

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง ส่งผลให้องค์กรต้องดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ เจริญเติบโต และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจัยสำคัญที่จะทำให้้องค์กรสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพสูง มีความจงรักภักดี มีความทุ่มเท และเต็มใจปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร ซึ่งการที่องค์กรจะสามารถครอบครองบุคคลที่มีคุณลักษณะดังกล่าวได้นั้น ประการแรก องค์กรต้องสามารถจูงใจบุคคลที่มีความสามารถให้เข้าร่วมงาน โดยที่การจูงใจอาจมีหลายลักษณะ เช่น ลักษณะของการประกอบธุรกิจ คณะผู้บริหาร ภาพลักษณ์ขององค์กร การโฆษณา เป็นต้น นอกจากนี้้องค์กรต้องสามารถธำรงรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ร่วมงานกับองค์กรอย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม

ในทางปฏิบัติ การให้ค่าตอบแทนที่ดีถือเป็นเครื่องจูงใจและส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญต่อบุคคล ดังที่ ศาสตราจารย์ เสนาะ ดิยาวี (2533) กล่าวว่า “อัตราค่าจ้างเป็นเงื่อนไขอันแรกซึ่งก่อให้เกิดข้อตกลงในการจ้างแรงงาน” หรือ “นอกจากค่าจ้างจะเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าจ้างก็คือปัจจัยแรกที่ทำให้คนเปลี่ยนงาน” และอีกหนึ่งปัจจัยที่มักจะต้องคำนึงถึงควบคู่ไปกับค่าจ้างก็คือ สวัสดิการ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องจัดสวัสดิการให้คนงานมากพอที่เขาจะใช้ชีวิตการทำงานได้อย่างดี สำหรับสถานประกอบการเองก็เช่นกัน “สวัสดิการ” เป็นสิ่งหนึ่งที่มีส่วนต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ความปรารถนาของเจ้าของกิจการที่จะได้ผู้มีความสามารถมาทำงาน ทำให้ต้องหาทางดึงดูดใจบุคคลเหล่านั้นด้วยวิธีการต่างๆ การแข่งขันในการจัดสวัสดิการนับเป็นวิธีการที่นิยมใช้กัน (สุรพล ปธานวนิช, 2524: 1)

การจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานในสถานประกอบการ โดยเฉพาะภาคธุรกิจเอกชน นับว่ามีความสำคัญ เป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้เพราะการจัดสวัสดิการหมายถึงรูปแบบการจ่ายผลตอบแทนในการทำงานทางอ้อมให้แก่พนักงาน โดยที่นายจ้างมีความคาดหวังถึงการเพิ่มผลผลิตและสร้างความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร และรูปแบบสวัสดิการที่ดีจะก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

ดังนั้นในการจัดสวัสดิการจึงเป็นผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน อันเป็นส่วนที่นอกเหนือจากเงินเดือน ได้แก่ การอนุญาตให้ลาเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การลาหยุดเนื่องจากเจ็บป่วยโดยได้รับเงินเดือนเต็มจำนวน การได้รับโบนัส ค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จบำนาญ ค่าพาหนะในการเดินทาง และค่าล่วงเวลา เป็นต้น

การให้บริการสวัสดิการด้านต่างๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรกล่าวได้ว่า เป็นนโยบายหนึ่งในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร หากองค์กรใดมีกระบวนการหรือรูปแบบในการดำเนินงานที่ดี โดยมุ่งให้บริการสงเคราะห์แก่ลูกต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แท้จริงต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ด้วยแล้ว บริการสวัสดิการที่จัดขึ้นย่อมเป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและให้ความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรเป็นไปในทางที่ดีขึ้น ดังนั้นอาจกล่าวสรุปถึงวัตถุประสงค์ของการจัดให้บริการสวัสดิการอย่างกว้างๆ ได้ดังนี้

1. เพื่อสร้างแรงจูงใจให้คนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานกับองค์กร
2. เพื่อลดอัตราการออกจากงานของพนักงาน เพราะนอกจากเรื่องการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนปัจจุบัน ยังต้องคำนึงถึงการจัดสวัสดิการและบริการให้ทัดเทียมกับองค์กรอื่นๆ ในธุรกิจประเภทเดียวกัน
3. เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานและสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้เกิดขึ้น
4. เพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่ชีวิตการทำงาน
5. เพื่อมุ่งหวังที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อการเพิ่มผลผลิตด้วย

ความสำคัญของสวัสดิการในแง่การบริหารจัดการของสถานประกอบการนั้น กล่าวได้ว่าสวัสดิการเป็นประโยชน์ตอบแทนที่นายจ้างจัดให้พนักงานนอกเหนือไปจากเงินเดือน เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ แก่พนักงาน เป็นขวัญกำลังใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ในทางปฏิบัติ สวัสดิการก่อให้เกิดได้ทั้งผลทางบวกและทางลบ ในแง่ผลทางบวกก็คือ พนักงานได้รับสวัสดิการตามที่ตนเองชอบและก่อให้เกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่วนผลทางลบก็คือ พนักงานไม่ชอบในสวัสดิการที่ตนได้รับและอาจไม่ได้ใช้สวัสดิการนั้น ผลทางลบนั้นสืบเนื่องมาจากการที่สถานประกอบการในประเทศไทยมักจัดสวัสดิการในรูปแบบที่ตายตัว กล่าวคือพนักงานทุกคนได้รับสวัสดิการในรูปแบบเดียวกันหมด ทั้งที่จริงแล้วพนักงานแต่ละคนมีความ

แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านอายุ เพศ การศึกษา ความสนใจ สถานภาพสมรส และหรือรวมทั้ง สภาพครอบครัวที่เปลี่ยนไป เป็นต้น นอกจากนี้เมื่อเวลาผ่านไปความพึงพอใจในสวัสดิการที่เคยได้รับก็อาจเปลี่ยนแปลง อาจสืบเนื่องมาจากอายุ สถานภาพสมรส สภาพครอบครัว สภาพสังคม และเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ตัวอย่างเช่น พนักงานที่เคยพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการ เมื่อเวลาผ่านไปอายุก็มากขึ้นอาจจะไม่ต้องการสวัสดิการด้านนันทนาการแล้ว แต่หันมาสนใจด้านสุขภาพจึงต้องการสวัสดิการเสริมด้านประกันสุขภาพมากกว่าความต้องการสวัสดิการด้านนันทนาการ ดังนั้นการจัดสวัสดิการในรูปแบบที่ตายตัวจะก่อให้เกิดปัญหาขึ้นได้ กล่าวคือสวัสดิการที่จัดขึ้นอาจมีประโยชน์ต่อพนักงานบางกลุ่มเท่านั้น ในขณะที่พนักงานอีกหลายคนซึ่งไม่มีความจำเป็นต้องใช้สวัสดิการนั้นๆ อาจไม่พอใจ ปัญหาเกี่ยวกับความไม่พอใจในสวัสดิการของพนักงานบางครั้งก่อให้เกิดข้อพิพาท หรือมีข้อร้องเรียนอยู่เนืองๆ เช่น การร้องเรียนประชุมผ่านตัวแทนพนักงาน หรือคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ไว้ ดังที่ปรากฏในหมวด 7 ว่าด้วยเรื่องสวัสดิการ ในมาตรา 96 กำหนดไว้ว่า ในสถานประกอบการที่มีพนักงานตั้งแต่ห้าสิบคนขึ้นไปให้นายจ้างจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายพนักงานอย่างน้อยห้าคน กรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการให้มาจากการเลือกตั้งตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนด ในกรณีที่สถานประกอบการใดของนายจ้างมีคณะกรรมการลูกจ้างตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์แล้ว ให้คณะกรรมการลูกจ้างทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการตามพระราชบัญญัตินี้ ในส่วนของมาตรา 97 ก็กำหนดให้คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ร่วมหารือกับนายจ้างเพื่อจัดสวัสดิการแก่พนักงาน
2. ให้คำปรึกษาหารือและเสนอแนะความเห็นแก่นายจ้างในการจัดสวัสดิการสำหรับพนักงาน
3. ตรวจสอบ ควบคุม ดูแลการจัดสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่พนักงาน
4. เสนอข้อคิดเห็น และแนวทางในการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับพนักงาน

ต่อคณะกรรมการสวัสดิการแรงงาน

นอกจากนี้มาตรา 98 ได้กำหนดให้นายจ้างต้องจัดให้มีการประชุมหารือกับคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการอย่างน้อยสามเดือนต่อครั้ง หรือเมื่อกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการเกินกึ่งหนึ่งของกรรมการสวัสดิการทั้งหมดหรือสภาพแรงงานร้องขอ โดยมีเหตุผลสมควร

จะเห็นได้ว่า ปัญหาในเรื่องสวัสดิการพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญ กฎหมายจึงได้กำหนดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการแรงงานในสถานประกอบการ เพื่อเป็นตัวแทนของพนักงานในการประชุมหารือกับฝ่ายนายจ้างเกี่ยวกับเรื่องสวัสดิการภายในสถานประกอบการเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างนายจ้างและพนักงาน ซึ่งนำไปสู่แรงงานสัมพันธ์อันดีและก่อให้เกิดความสงบสุขในสถานประกอบการ กล่าวได้ว่าสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก ถ้าสถานประกอบการใดมีสวัสดิการที่เหมาะสม โอกาสที่จะเกิดข้อพิพาทแรงงานก็จะมีน้อย ในขณะที่สถานประกอบการที่ไม่มีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับพนักงาน โอกาสในการเกิดข้อพิพาทแรงงานก็มีสูงและก่อให้เกิดปัญหาแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ การป้องกันมิให้เกิดผลในทางลบก็คือ การสร้างสวัสดิการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะช่วยลดปัญหาสวัสดิการในสถานประกอบการได้

จากความสำคัญของการจัดสวัสดิการดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานของบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) โดยมุ่งศึกษาสวัสดิการใน 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านสุขภาพอนามัย ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านวันลาหยุด ด้านการศึกษา และด้านเศรษฐกิจ รวมทั้งผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อสวัสดิการบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) โดยรายด้านและภาพรวม ทั้งนี้เพื่อต้องการที่จะทราบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสวัสดิการด้านต่างๆ อยู่ในระดับใด และต้องการทราบว่าระดับงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสวัสดิการด้านต่างๆ แตกต่างกันหรือไม่

คาดว่า การวิจัยในครั้งนี้ จะได้ข้อมูลซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการจัดสวัสดิการของบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน และเมื่อพนักงานมีขวัญกำลังใจและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น พนักงานก็จะมีการขยันงานหรือลาออกลดน้อยลง องค์กรก็จะได้ประโยชน์จากการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อสวัสดิการบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วยสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านวันหยุด ด้านการศึกษา และด้านเศรษฐกิจ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีผลต่อสวัสดิการบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) โดยเปรียบเทียบตามลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับงาน

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อสวัสดิการแตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อสวัสดิการแตกต่างกัน
3. พนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อสวัสดิการแตกต่างกัน
4. พนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับงานต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อสวัสดิการแตกต่างกัน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตการวิจัยเป็น 2 ด้าน คือ ขอบเขตด้านประชากร และขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ด้านประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ จำนวน 900 คน โดยไม่นับรวมพนักงานประเภทชั่วคราว (รายเดือน) เนื่องจากได้รับสวัสดิการไม่เหมือนกับพนักงานประจำ (ส่วนงานบริหารทรัพยากรมนุษย์, พฤศจิกายน 2552)
2. ด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานของบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) โดยมุ่งศึกษาเฉพาะเรื่องของสวัสดิการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านวันหยุด ด้านการศึกษา และด้านเศรษฐกิจเท่านั้น

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับการบริหารด้านการจัดบริการสวัสดิการให้แก่พนักงาน
2. ผลการศึกษาครั้งนี้นอกจากสามารถใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการจัดบริการสวัสดิการสำหรับองค์กรเอกชนหรือสถานประกอบการทั่วไปแล้ว ยังเป็นประโยชน์สำหรับฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) พนักงานหรือบุคคลทั่วไปที่ต้องการศึกษาด้วย

## 1.6 นิยามศัพท์

Position Classification: PC หมายถึง ระดับขั้นตำแหน่งของพนักงาน บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)

สวัสดิการพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) หมายถึง สวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่บริษัทจัดขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนแก่พนักงาน ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ตลอดจนเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิตให้แก่พนักงาน ประกอบด้วย สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านวันลาหยุด ด้านการศึกษา และด้านเศรษฐกิจ

สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย หมายถึง การเบิกค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพ ประจำปี การประกันอุบัติเหตุกลุ่ม เงินช่วยเหลือกรณีถึงแก่กรรม กองทุนประกันสังคม

สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย หมายถึง กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การกู้เงินธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อที่อยู่อาศัย เงินชดเชยเพราะเหตุเกษียณอายุ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ

สวัสดิการด้านวันลาหยุด หมายถึง วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลา กิจ วันลาเพื่อการฝึกอบรม

สวัสดิการด้านการศึกษา หมายถึง การฝึกอบรมภายใน การฝึกอบรมภายนอก การศึกษาในระดับปริญญาโท การบริการห้องสมุด การส่งพนักงานไปศึกษาดูงานนอกสถานที่

สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การให้ทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ เครื่องแบบพนักงาน เงินรางวัลประจำปี ค่าพาหนะในการเดินทาง