.1.3 ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจในสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน การรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ สวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.80) รองลงมา เป็นสวัสดิการด้านวันหยุด มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.67) สวัสดิการด้านนันทนาการ (ค่าเฉลี่ย = 3.64) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจและความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย = 3.63) สวัสดิการ ด้านการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.30) ส่วนสวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษเป็นสวัสดิการที่กลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.30)

5.1.4 เปรียบเทียบความคาดหวังในสวัสดิการและความพึงพอใจในสวัสดิการ

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.01) และความพึงพอใจในสวัสดิการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.63) สรุปได้ว่าพนักงาน การรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความต้องการสวัสดิการมากกว่าความพึงพอใจ ในสวัสดิการ

5.1.5 ความต้องการสวัสดิการ

ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการสวัสดิการใน ด้านค่ารักษาพยาบาลหลังเกษียณ เพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน และเบิกตรง ค่ารักษาพยาบาลโรงพยาบาลรัฐอื่นๆ

5.1.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานการรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีความคาดหวังในสวัสดิการที่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า อายุ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การใช้บริการ ห้องออกกำลังกาย และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รพม.ต่างกันมีความคาดหวังในสวัสดิการ ต่างกัน ส่วนเพศ สถานภาพ การมีบุตรของพนักงาน ระดับการศึกษา เงินเดือน สังกัด ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในสวัสดิการไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ การมีบุตรของพนักงาน และเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพ ระดับการศึกษา สังกัด ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน การใช้บริการห้องออกกำลังกาย และการเข้าร่วมกิจกรรม ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 : พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีความคาดหวัง ในสวัสดิการมากกว่าความพึงพอใจในสวัสดิการ

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความคาดหวัง ในสวัสดิการมากกว่าความพึงพอใจในสวัสดิการ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงาน การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในสวัสดิการสูงกว่าความพึงพอใจ ในสวัสดิการทุกๆ ด้าน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การอภิปรายผลการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอโดยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

5.2.1 พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังในสวัสดิการที่ต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อภิปรายได้ว่า พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในสวัสดิการในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ในสวัสดิการ คือ อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในสวัสดิการต่างกัน ซึ่งพบว่ากลุ่มอายุ ไม่เกิน 25 ปี ถึงกลุ่มอายุ 41-45 ปี มีความคาดหวังในสวัสดิการ มากกว่ากลุ่มอายุ 46 –50 ปี และกลุ่มอายุ 46-50 ปี มีความคาดหวังในสวัสดิการน้อยกว่ากลุ่มอายุ 56 –60 ปี ปี ส่วนกลุ่มอายุ

ช่วงอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังในสวัสดิการต่างกัน ซึ่งพบว่ากลุ่มเงินเดือน 20,000 – 30,000 บาท ถึงกลุ่มเงินเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีความคาดหวังในสวัสดิการมากกว่ากลุ่มเงินเดือน 50,001 – 60,000 บาท ส่วนกลุ่มเงินเดือนอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังในสวัสดิการต่างกัน ซึ่งพบว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 3 – 10 ปี มีความคาดหวังในสวัสดิการมากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 10 ปี ขึ้นไป ส่วนกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่เคยเข้าใช้บริการห้องออกกำลังกาย และพนักงานที่ไม่เคยเข้าใช้บริการห้องออกกำลังกาย มีความคาดหวังในสวัสดิการที่ต่างกัน ซึ่งพบว่ากลุ่มพนักงานที่เคยใช้บริการห้องออกกำลังกายมีความคาดหวังในสวัสดิการสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่ไม่เคยใช้บริการห้องออกกำลังกาย พนักงานที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รพม. กับพนักงานที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รพม. มีความคาดหวังในสวัสดิการที่ต่างกัน ซึ่งพบว่ากลุ่มพนักงานที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รพม. มีความคาดหวังในสวัสดิการมากกว่ากลุ่มพนักงานที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รพม. สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ การมีบุตร ระดับการศึกษา และสังกัด ที่แตกต่างกัน มีระดับความต้องการสวัสดิการไม่ต่างกัน นอกจากนั้นการศึกษาความคาดหวังในสวัสดิการรายด้านพบว่าความคาดหวังในสวัสดิการทั้ง 6 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือสวัสดิการด้านวันหยุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ การลาเนื่องจากราชการทหาร

5.2.2 พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 อภิปรายได้ว่า พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในสวัสดิการในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ คือ เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการต่างกัน ซึ่งพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่าเพศชาย อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน ซึ่งพบว่ากลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปีถึงกลุ่มอายุ 41-45 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่ากลุ่มอายุ 46 – 50 ปี กลุ่มอายุ 31-35 ปีมีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่ากลุ่มอายุ 36 – 40 ปี และมากกว่ากลุ่มอายุ 46 – 50 ปี กลุ่มอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่ากลุ่มอายุ 41 – 45 ปี และมากกว่ากลุ่มอายุ 46 – 50 ปี กลุ่มอายุ 46-50 ปี

มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่ากลุ่มอายุ 51 – 55 ปี และน้อยกว่ากลุ่มอายุ 55 –60 ปี พนักงานที่มีบุตรและพนักงานที่ไม่มีบุตรมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ต่างกัน ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีบุตรมีความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่าพนักงานที่ไม่มีบุตร พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการต่างกัน ซึ่งพบว่ากลุ่มเงินเดือน 20,000–30,000 บาท ถึงกลุ่มเงินเดือน 40,001–50,000 บาท มีความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่ากลุ่มเงินเดือน 50,001–60,000 บาท กลุ่มเงินเดือน 50,001–60,000 บาท มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่ากลุ่มเงินเดือน 60,000 บาท ขึ้นไป สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ การศึกษา สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การใช้บริการห้องออกกำลังกาย การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ รพม. ที่แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน โดย สังกัด ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่ต่างกัน นอกจากนั้นการศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการรายด้านพบว่าความพึงพอใจในสวัสดิการ ทั้ง 6 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ โบนัส แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้องการสวัสดิการด้านโบนัสเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นสวัสดิการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจในสวัสดิการดังกล่าว องค์กรควรมีการปรับปรุงด้านผลการดำเนินงาน เพราะผลการดำเนินงานที่ดี ทำให้องค์กรมีโบนัสที่สูงขึ้น และส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการดังกล่าว พนักงานอยากจะทำปฏิบัติงานกับองค์กรไปยาวนาน องค์กรสามารถรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้กับองค์กรได้ รวมทั้งยังเป็นการดึงดูดพนักงานใหม่ ที่มีความสามารถ เข้ามาร่วมปฏิบัติงานกับองค์กร

5.2.3 พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีความคาดหวังในสวัสดิการมากกว่าความพึงพอใจในสวัสดิการ

จากผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความคาดหวังในสวัสดิการและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พบว่ามีความคาดหวังในสวัสดิการและความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกันในทุกด้าน โดยพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีความคาดหวังในสวัสดิการมากกว่าความพึงพอใจในสวัสดิการในทุกๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ เกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการ ดังนี้ ขั้นที่ 1 ความต้องการของร่างกาย (physiological needs) ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย

(Security or safety needs) ชั้นที่ 3 ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs) ชั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) และชั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (need for self-actualization) และมีการสำรวจความต้องการสวัสดิการของพนักงานพบว่าพนักงานมีความต้องการค่ารักษาพยาบาลหลังสวัสดิการเพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน และสวัสดิการเบิกตรงค่ารักษาพยาบาลโรงพยาบาลรัฐอื่น ๆ โดยสวัสดิการที่พนักงานต้องการเพิ่มเติมดังกล่าวสามารถจัดอยู่ในสวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความคำนึงถึงสุขภาพ และความมั่นคงในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (maslow's hierarchy of needs) โดยค่ารักษาพยาบาลหลังเกษียณ เพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลเอกชนและเบิกตรงค่ารักษาพยาบาลรัฐอื่น ๆ สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการชั้นที่ 1 ความต้องการของร่างกาย (physiological needs) ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นปัจจัยพื้นฐานทั่วไปที่มนุษย์ทุกคนต้องการเหมือนกัน อาจแตกต่างกันเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเพศ วัย และรูปแบบการดำเนินชีวิต และทฤษฎีความต้องการชั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) ต้องการปกป้องตนเองให้ได้รับความปลอดภัย มีหลักประกันในชีวิตในยามเกษียณอายุ ยามเจ็บไข้ และทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ ทางด้านปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job dissatisfiers) เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ

5.2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างมีการเสนอแนะให้มีการเบิกตรงค่ารักษาพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน การจัดตั้งกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ของ รพม. การจัดสวัสดิการหลังเกษียณอายุ ทุนการศึกษา รถรับส่งพนักงาน บ้านพักพนักงาน การจัดเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น และการขยายห้องออกกำลังกาย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาลหลังเกษียณ

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

1.1 จากการศึกษาของงานวิจัยนี้ พบว่า พนักงานมีความคาดหวังในสวัสดิการมากกว่าความพึงพอใจในสวัสดิการ โดยพนักงานมีความคาดหวังในสวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัย

ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในระดับมาก โดยมีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในสวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ ด้านสุขภาพและความปลอดภัย และด้านการศึกษาสูงสุดเรียงตามลำดับ ดังนั้น รพม.ควรพิจารณาปรับปรุงสวัสดิการด้านโบนัสและรางวัลพิเศษ โดยเพิ่มอัตราโบนัสให้มีความเหมาะสมเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน ปรับปรุงสวัสดิการด้านสุขภาพและความปลอดภัยโดยอาจพิจารณาทำสัญญาเบิกตรงกับโรงพยาบาลรัฐอื่นๆ หรือเพิ่มอัตรารวมเงินในการเบิกค่ารักษาพยาบาล และปรับปรุงสวัสดิการด้านการศึกษาโดยมอบทุนการศึกษาระดับปริญญาโท เอก หรือหลักสูตรระยะสั้น เพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถให้กับพนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของงานในอนาคตได้

1.2 จากการศึกษาของงานวิจัยนี้ พบว่า สวัสดิการที่พนักงานต้องการมากที่สุด ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลหลังเกษียณ เพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน และเบิกตรงค่ารักษาพยาบาลโรงพยาบาลรัฐอื่น ๆ ดังนั้น รพม. ควรพิจารณาเพิ่มสวัสดิการดังกล่าวให้เกิดขึ้นจริงในอนาคต เพื่อรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กร ดึงดูดคนรุ่นใหม่เข้ามาร่วมงานกับองค์กรได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเพิ่มช่องตาราง “ไม่สามารถให้คำตอบได้” ในช่องการทำแบบสำรวจ เพราะพนักงานบางคนไม่ได้ใช้สวัสดิการดังกล่าว ทำให้ไม่มีความเห็นในสวัสดิการดังกล่าว

2.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสวัสดิการยืดหยุ่นในรัฐวิสาหกิจ

2.3 ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาข้อมูลแบบเชิงลึก มีการสัมภาษณ์ และแจกแบบสอบถามเพื่อหาข้อมูลความต้องการสวัสดิการที่แท้จริงของพนักงาน และปรับปรุง พัฒนาให้เกิดขึ้นจริงในอนาคต

3. ข้อเสนอแนะเชิงสวัสดิการ

3.1 หากพนักงานเกษียณอายุจะไม่สามารถใช้สิทธิสวัสดิการต่างๆ ของ รพม. ได้ จึงควรจัดตั้งกองทุนสวัสดิการสำหรับพนักงานเกษียณอายุ เพื่อออมเงินไว้ใช้สำหรับการใช้จ่ายด้านสุขภาพ

3.2 ปัจจุบันเมื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลเอกชนจะสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ค่อนข้างน้อย ซึ่งค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลเอกชนค่อนข้างสูง จึงควรมีการปรับปรุงค่ารักษาพยาบาลกรณีการเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลเอกชนโดยควรเพิ่ม

วงเงินในการรักษาพยาบาลให้เท่ากับหรือใกล้เคียงกับรัฐวิสาหกิจอื่นๆ เพื่อสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

3.3 พนักงานยังต้องสำรองจ่ายเงินเมื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลรัฐ ซึ่งควรมีการจัดทำสัญญาเงินเชื่อกับโรงพยาบาลอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน



บรรณานุกรม

- เกล็ดดาว ปัญญาศิลป์. "การศึกษาการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)การศึกษาการจัดสวัสดิการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)." 2553.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. การจัดการทรัพยากรบุคคลพื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559.
- เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์. แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์การ. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์, 2545.
- กรณ์ภัตสร อุปการดี. "การจัดสวัสดิการพนักงานของโรงงานขึ้นรูปพลาสติกที่ดำเนินธุรกิจภายในครอบครัว." 2556.
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กองสวัสดิการแรงงาน. คู่มือการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่น สำหรับเจ้าหน้าที่. กรุงเทพฯ, 2562.
- กัลยรัตน์ ธีระชนชัยกุล. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน, 2557.
- กิตตินันท์ พิศสุวรรณ. "ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด." 2553.
- งามจิตร อินทวงศ์. "ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี." 2556.
- ชนิดา รัตนชล. "ความต้องการสวัสดิการตามเจเนอเรชันของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์." 2561.
- ณภัค อินทรานนท์. "ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติแบ่งตามเจเนอเรชัน." 2561.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. การจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- บงกช สุธาธร. "ศึกษาความคิดเห็นด้านสวัสดิการของพนักงานอุตสาหกรรมโรงฟอกหนังขนาดเล็ก กิโลเมตรที่ 30 ถนนสุขุมวิท จังหวัดสมุทรปราการ ", 2557.
- ประทวน เจนกาญจนดิกล. "การศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท เจเทคโตะ (ไทยแลนด์) จำกัด สำนักงานใหญ่." 2557.
- ปรางทิพย์ ศุภเอม. "ความต้องการสวัสดิการของแรงงานในโรงงานพิมพ์ผ้า กรณีศึกษาโรงงานศรีทองเท็กซ์ไทล์ ", 2554.
- ปรียา รอดเขียว. "การจัดบริการสวัสดิการในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร." 2522.
- พงษ์ชัย แสนมโน. "การจัดสวัสดิการของศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ", 2552.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ *Management and Organizational Behavior*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, 2550.
- ศุภชัย ยวาระประภาษ. การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย. กรุงเทพฯ: จุฑทอง, 2548.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. 2554. <http://ftiweb.off.fti.or.th/intranet/file/banner/welfare.pdf>.
- สลักจิต ภูประกร. "ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่." 2555.
- สหลักษณ์ บุญญาญจน์. "ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานบริษัท อุดมสวัสดิ์เอ็นจิเนียริง (ระยอง) จำกัด." 2559.

อุทัย หิรัญโต. การบริหารประยุกต์. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2532.





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวชนานันท์ สุกเพชรแก้ว
วัน เดือน ปี เกิด 4 ตุลาคม 2534
วุฒิการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สาขาการเงินและการลงทุน มหาวิทยาลัยรังสิต
ที่อยู่ปัจจุบัน ถ.พระราม 9 ห้วยขวาง กทม. 10310



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY