



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิก
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

The Study of Satisfaction of Welfare of Provident Fund Members
of Rajamangala University Thanyaburi

วาสนา ผิวผลาผล
กองบริหารงานบุคคล

ได้รับการสนับสนุนจากกองบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี พ.ศ. 2564

ชื่อโครงการ การศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
เฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้วิจัย นางสาววาสนา ผิวผลาผล

หน่วยงาน กองบริหารงานบุคคล

ปีงบประมาณ 2564

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ จำนวน 286 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F-Test

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มีอายุ 36-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท และมีอายุงานมากกว่า 9 ปี ส่วนใหญ่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ มีระดับความพึงพอใจ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ มีภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ สวัสดิการ สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

Research Title The Study of Satisfaction of Welfare of Provident Fund
 Members of Rajamangala University Thanyaburi

Researcher Name Wasana Pewpalaphon

Department Personnel Division, Rajamangala University Thanyaburi

Fiscal Year 2021

ABSTRACT

This research aimed to 1) study satisfaction level of welfare the members of the provident fund at Rajamangala University of Technology Thanyaburi and 2) compare satisfaction of individual factors of welfare the members of provident fund at Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

The samples of the study included 286 members of the provident fund. Statistics used for data analysis were descriptive statistics including percentage, means, standard deviation, T-test and F-test.

The research results revealed that the majority of the correspondents were females, aged between 36 and 40 years old with education background of bachelor degree. The average income was 25,001-35,000 Baht per month. The years of service were more than 9. Most of the correspondents were personnel from the Faculty of Architecture. It showed that the members of provident fund expressed their satisfaction on benefits of provident fund and service staff at a high level. Meanwhile, the satisfaction on information provided by the staff and public relation was at a moderate level. For the results of the comparison of the personal satisfaction factors of the provident fund members There are no different on overviews.

Keywords: satisfaction, welfare, member of provident fund

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้การสนับสนุนงานวิจัย และขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือและผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รวมถึงคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่พิจารณา ผลงานทางวิชาชีพของบุคลากรสายสนับสนุนที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ ในการทำวิจัยครั้งนี้

นางสาววาสนา ผิวผลาผล
ผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของโครงการการวิจัย	2
1.4 นิยามศัพท์	2
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	12
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	19
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	25
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	25
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบแบบสอบถาม	32
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ	36
4.3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	48
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	49
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ในองค์กร	50
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	50
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	55
ภาคผนวก ก	54
ภาคผนวก ข	60
ภาคผนวก ค	64
ภาคผนวก ง	66
ประวัติย่อผู้วิจัย	



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
ตารางที่ 4.1	ความถี่และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไป	31
ตารางที่ 4.2	ความพึงพอใจ ด้านสิทธิประโยชน์	35
ตารางที่ 4.3	ความพึงพอใจ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	36
ตารางที่ 4.4	ความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	36
ตารางที่ 4.5	ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	37
ตารางที่ 4.6	ภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน	38
ตารางที่ 4.7	เปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านเพศ	39
ตารางที่ 4.8	เปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านสายงาน	40
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านอายุ	41
ตารางที่ 4.10	เปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านระดับการศึกษา	42
ตารางที่ 4.11	เปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านอายุงาน	43
ตารางที่ 4.12	เปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	44
ตารางที่ 4.13	เปรียบเทียบความพึงพอใจ ด้านหน่วยงาน	45



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สวัสดิการ หมายถึงผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรของหน่วยงานทั้งในขณะที่บุคลากรยังปฏิบัติงานอยู่จนถึงการพ้นจากหน้าที่ไปแล้ว เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร เพื่อที่จะให้พนักงานได้ทำงานอย่างสบายใจ ทำงานอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทำงานอย่างเต็มความสามารถ สวัสดิการนั้นอาจให้เป็นในรูปแบบของเงินหรือให้เป็นบริการเพื่อความสะดวกต่าง ๆ ก็ได้ แต่จะต้องเป็นอะไรที่พิเศษ เพิ่มเติมจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติ (นวระ ทาสวรรณ และรจนา แสงตาล: 2552)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตระหนักดีว่าพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างคุณภาพการทำงาน เพื่อสนองนโยบายขององค์การและในขณะเดียวกันก็มีความเชื่อว่าสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานมหาวิทยาลัยปฏิบัติหน้าที่อย่างทุ่มเท โปร่งใส บริสุทธ์ ยุติธรรมซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงอยู่ของมหาวิทยาลัยและมีอิทธิพลต่อการจูงใจให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัย ให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีความจงรักภักดีต่อ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงมีการกำหนดสวัสดิการให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย เช่น ประกันสังคม การให้ทุนการศึกษาบุตร ค่ารักษาพยาบาล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ และอื่น ๆ ให้กับพนักงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อเป็นสวัสดิการในรูปแบบของการสนับสนุนการทำงานและเป็นการออมเงินไว้หลังเกษียณอายุราชการ ฝ่ายทะเบียนประวัติและสิทธิประโยชน์ สังกัดกองบริหารงานบุคคลรับผิดชอบ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งสวัสดิการให้กับพนักงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งเงื่อนไขของการสมัครเข้าเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ นั้น ต้องเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยเท่านั้น และเป็นความสมัครใจของพนักงานมหาวิทยาลัยที่จะสมัครใจเข้าเป็นสมาชิกของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ หรือไม่สมัครใจก็ได้ โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ดำเนินการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 โดยได้พิจารณาเลือกบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย จำกัด เป็นบริษัทจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานมหาวิทยาลัย ในนามกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เค มาสเตอร์ พูลฟันด์ โดยใช้ชื่อ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเริ่มเปิดรับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ในเดือนตุลาคม 2558 ซึ่งปัจจุบันมีสมาชิกเข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯทั้งสิ้น จำนวน 750 คน (กองบริหารงานบุคคล ข้อมูล ณ ตุลาคม 2564)

จากที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านของการประชาสัมพันธ์ การรับรู้ข่าวสารของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ การบริการและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่กับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ และความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ในเรื่องของสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ พัฒนา

และปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสม และตรงตามความต้องการของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจปัจจัยส่วนบุคคลต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตของเนื้อหาในการค้นคว้างานวิจัยในครั้งนี้มี ตัวแปรต้น เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตัวแปรตาม ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ 2. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 3. ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากทั้งหมด จำนวน 750 คน (กองบริหารงานบุคคล ข้อมูล ณ ตุลาคม 2564) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1973) ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาพนักงานมหาวิทยาลัยในพื้นที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยพัฒนาหัวข้อและโครงการวิจัยโดยมีระยะเวลาในการทำวิจัย ตั้งแต่เดือนกันยายน 2564 ถึง กุมภาพันธ์ 2565 รวม 5 เดือน โดยกำหนดการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม – เดือนพฤศจิกายน 2564

1.4 นิยามศัพท์

สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัยที่สมัครเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความชอบของแต่ละคน ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดได้ เมื่อนั้นได้รับการตอบสนอง บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในสิ่งนั้น ๆ (พิกุลแก้ว สุขขา, 2558)

สวัสดิการ หมายถึง สิทธิประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือนที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีให้กับพนักงานของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หมายถึง กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ร่วมกันจัดตั้งขึ้นโดยความสมัครใจของพนักงานมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยเงินที่พนักงานมหาวิทยาลัยที่สมัครเป็นสมาชิก จ่ายเงินสะสมและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จ่ายเงินสมทบ เพื่อเป็นหลักประกันแก่พนักงานมหาวิทยาลัย เมื่อยามพนักงานมหาวิทยาลัยเกษียณหรือออกจากงาน และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพยังถือเป็นการออมที่สำคัญอีกแห่งหนึ่ง เพื่อประโยชน์ในยามชราภาพของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย จำกัด เป็นบริษัทจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานมหาวิทยาลัย ในนามกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการหรือลักษณะของการแสดงออกในให้บริการของบุคลากร กองบริหารงานบุคคลที่มีต่อสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ เช่น ความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้น ความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจ ความตรงต่อเวลา และสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบ

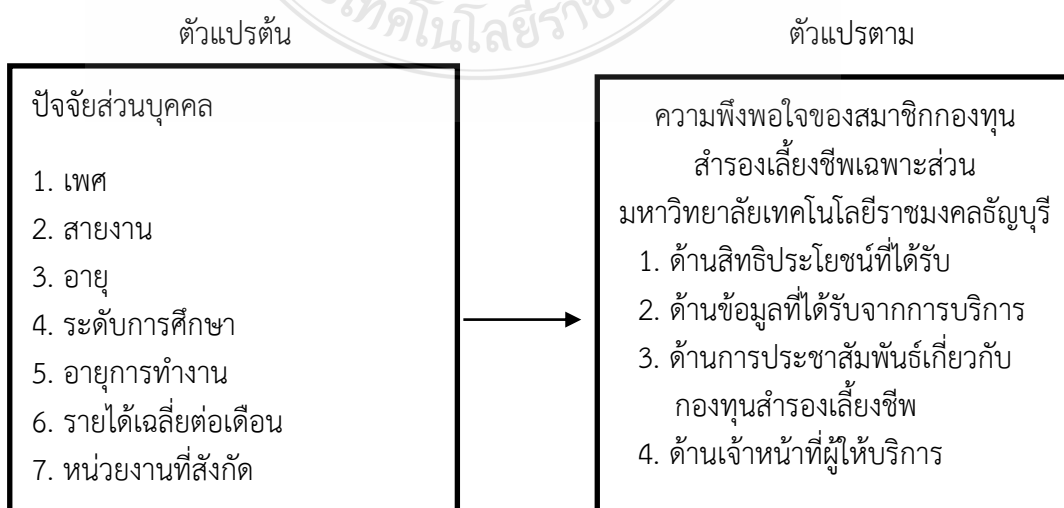
สิทธิประโยชน์ หมายถึง เงินที่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯจ่ายในแต่ละเดือนตามแผนการลงทุนที่เลือก และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จ่ายเงินสมทบให้ 3%

ข้อมูล หมายถึง ข้อมูลทุกอย่างที่เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้กับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรฝ่ายทะเบียนประวัติและสิทธิประโยชน์ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เฉพาะส่วนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6.2 สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
4. ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการและนักบริหารได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายประการ ดังนี้

ฐิตาภา ทองไชย (2562) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากทัศนคติเชิงบวกและเชิงลบ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นไปตามที่คาดหวังก็ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น แต่ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะหายไปทันที ดังนั้น ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

นันทิยา ผิวงาม และคณะ (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ปณณวัชร พัชราวาลัย (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

ศรีจันทร์ หางแก้ว (2556) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ที่เกิดประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจ สร้างความสุข ความสนุกสนาน และเป็นไปตามที่ตนเองสนใจหรือชื่นชอบ ซึ่งเกิดขึ้นภายในจิตใจจนสามารถแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ เนื่องจากความพึงพอใจเกิดจากสิ่งเร้าภายในที่มีความต้องการ และความคาดหวังต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ทั้งบุคคลและสิ่งของ เมื่อใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วจึง เกิดความรู้สึกพึงพอใจ และสามารถพัฒนาระดับความพึงพอใจได้ตามความต้องการที่สูงขึ้น

จากความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดีที่เกิดจากทัศนคติเชิงบวกและเชิงลบ หรือความรู้สึกที่ดีของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีความต้องการแตกต่างกัน ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นไปตามที่คาดหวังก็ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น แต่ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะหายไปทันที เพราะฉะนั้นความพึงพอใจจึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับความพึงพอใจในสื่อ นั้น ต้องมีสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นให้ผู้รับสื่อเกิดความสนใจและ เมื่อตอบสนองต่อความสนใจในสื่อ นั้น ๆ แล้ว จะสามารถสร้างความพึงพอใจในสื่อได้ด้วยหลักการแนวคิดความเชื่อที่ว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่าตนต้องการอะไร สื่ออะไรแสดงอะไร จึงจะสนองความพอใจของตนได้ ผู้รับสารจะเลือกใช้สื่อและรับสารที่สนองความต้องการและความพอใจของตน (กาญจนา แก้วเทพ, 2556)

โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎีของพรอยด์และทฤษฎีของมาสโลว์มิลเลท (Millet, 1954:397 อ้างถึงในอทิติยา วิมลเมือง, 2562) กล่าวว่่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งจะเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิผลหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีคือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิมเพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้นโดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามา

ช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลอดภัยให้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีดการออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้ามีผลเท่าใดก็ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ นั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแห่งทุกมุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

Maslow (อ้างถึงใน หทัยรัตน์ บันลือ, 2556) เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่า กระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของ ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ โดยลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need –Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปได้เป็นลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุด และสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการ ดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการ

ทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่น ๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่าบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องต้องการสิ่งอื่นใดอีกในชีวิตของเขา กล่าวได้ว่าเป็นเรื่องของการรับประทานสิ่งอื่น ๆ นอกจากนี้จะไม่มีค่าสำคัญไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพ ความรัก ความรู้สึกต่อชุมชน การได้รับการยอมรับ และปรัชญาชีวิต บุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ตัวอย่าง การขาดแคลนอาหารมีผลต่อพฤติกรรม ได้มีการทดลองและการศึกษาชีวประวัติเพื่อแสดงว่า ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และได้พบว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำ ติดต่อกันเป็นเวลานาน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety or Security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็ก ๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็ก ๆ ต้องการความช่วยเหลือและ ต้องพึ่งพอาศัยผู้อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดัง ๆ หรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรัก และความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้ง ไม่มีใคร ยอมรับหรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อน ๆ ญาติพี่น้อง สามี หรือภรรยาหรือลูก ๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็น เจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน สำหรับ Maslow ความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่องเพศ (Sex) เขาอธิบายว่า ความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ที่ดี ความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คน จะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่าความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่นและรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่นการได้รับความรักและการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ามีความรู้สึกอ้างว้างและเคียดแค้น

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem Needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (Self-Respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem From others)

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (Self-Respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงาน ภารกิจต่าง ๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียง เป็นที่กล่าวขานและเป็นที่ยอมรับ มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

2.1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ระบุว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ คือ การสร้างความภูมิใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้งและส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบเพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัตินี้ของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มที่จะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จำทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่, อุปกรณ์เครื่องใช้และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของ

การบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และนำไปปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้การบริการประสบความสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อการให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวหลักต้นคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ทันคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่าง ถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

2.1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการให้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ

การนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ (อ้างถึงในอทิทยา วิมลเมือง, 2562)

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการสามารถสรุปได้ ดังนี้

เพ็ญญา จรัสพันธ์ (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอื้อเฟื้อขององค์การ บริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอการบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมและบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตาม มาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็น บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือ พนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญจะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้า ต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอน สายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

สวัสดิการและรูปแบบการจัดสวัสดิการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของสวัสดิการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

จำเนียร จวงตระกูล (2553) คำว่า สวัสดิการ ตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติได้ ให้ความหมายเอาไว้ว่า สิ่งที่อำนวยความสะดวกและการทำงานที่ดีและอำนวยความสะดวกสบาย

(1996, p.18 อ้างถึงใน สหลักษณ์ บุญกาญจน์, 2559) คำว่า Benefit ตามความหมาย ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ หมายถึงรายได้ใด ๆ ที่เป็นเงิน หรือไม่ได้เป็นเงินที่นายจ้าง อาจจัดให้กับลูกจ้าง โดยถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของค่าตอบแทนรวมทั้งหมดของลูกจ้าง ประโยชน์ ดังกล่าวอาจเป็นไปตามกฎหมายกำหนด หรืออาจจัดให้ด้วยความสมัครใจ ของนายจ้างเองและไม่ขัด ต่อข้อกำหนดของกฎหมาย

วีรศักดิ์ สุวรรณรัตน์ (2554, หน้า 13) ได้ให้ความหมาย สวัสดิการ คือผลประโยชน์หรือ บริการที่สถานประกอบการจัดให้ นอกเหนือจากเงินเดือนโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยให้พนักงานได้รับ ความสะดวกสบาย อีกทั้งช่วยแบ่งเบาภาระต่าง ๆ เป็นการช่วยลดความกังวลใจของพนักงาน และยัง ช่วยให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานให้เกิดความผูกพันจะอยู่ในองค์กรต่อไป เพื่อที่จะทำให้อ องค์กรนั้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์ที่องค์กรหรือบริษัทจัดให้กับพนักงานหรือบุคลากรในรูปแบบเป็นตัวแทนหรือไม่เป็นตัวแทน ที่นอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน หรือบุคลากร เพื่อต้องการพนักงานหรือบุคลากรรู้สึกมีความสุขและมีความมั่นคงในการทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ (2561) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้ 1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ 2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ 3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน 4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ 5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวก และเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ให้ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการนั้น ๆ

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการไว้ ดังนี้

1. เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการ เพื่อให้ได้รับบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมายต้องผ่านการ สัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรองก็จะทำให้ผู้มารับบริการท้อใจ ตั้งแต่เริ่มทราบเงื่อนไข ฉะนั้นเงื่อนไขบริการควร มีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้น ๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุทุกคนก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าต้องผ่าน การตรวจสุขภาพ หรือต้องมีใบรับรองวุฒิการศึกษา เป็นต้น

2. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ผู้รับบริการให้ข้อมูลประกอบการขอรับบริการตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ ซึ่งควรมีลักษณะเรียบง่าย ให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการเรื่องของบัตรห้องสมุด ก็ไม่ควรต้องระบุว่าเป็นถือศาสนาอะไร เป็นต้น

3. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการว่าต้องผ่านโต๊ะกี่โต๊ะ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่กี่หน่วย ต้องเดินกี่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสม คือ ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (One Stop Service) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

4. ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีใครที่ว่างงาน ไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่มาติดต่อ (ยกเว้นกรณีติดต่อขอทำงาน) ต่างมีภาระที่ต้องทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อ ในขณะที่ที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลานั้น “ทำงาน” ดังนั้น ในเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักสำคัญของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้สามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียวกัน ในหลายประเทศได้มีความพยายามประสานระหว่างหลายหน่วยงาน เพื่อให้บริการกับผู้มาติดต่อที่หน่วยงานเดียวแทนที่จะให้ติดต่อหลายหน่วยงาน

5. การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการหรือหน่วยงาน ไม่สามารถให้บริการตามที่ขอร้องได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น ๆ เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบาย ส่งเรื่องไปให้หน่วยงานอื่นช่วยเหลือ เป็นต้น ผู้ขอรับบริการย่อมไม่เกิดความประทับใจที่ดีแน่นอน หากเจ้าหน้าที่ยืนยันว่าทำให้ไม่ได้และไม่ได้ช่วยแนะนำหรือแสดงความคิดเห็นแต่อย่างใด หลักการบริการที่ดี คือ เจ้าหน้าที่จะตอบว่าไม่ได้ต่อเมื่อได้พิจารณาและได้ใช้ความพยายามจนสุดสิ้นหนทางแล้ว รวมทั้งได้อธิบายแก่ผู้รับบริการด้วยความเห็นใจและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะหน่วยงานราชการในประเทศไทย ได้มีการพัฒนานำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้บริการประชาชน แต่ยังไม่ถึงขั้นลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่ที่บริการกับประชาชนในต่างจังหวัด เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี (หรืออาจไม่ประทับใจ ถ้าไม่ได้บริการที่ดี)

เพนเซนสกี โทมาส (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เคทซ์ อิลิชูและเบรนต้า แดเนท (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) ได้ศึกษาการบริการ ประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่ เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้อง ไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้นได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้ เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีการบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

วคิน อิงค์พัฒนากุล (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุก

บทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามบทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการ บริการเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่ เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้าน อย่าง แท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรมการประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

2.3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วศิน อิงค์พัฒนากุล (2555) กล่าวว่า การวัดระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ที่จะต้อง ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจเพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพดังนั้นจึงมีผู้ กล่าวถึง ระดับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่แท้จริงกับความ ต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจพอใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งถูกใจที่อาหารอร่อย และบริการดี หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

1.2 ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงออกความรู้สึกชอบใจ ถูกใจ ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมัน ที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

2. การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

2.1 การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามอิสระดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

2.3 การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2.3.4 พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้ (อทิตยา วิมลเมือง, 2562)

1) อธิษาศัยดี

ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดีทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญมีภาชิตจันกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า”, การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงขอความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุญแจคือการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดีมีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2) มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

3) ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวก

ในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในนิสัยที่จะทำได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4) แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5) กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากนี้มีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และปฏิบัติตามตัวอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6) วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหูคนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าคนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7) น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตัวตึงเสียง ไม่ว่าจะผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะแม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างนี้ร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8) ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะ ผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดีมีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดีแต่บางคนอาจมีกิริยามารยาทไม่ดีแสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้าย ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9) รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้การบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีที่ไม่สนใจ รับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปทีแต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หรือ Provident Fund คือ กองทุนที่นายจ้างและลูกจ้างร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยความสมัครใจเพื่อเก็บเป็นเงินสำรองไว้ให้ลูกจ้างใช้จ่ายยามเกษียณอายุออกจากงาน ทูพพลภาพ หรือเป็นหลักประกันให้แก่ครอบครัวในกรณีที่ลูกจ้างเสียชีวิต กองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเป็นสวัสดิการให้สมาชิก
2. เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกมีการออมทรัพย์
3. เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่สมาชิกและครอบครัวเมื่อสมาชิกตาย ทูพพลภาพ ปลดเกษียณหรือออกจากงาน

ปัจจุบัน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีสมาชิกทั้งสิ้น 750 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ ตุลาคม 2564)

คุณสมบัติของสมาชิกกองทุนฯ การเข้าเป็นสมาชิก การสิ้นสมาชิกภาพ สิทธิหน้าที่ของสมาชิกกองทุน และการระบุผู้รับประโยชน์จากกองทุนเมื่อสมาชิกตาย ให้จัดทำเป็นประกาศคณะกรรมการ โดยสมาชิกต้องจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนเฉพาะส่วนทุกครั้งที่มีการจ่ายค่าจ้าง โดยให้มหาวิทยาลัยหักเงินจากค่าจ้างของสมาชิก ตามอัตราที่กำหนดในเอกสารแนบท้ายข้อบังคับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัทจัดการซึ่งได้รับเลือกให้บริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนภายในวันเดียวกับที่สมาชิกจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนตามอัตราที่กำหนดในเอกสารแนบท้ายข้อบังคับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัทจัดการซึ่งได้รับเลือกให้บริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การนำส่งเงินสะสมและเงินสมทบเข้ากองทุน ต้องนำส่งภายใน 3 วันทำการ หลังจากที่มีการจ่ายค่าจ้าง ในกรณีที่มหาวิทยาลัยส่งเงินสะสมหรือเงินสมทบเข้ากองทุนล่าช้ากว่ากำหนดไว้ ให้มหาวิทยาลัยจ่ายเงินเพิ่มให้แก่กองทุนในอัตราร้อยละห้าต่อเดือนของจำนวนเงินสะสมหรือเงินสมทบที่ส่งล่าช้า นั้น ทั้งนี้ให้มหาวิทยาลัยแจ้งวันจ่ายเงินเดือนให้ผู้จัดการกองทุนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

อย่างช้าที่สุดห้าวันทำการก่อนวันส่งเงินสะสมหรือเงินสมทบเข้ากองทุนในคราวแรกหรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงวันจ่ายเงินเดือน

โดยเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

1. เงินสะสม
2. ผลประโยชน์ของเงินสะสม
3. เงินสมทบ
4. ผลประโยชน์ของเงินสมทบ

เงินสะสม คือ เงินที่ลูกจ้างซึ่งเป็นสมาชิกกองทุนจ่ายเข้ากองทุน โดยนายจ้างจะหักจากค่าจ้างของลูกจ้างที่เป็นสมาชิกทุกครั้งที่มีการจ่ายค่าจ้าง

ผลประโยชน์ของเงินสะสม คือ ผลประโยชน์อันเกิดจากการลงทุนในส่วนของสมาชิก

เงินสมทบ คือ เงินที่นายจ้างจ่ายเข้ากองทุนเพื่อลูกจ้างที่เป็นสมาชิกกองทุน ซึ่งจะนำไปตามกำหนดไว้ในข้อบังคับกองทุน

ผลประโยชน์ของเงินสมทบ คือ ผลประโยชน์อันเกิดจากการลงทุนของเงินสมทบคือ ดอกผล ที่เกิดจากในส่วนของนายจ้างสมทบไปลงทุน

โดยเงินกองทุนจะมาจากเงินที่ลูกจ้างจ่ายเข้ากองทุนส่วนหนึ่งเรียกว่า “เงินสะสม” และเงินที่นายจ้างจ่ายเข้ากองทุนให้อีกส่วนหนึ่งเรียกว่า “เงินสมทบ” แล้วนำไปฝากไว้ให้กับมีโออาชีพ อย่าง “บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน” (บลจ.) ช่วยบริหารจัดการและนำเงินไปลงทุนในตราสารทางการเงินประเภทต่างๆ เพื่อสร้างดอกผลให้กับกองทุน โดยจะนำดอกผลที่เกิดขึ้นมาเฉลี่ยคืนให้กับสมาชิกตามสัดส่วนของเงินที่สมาชิกแต่ละคนมีอยู่ในกองทุน ซึ่งดอกผลที่เกิดจากการนำเงินก้อนนี้ไปลงทุน เรียกว่า “ผลประโยชน์ของเงินสะสม” และ “ผลประโยชน์ของเงินสมทบ”

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีแผนการลงทุน 6 แผน การลงทุน ดังนี้

- | | |
|------------------|--|
| แผนการลงทุนที่ 1 | ตราสารหนี้ระยะสั้นภาครัฐ สถาบันการเงิน |
| แผนการลงทุนที่ 2 | ตราสารหนี้ |
| แผนการลงทุนที่ 3 | ผสม หุ้นไม่เกินร้อยละ 10 |
| แผนการลงทุนที่ 4 | ผสม หุ้นไม่เกินร้อยละ 25 |
| แผนการลงทุนที่ 5 | ผสม หุ้นและ FIF ไม่เกินร้อยละ 25 |
| แผนการลงทุนที่ 6 | ตราสารหนี้ 60% ตราสารทุน 40% |

2.3.1 วิธีปฏิบัติงานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีข้อบังคับ ประกาศ และรายละเอียดเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีดังนี้

1) ข้อบังคับกองทุนเฉพาะส่วนของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภายใต้อำนาจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เค มาสเตอร์ พูล พันด์ ซึ่งจัดระเบียบแล้ว สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1.1) เงื่อนไขการเข้าเป็นสมาชิก

(1) เป็นไปตามความสมัครใจของลูกจ้าง โดยลูกจ้างที่จะมีสิทธิสมัครเข้าเป็นสมาชิกกองทุนได้ จะต้องเป็นลูกจ้างที่ผ่านการทดลองงานตามระเบียบข้อบังคับการทำงานของมหาวิทยาลัย

(2) สมาชิกที่สิ้นสุดสมาชิกภาพโดย ลาออกจากกองทุนโดยไม่ลาออกจากงาน ไม่สามารถสมัครเข้าเป็นสมาชิกกองทุนได้อีก

1.2) อัตราเงินสะสมและเงินสมทบ

(1) อัตราเงินสะสม สมาชิกเลือกจ่ายเงินสะสมในอัตราที่เป็นจำนวนเต็ม ตั้งแต่ร้อยละ 3 แต่ไม่เกินร้อยละ 15 ของค่าจ้าง

(2) อัตราเงินสมทบ นายจ้างจ่ายเงินสมทบในอัตราร้อยละ 3 ของค่าจ้าง

1.3) หลักเกณฑ์การจ่ายเงินสะสมและเงินสมทบแก่สมาชิกที่สิ้นสุดสมาชิกภาพ

(1) การจ่ายเงินสะสมและผลประโยชน์ของเงินสะสม สมาชิกมีสิทธิได้รับเงินสะสมและผลประโยชน์ของเงินสะสมเต็มจำนวน

(2) การจ่ายเงินสมทบและผลประโยชน์ของเงินสมทบ

1.4) การสิ้นสุดสมาชิกภาพในกรณีดังต่อไปนี้ สมาชิกผู้นั้นไม่มีสิทธิได้รับเงินสมทบและผลประโยชน์ของเงินสมทบ

1.5) สมาชิกที่พ้นจากการเป็นลูกจ้างด้วยเหตุถูกไล่ออกหรือนายจ้างเลิกจ้าง เนื่องจากฝ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานหรือระเบียบ หรือคำสั่งของนายจ้างอันชอบด้วยกฎหมาย และเป็นกรรมในเรื่องที่ร้ายแรง

1.6) การสิ้นสุดสมาชิกภาพในกรณีดังต่อไปนี้ สมาชิกผู้นั้นมีสิทธิได้รับเงินสมทบและผลประโยชน์สมทบ 100%

(1) สมาชิกที่พ้นจากการเป็นลูกจ้างด้วยเหตุเสียชีวิต ทูพพลภาพ หรือเกษียณอายุ

(2) สมาชิกที่พ้นจากการเป็นลูกจ้างด้วยเหตุ นายจ้างเลิกจ้าง โดยสมาชิกผู้นั้น ไม่ได้กระทำความผิดต่อข้อบังคับการทำงานของนายจ้าง

(3) สมาชิกสิ้นสุดสมาชิกภาพด้วยเหตุ นายจ้างถอนตัวจากการเป็นนายจ้างของกองทุน

(4) สมาชิกพ้นจากการเป็นลูกจ้างและมีการโอนย้ายตามนโยบายของนายจ้างให้ไปทำงานกับนายจ้างรายใหม่ซึ่งเป็นบริษัทแม่หรือบริษัทในเครือของนายจ้าง

1.7) การสิ้นสุดสมาชิกภาพกองทุนในกรณีอื่นนอกจากที่กำหนดไว้ สมาชิกมีสิทธิได้รับเงินสมทบและผลประโยชน์ของเงินสมทบตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ที่กองทุนจะจ่ายเมื่อสมาชิกสิ้นสุดสมาชิกภาพ

น้อยกว่า 3 ปี	0%
ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี	25%
ตั้งแต่ 6 ปี แต่ไม่ถึง 8 ปี	50%
ตั้งแต่ 8 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี	75%
ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	100%

2) ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการดำเนินงานของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2558 ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการดำเนินงานของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2558

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งหมายถึง นายจ้างตามข้อบังคับของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ของบริษัทซึ่งได้รับเลือกให้บริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งจดทะเบียนแล้ว

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“ส่วนราชการ” หมายความว่า คณะ วิทยาลัย สถาบัน สำนัก หรือส่วนราชการ ที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะซึ่งจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายหรือมติสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“หัวหน้าส่วนราชการ” หมายความว่า คณบดี ผู้อำนวยการวิทยาลัย ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายหรือมติสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“กองทุน” หมายความว่า กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ของบริษัทซึ่งได้รับเลือกให้บริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งจดทะเบียนแล้ว

“กองทุนเฉพาะส่วน” หมายความว่า กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“ประธานกรรมการ” หมายความว่า ประธานกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และหมายถึงลูกจ้างตามข้อบังคับของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัทซึ่งได้รับเลือกให้บริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีซึ่งจดทะเบียนแล้ว

“สมาชิก” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัยในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่สมัครเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“ค่าจ้าง” หมายความว่า เงินที่มหาวิทยาลัยหรือส่วนราชการจ่ายให้แก่พนักงานมหาวิทยาลัยสำหรับการทำงานปกติทุกเดือนทั้งนี้ไม่รวมค่าตอบแทนอื่นๆ ทั้งหมด

“เงินสะสม” หมายความว่า เงินที่สมาชิกจ่ายจากค่าจ้างที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้

“เงินสมทบ” หมายความว่า เงินที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจ่ายสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้แก่สมาชิกตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้

“บริษัทจัดการ” หมายความว่า บริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุนส่วนบุคคล ซึ่งได้รับมอบหมายให้บริหารจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“ข้อบังคับ” หมายความว่า ข้อบังคับของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ของบริษัทซึ่งได้รับเลือกให้บริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งจัดทะเบียนแล้ว

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นวระ ทาสวรรณ และคณะ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ได้ศึกษา การรับรู้และความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่มีต่อกองทุนสำรองเลี้ยงชีพไทยมั่นคงซึ่งจัดทะเบียนแล้ว ซึ่งภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และมีรายด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินของพนักงาน และด้านสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ

ศศิธร ปั่นก้อน และวัชรินทร์ ชาญศิลป์ (2559) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมต่อโครงการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมต่อโครงการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายของโครงการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้พนักงานทราบในระดับปานกลาง

ภัทรวรรณ อ่อมสำอาง (2542) อ้างถึงในศศิธร ปั่นก้อน และวัชรินทร์ ชาญศิลป์ (2559) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครผลการศึกษาพบว่า

1. การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการออกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 166 คน และอาศัยสมการถดถอยโลจิสติกส์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ระดับตำแหน่ง และความพอใจด้านผลตอบแทน กล่าวคือ พนักงานในระดับบริหารเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมากกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีความพอใจ

ด้านผลตอบแทนในระดับที่สูงกว่า เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมากกว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีความพอใจในระดับต่ำกว่า ณ ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05

2. การเปรียบเทียบผลตอบแทนภายใต้สมมติฐานการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป พนักงานจะได้รับผลตอบแทนจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมากกว่าการนำเงินไปฝากประจำกับธนาคาร หรือการอยู่ในระบบบำนาญเดิม

3. ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า รัฐวิสาหกิจควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงานสมัครเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมากขึ้น โดยการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและแสดงให้เห็นผลตอบแทนที่พนักงานจะได้รับจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพซึ่งจะเป็นส่วนผลักดันให้พนักงานรัฐวิสาหกิจตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมากขึ้น



บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิก กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. ประเภทของงานวิจัย
2. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อบ่งชี้หาข้อเท็จจริงจากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 750 คน (กองบริหารงานบุคคล ข้อมูล ณ ตุลาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากร เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ โดยค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 286 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) เนื่องจากมีความสะดวกและประหยัดเวลา เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) หรือการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกโดยไม่มีหลักเกณฑ์ ซึ่งเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 ตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดการคำนวณขนาดตัวอย่างวิธีการของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% มีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดเท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{750}{1 + 750(0.05)^2}$$

$$= 286$$

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3.2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และนำไปทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3.3.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 ตัวอย่าง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closeended Questionnaire) จำนวน 286 ชุด โดยแบ่งเป็นทั้งหมด 4 ตอน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สายงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงาน โดยลักษณะคำถามให้เลือกตอบ ประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 เพศ มีคำตอบ 2 ข้อ ให้เลือกโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียวใช้ระดับการวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) แบ่งเป็น 2 เพศ ได้แก่

1. ชาย
2. หญิง

คำถามข้อที่ 2 สายงาน มีคำตอบ 2 ข้อ ให้เลือกโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียวใช้ระดับการวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) แบ่งเป็น 2 สายงาน ได้แก่

1. สายวิชาการ
2. สายสนับสนุน

คำถามข้อที่ 3 อายุ มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งออกเป็น 7 ช่วงอายุ ได้แก่

1. 20-25 ปี
2. 26-30 ปี
3. 31-35 ปี
4. 36-40 ปี
5. 41-45 ปี
6. 46-50 ปี
7. 51 ปี ขึ้นไป

คำถามที่ 4 ระดับการศึกษา มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. ปริญญาโท
4. ปริญญาเอก

คำถามที่ 5 อายุการทำงาน มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่

1. น้อยกว่า 3 ปี
2. 2 – 6 ปี
3. 7 – 9 ปี
4. มากกว่า 9 ปี

คำถามที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งออกเป็น 6 ช่วง ได้แก่

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท
2. 15,001-25,000 บาท
3. 25,001-35,000 บาท
4. 35,001-45,000 บาท
5. 45,001-55,000 บาท
6. 55,001 บาท ขึ้นไป

คำถามที่ 7 หน่วยงานที่สังกัด มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งออกเป็น 33 หน่วยงาน ได้แก่

1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
2. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
3. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
4. คณะบริหารธุรกิจ
5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
6. คณะวิศวกรรมศาสตร์
7. คณะศิลปกรรมศาสตร์
8. คณะศิลปศาสตร์
9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
10. คณะการแพทย์บูรณาการ
11. คณะเทคโนโลยีการเกษตร
12. คณะพยาบาลศาสตร์
13. สถาบันวิทยุกระจายเสียง
14. กองกฎหมาย
15. กองประชาสัมพันธ์
16. กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ
17. กองอาคารสถานที่
18. สภาคณาจารย์และข้าราชการ
19. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
20. สำนักจัดการทรัพย์สิน
21. สำนักบัณฑิตศึกษา
22. สำนักประกันคุณภาพการศึกษา
23. สำนักสหกิจศึกษา
24. กองกลาง
25. กองคลัง
26. กองนโยบายและแผน
27. กองบริหารงานบุคคล
28. กองพัฒนานักศึกษา
29. สถาบันวิจัยและพัฒนา
30. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
31. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
32. หน่วยตรวจสอบภายใน
33. โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการสอบถาม ระดับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ซึ่งข้อคำถามผู้วิจัยได้พัฒนามาจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจและการบริการ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 14 ข้อ

ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ จำนวน 4 ข้อ

1. ท่านมีความพึงพอใจกับแผนการลงทุนของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
2. ท่านมีความพึงพอใจในอัตราเงินสมทบร้อยละ 3 ที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในปัจจุบัน
3. ท่านมีความพึงพอใจกับอัตราเงินที่ได้รับเมื่อเกษียณอายุการทำงาน หรือลาออกจากงาน
4. ท่านมีความพึงพอใจกับการสะสมเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพราะใช้สิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำนวน 3 ข้อ

1. การชี้แจงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และสิทธิประโยชน์ของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน
2. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยให้กับสมาชิกกองทุนอยู่เสมอ
3. มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จำนวน 3 ข้อ

1. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับความต้องการของสมาชิกกองทุน และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน
2. มีสื่อต่าง ๆ ในการให้ข้อมูล เช่น Website แผ่นพับ โปสเตอร์ ที่ทำให้เข้าใจเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
3. ท่านมีความพึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 4 ข้อ

1. บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูล
2. การทักทาย อธิบายดี ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ
4. การมีจิตใจเป็นผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนจากการตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 จะใช้มาตราวัดเคิร์ท (Likert Scale) ผู้วิจัยกำหนดค่าคะแนนน้ำหนัก 5 ระดับ ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า เห็นด้วยมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า เห็นด้วยมาก
- คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า เห็นด้วยปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า เห็นด้วยน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแบ่งระดับความสำคัญ ทำได้โดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้นเพื่อหาช่วงคะแนนเฉลี่ยสำหรับใช้ในการแปลความหมายเทียบกับเกณฑ์ของเบสท์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ : 2552) วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) จากเกณฑ์ดังกล่าวแปลความหมายได้ดังนี้

- 1.00 - 1.49 แปลความว่ามีความคิดเห็นน้อยที่สุด
- 1.50 - 2.49 แปลความว่ามีความคิดเห็นน้อย
- 2.50 - 3.49 แปลความว่ามีความคิดเห็นปานกลาง
- 3.50 - 4.49 แปลความว่ามีความคิดเห็นมาก
- 4.50 - 5.00 แปลความว่ามีความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaires)

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูล จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรสายสนับสนุน จาก ตำรา เอกสาร และบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งการสร้างแบบสอบถามได้ดำเนินการปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ เมื่อได้รับคำแนะนำได้นำมาปรับปรุงแก้ไขแล้วดำเนินการตามความเหมาะสมก่อนไปเก็บข้อมูล

3.4.2 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้แบบตรวจเครื่องมือสำหรับผู้เชี่ยวชาญนำมาหาค่าโดยใช้วิธีหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยทั้งฉบับ IOC น้อยกว่า 1.0 ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบแบบสอบถามแล้วเห็นว่า แบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหาครอบคลุมแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.4.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.855 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มีความเที่ยงตรงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

3.4.4 ตรวจสอบข้อมูลอีกครั้งก่อนการประมวลผลเพื่อความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้จัดทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธี ดังนี้

1) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจาก เอกสาร ตำรา รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ จาก ตำรา เอกสาร และบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 286 ชุด โดยเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 286 ชุด ระยะเวลาการตอบแบบสอบถามในระหว่าง เดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2564 และนำแบบสอบถามที่

ได้รับคืนมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับแล้วดำเนินการจัดทำตามขั้นตอนโดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)
สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลในแต่ละส่วน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สายงาน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

2. ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ 2) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 3) ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนที่มีต่อกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-Test และ ค่า F-Test

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ นำมาสรุปแล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(Cronbach's Alpha Coefficient) จากสูตร (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550)

$$\alpha = (N/(N-1)) * [1 - (s^2_i)/s^2_{sum}]$$

α หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

N หมายถึง จำนวนข้อของแบบสอบถาม

s^2_i หมายถึง ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

s^2_{sum} หมายถึง ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 286 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% สามารถนำผลลัพธ์ไปวิเคราะห์ ในขั้นต่อไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) Oneway Anova และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T-test ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐานและนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ
3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สายงาน ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่สังกัด สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตาม เพศ สายงาน อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่สังกัด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=286 คน)	ร้อยละ
จำแนกตามเพศ		
ชาย	85	29.70
หญิง	201	70.30
จำแนกตามสายงาน		
สายวิชาการ	105	36.70
สายสนับสนุน	181	63.30

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=286 คน)	ร้อยละ
จำแนกตามอายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	2	0.70
26 – 30 ปี	24	8.40
31 – 35 ปี	57	19.90
36 – 40 ปี	72	25.20
41 – 45 ปี	65	22.70
46 – 50 ปี	45	15.70
51 ปีขึ้นไป	21	7.30
จำแนกตามระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	2.40
ปริญญาตรี	126	44.10
ปริญญาโท	105	36.70
ปริญญาเอก	48	16.80
จำแนกตามอายุทำงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	24	8.40
3 – 6 ปี	65	22.70
7 – 9 ปี	82	28.70
มากกว่า 9 ปี	115	40.20
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	1	0.30
15,000 – 25,000 บาท	36	12.60
25,001 – 35,000 บาท	144	50.30
35,001 – 45,000 บาท	58	20.30
45,001 – 55,000 บาท	38	13.30
55,001 บาทขึ้นไป	9	3.10

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=286 คน)	ร้อยละ
จำแนกตามหน่วยงาน		
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	14	4.40
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	26	8.30
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	27	8.60
คณะบริหารธุรกิจ	9	2.90
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	23	7.30
คณะวิศวกรรมศาสตร์	18	5.70
คณะศิลปกรรมศาสตร์	13	4.10
คณะศิลปศาสตร์	4	1.30
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	32	10.20
คณะการแพทย์บูรณาการ	7	2.20
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	7	2.20
คณะพยาบาลศาสตร์	11	3.50
สถานีวิทยุกระจายเสียง	1	0.30
กองกฎหมาย	1	0.30
กองประชาสัมพันธ์	1	0.30
กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ	2	0.60
กองอาคารสถานที่	4	1.30
สภาคณาจารย์และข้าราชการ	1	0.30
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	1	0.30
สำนักจัดการทรัพย์สิน	1	0.30
สำนักบัณฑิตศึกษา	4	1.30
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	1	0.30
สำนักสหกิจศึกษา	1	0.30
กองกลาง	7	2.20
กองคลัง	15	4.80
กองนโยบายและแผน	11	3.50
กองบริหารงานบุคคล	11	3.50
กองพัฒนานักศึกษา	6	1.90
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	0.60
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	3.80
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3	1.0
หน่วยตรวจสอบภายใน	4	1.30
โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม	6	1.90

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังต่อไปนี้

ด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 70.30 และเพศชาย มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70

ด้านสายงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สายสนับสนุน มีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 และสายวิชาการมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70

ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 36-40 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-45 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 ช่วงอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาโทมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 ปริญญาเอก มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 และน้อยที่สุดจะอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

ด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 9 ปี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 7-9 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 3-6 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และน้อยที่สุดมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-55,000 บาท มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000- 25,000 บาท มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ด้านหน่วยงานในสังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นหน่วยงาน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 รองลงมา เป็นคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 รองลงมา เป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 รองลงมา เป็นคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 รองลงมา เป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 รองลงมา เป็นกองคลัง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 รองลงมา เป็นคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 รองลงมา เป็นคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 รองลงมา เป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 และรองลงมา เป็นคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลเพื่ออธิบายถึงข้อมูลระดับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ซึ่งประกอบด้วย ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	\bar{X}	SD		
ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ				
1. ท่านมีความพึงพอใจกับแผนการลงทุนของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ	3.73	0.713	มาก	1
2. ท่านมีความพึงพอใจในอัตราเงินสมทบร้อยละ 3 ที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ในปัจจุบัน	3.42	0.917	มาก	3
3. ท่านมีความพึงพอใจกับอัตราเงินที่ได้รับเมื่อเกษียณอายุการทำงาน หรือลาออกจากงาน	3.32	0.764	มาก	4
4. ท่านมีความพึงพอใจกับการสะสมเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพราะใช้สิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี	3.69	0.743	มาก	22
ภาพรวม	3.54	0.496	มาก	

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.496$) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความพึงพอใจกับแผนการลงทุนของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.713$) รองลงมาเป็นท่านมีความพึงพอใจกับการสะสมเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพราะใช้สิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.743$) รองลงมาเป็นท่านมีความพึงพอใจในอัตราเงินสมทบร้อยละ 3 ที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.917$) และอันดับสุดท้ายท่านมีความพึงพอใจกับอัตราเงินที่ได้รับเมื่อเกษียณอายุการทำงาน หรือลาออกจากงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.764$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	\bar{X}	SD		
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ				
1. การชี้แจงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และสิทธิประโยชน์ของ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ให้ผู้รับบริการทราบอย่าง ชัดเจน	3.37	0.773	ปานกลาง	1
2. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยให้กับสมาชิก กองทุนอยู่เสมอ	3.26	0.809	ปานกลาง	2
3. มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนสำรอง เลี้ยงชีพให้กับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.04	0.837	ปานกลาง	3
		0.593	มาก	2
ภาพรวม	3.22	0.729	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, SD = 0.729) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การชี้แจงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และสิทธิประโยชน์ ของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, SD = 0.773) รองลงมาเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยให้กับสมาชิกกองทุนอยู่เสมอ อยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, SD = 0.809) และอันดับสุดท้ายมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, SD = 0.837) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	\bar{X}	SD		
ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ				
1. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับความต้องการของสมาชิก กองทุน และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	3.25	0.812	ปานกลาง	1
2. มีสื่อต่าง ๆ ในการให้ข้อมูล เช่น Website แผ่นพับ โปสเตอร์ ที่ทำให้เข้าใจเกี่ยวกับกองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ	3.15	0.807	ปานกลาง	3
3. ท่านมีความพึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.20	0.794	ปานกลาง	2
ภาพรวม	3.20	0.770	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพโดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.794$) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับความต้องการของสมาชิกกองทุน และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.812$) รองลงมาเป็นท่านมีความพึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.770$) และอันดับสุดท้ายมีสื่อต่าง ๆ ในการให้ข้อมูล เช่น Website แผ่นพับ โปสเตอร์ ที่ทำให้เข้าใจเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.807$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	\bar{X}	SD		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูล	3.55	0.774	มาก	4
2. การทักทาย อธิบายดี ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.62	0.775	มาก	2
3. ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ	3.59	0.797	มาก	3
4. การมีจิตใจเป็นผู้รักบริการของเจ้าหน้าที่	3.64	0.785	มาก	1
ภาพรวม	3.60	0.762	มาก	

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.762$) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีจิตใจเป็นผู้รักบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.785$) รองลงมาเป็นการทักทาย อธิบายดี ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.775$) รองลงมาเป็นความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.797$) และอันดับสุดท้ายบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 0.774$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมระดับความพึงพอใจ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	3.54	0.496	มาก	2
2. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.22	0.729	ปานกลาง	3
3. ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.20	0.770	ปานกลาง	4
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.64	0.785	มาก	1
ภาพรวม	3.40	0.583	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.583$) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.785$) รองลงมาเป็น ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.496$) รองลงมาเป็น ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.729$) และอันดับสุดท้าย ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.770$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ				T	df	Sig
	ชาย (n = 85)		หญิง (n = 201)				
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD			
ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	3.53	0.562	3.54	0.468	.089	284	.060
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.30	0.739	3.19	0.725	1.096	284	.514
ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.20	0.756	3.20	0.777	.046	284	.805
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.57	0.718	3.61	0.781	.444	284	.538
รวม	3.40	0.570	3.39	0.550	.171	284	.497

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เปรียบเทียบความแตกต่างของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความต้องการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสายงาน

ความพึงพอใจ	สายงาน				T	df	Sig
	วิชาการ(n=105)		สนับสนุน (n=181)				
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD			
ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	3.61	0.487	3.49	0.498	1.891	284	.627
ด้านข้อมูลที่ได้รับจาก บริการ	3.26	0.732	3.19	0.729	.686	284	.648
ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุน สำรองเลี้ยงชีพ	3.23	0.760	3.17	0.776	.648	284	.868
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.55	0.758	3.62	0.765	.747	284	.765
รวม	3.41	0.552	3.37	0.557	.614	284	.733

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เปรียบเทียบความแตกต่างของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	3.745	6	.624	2.619	.275
	ภายในกลุ่ม	66.500	279	.238		
	รวม	70.245	285			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.193	6	.366	.683	.664
	ภายในกลุ่ม	149.337	279	.535		
	รวม	151.531	285			
ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2.084	6	.347	.581	.746
	ภายในกลุ่ม	166.889	279	.598		
	รวม	168.973	285			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.770	6	.462	.791	.578
	ภายในกลุ่ม	162.914	279	.584		
	รวม	165.684	285			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.831	6	.139	.444	.849
	ภายในกลุ่ม	87.032	279	.312		
	รวม	87.863	285			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลพบว่า ความความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ โดยรวมมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	.958	3	.319	1.300	.275
	ภายในกลุ่ม	69.286	282	.246		
	รวม	70.245	285			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.513	3	.504	.948	.418
	ภายในกลุ่ม	150.018	282	.532		
	รวม	151.531	285			
ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.489	3	.163	.273	.845
	ภายในกลุ่ม	168.485	282	.597		
	รวม	168.973	285			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.369	3	.123	.210	.889
	ภายในกลุ่ม	165.315	282	.586		
	รวม	165.684	285			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.234	3	.078	.251	.861
	ภายในกลุ่ม	87.629	282	.311		
	รวม	87.863	285			

**** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05**

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลพบว่า ความความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	.503	3	.168	.678	.566
	ภายในกลุ่ม	69.742	282	.247		
	รวม	70.245	285			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.406	3	.469	.881	.452
	ภายในกลุ่ม	150.124	282	.532		
	รวม	151.531	285			
ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2.347	3	.782	1.324	.267
	ภายในกลุ่ม	166.626	282	.591		
	รวม	168.973	285			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.214	3	.405	.694	.557
	ภายในกลุ่ม	165.315	282	.583		
	รวม	165.684	285			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.559	3	.186	.602	.614
	ภายในกลุ่ม	87.304	282	.310		
	รวม	87.863	285			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลพบว่า ความความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน โดยรวมมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	2.576	5	.515	2.132	.062
	ภายในกลุ่ม	67.669	280	.242		
	รวม	70.245	285			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.511	5	.702	1.328	.252
	ภายในกลุ่ม	148.020	280	.529		
	รวม	151.531	285			
ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2.122	5	.424	.712	.615
	ภายในกลุ่ม	166.851	280	.596		
	รวม	168.973	285			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.325	5	.265	.451	.812
	ภายในกลุ่ม	164.360	280	.587		
	รวม	165.684	285			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.938	5	.188	.604	.697
	ภายในกลุ่ม	86.925	280	.310		
	รวม	87.863	285			

**** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05**

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลพบว่า ความความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านหน่วยงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	20.580	32	.515	3.276	.060
	ภายในกลุ่ม	49.665	253	.242		
	รวม	70.245	285			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	25.953	32	.702	1.634	.052
	ภายในกลุ่ม	125.577	253	.529		
	รวม	151.531	285			
ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	ระหว่างกลุ่ม	33.012	32	.424	1.920	.053
	ภายในกลุ่ม	135.961	253	.596		
	รวม	168.973	285			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	18.652	32	.265	1.003	.168
	ภายในกลุ่ม	147.032	253	.587		
	รวม	165.684	285			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	17.619	32	.188	1.983	.054
	ภายในกลุ่ม	70.244	253	.310		
	รวม	87.863	285			

**** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05**

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลพบว่า ความความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงาน โดยรวมมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.3.1 ต้องการให้มีแผนการลงทุนเพิ่มมากกว่านี้ เช่น มีกองทุนต่างประเทศเพิ่มเข้ามา หรือ มีกองทุนตราสารทุน 100%

4.3.2 ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการลงทุนกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ให้กับสมาชิกกองทุนฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือ ปีละ 2 ครั้ง (ทุก 6 เดือน)

4.3.3 อยากให้เพิ่มเงินสมทบจากนายจ้างเป็น 6 เปอร์เซ็นต์ หรือเป็นขั้นบันไดตามอายุงานที่เพิ่มขึ้น ไม่ใช่แค่ 3 เปอร์เซ็นต์ ตลอดอายุการทำงาน

4.3.4 ต้องการให้มีการให้ความรู้เรื่องของการดูแลการดำเนินการของกองทุนตามแผนการลงทุน และการวิเคราะห์ในการเลือกแผนการลงทุน ที่เหมาะสมให้แต่ละคน

4.3.5 เปิดโอกาสให้ผู้ที่ไม่ลาออกจากกองทุน แล้วสามารถกลับเข้ามาสมัครเป็นสมาชิกกองทุนฯ ได้อีกอย่างน้อย 1 ครั้ง เหมือนที่หน่วยงานอื่น ๆ

4.3.6 เมื่อถึงรอบของการเปลี่ยนแผนการลงทุน ควรมีการประชุมสัมพันธิ์ให้สมาชิกกองทุนทราบอย่างทั่วถึง และควรแจ้งข้อดี ข้อเสีย ของแต่ละแผนการลงทุนทุกปี เพื่อประกอบการตัดสินใจในการเปลี่ยนแผนการลงทุน และมีการแสดงผลการลงทุนหรือสรุปผลกำไร ขาดทุน ของแต่ละแผนการลงทุนทุกปี เพื่อเปรียบเทียบความคุ้มค่า ในการลงทุนให้กับสมาชิกกองทุนฯ



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ จำนวน 286 ตัวอย่าง ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 20 สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD.) และสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T-test , F-Test ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. การอภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้
4. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จำนวน 286 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.30 เป็นบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 63.30 มีช่วงอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.20 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.10 มีอายุงาน มากกว่า 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.20 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.30 และส่วนใหญ่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 10.20

5.1.2 ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีดังนี้

1) โดยภาพรวมสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางอยู่ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ โดยภาพรวมปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สายงาน อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่สังกัด มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ข้อสรุปมาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน เพื่ออธิบายวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน ที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เฉพาะส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีระดับความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีภาพรวม 2 ด้าน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร ปั่นก้อง และวัชรินทร์ ชาญศิลป์ (2559) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมต่อโครงการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมต่อโครงการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายของโครงการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้พนักงานทราบใน ระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวระ ทาสุวรรณและคณะ (2553) ที่ได้ศึกษา การรับรู้และความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่มีต่อกองทุนสำรองเลี้ยงชีพไทยมั่นคงซึ่งจดทะเบียนแล้ว ซึ่งภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และมีรายด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินของพนักงาน และด้านสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ มีความพึงพอใจกับแผนการลงทุนแล้ว และมีความพึงพอใจในอัตราเงินสมทบร้อยละ 3 ในปัจจุบัน รวมถึงมีความพึงพอใจกับอัตราเงินที่ได้รับเมื่อเกษียณอายุการทำงาน หรือลาออกจากงาน และมีความพึงพอใจกับการสะสมเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพราะสามารถใช้สิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปีได้ ส่วนความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามความหมายของ นันทิยา ผิวงาม และคณะ (2557) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจปัจจัยส่วนบุคคลต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร ปั่นก้อง และวัชรินทร์ ชาญศิลป์ (2559) ที่ได้ศึกษา

ความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมต่อโครงการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พบว่าพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ สถานภาพ สายงาน ค่าใช้จ่ายต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1 ด้านการให้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ควรให้กองบริหารงานบุคคล จัดให้มีการประชาสัมพันธ์กองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ และจัดการอบรมให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ให้กับสมาชิกของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สมาชิกของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ มีความเข้าใจในส่วนของการสะสมเงิน สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับเงินสมทบ แผนการลงทุน และผลประโยชน์อื่น ๆ ที่จะได้รับ

5.3.2 กองบริหารงานบุคคล ควรมีการอบรมเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้สมาชิกของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ของมหาวิทยาลัยที่หมุนเวียนเข้ามาใหม่ ได้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจให้กับสมาชิกของกองทุน รวมถึงการตอบข้อสงสัยด้วยสื่อต่าง ๆ เช่น Website Facebook Line ซึ่งจะทำสมาชิกของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ มากยิ่งขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.4.1 ผู้วิจัยควรศึกษาในเรื่องของนโยบายกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ หรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้ นำไปปรับปรุงกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ของมหาวิทยาลัยต่อไป

5.4.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยเชิงคุณภาพ มีการสัมภาษณ์เชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์หรือการประชุมกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กาญจนา แก้วเทพ. (2556). **ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**.โครงการเมธีวิจัยอาวุโส ฝ่ายวิชาการ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- จำเนียร จวงตระกูล. (2553). **ปฐมบทการบริหารงานบุคคลของภาคเอกชนไทย**.
- ฐิติภา ทองไชย. (2564). **ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**.
- ทรงยศ แก้วมงคลและคณะ. (2561). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปี 2561)**.งานวิจัยสนับสนุนจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.พิมพ์ครั้งที่ 10**. กรุงเทพฯ: ปิสนิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นวระ ทาสวรรณ และคณะ. (2553).**การรับรู้และความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่มีต่อกองทุนสำรองเลี้ยงชีพไทยมั่นคงซึ่งจดทะเบียนแล้ว**.มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- นวระ ทาสวรรณ และวรจนา แสงตาล (2552). **ความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม**.มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- นันทิยา ผิวงามและคณะ. (2557). **ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา**. วิจัยตามโครงการการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน จากเงินนอกงบประมาณ งบประมาณการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปณณวัชร พัทธราลย์. (2558). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิกุลแก้ว สุขขา. (2558). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีการบริหารจัดการตลาดน้ำแบบดั้งเดิมและตลาดน้ำแบบจำลอง**.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภาณุเดช เพ็ญความสุข และคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**. ทุนสนับสนุนจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2557). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของร้านเจ้าดำรับซื้อยาง**.งานวิจัยของมหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. **กองบริหารงานบุคคล**. (2564) สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://www.ped.rmutt.ac.th/>.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. **ข้อบังคับกองทุนเฉพาะส่วน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภายใต้กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เคมาสเตอร์ พูล พันด์ ซึ่งจดทะเบียนแล้ว**

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (25 กุมภาพันธ์ 2558). ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการดำเนินงานของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2558.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (3 มีนาคม 2552). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ว่าด้วย จรรยาบรรณของข้าราชการ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2558.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2562). ความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. ประจำปี 2562. รายงานวิจัย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ศศิธร ปั่นก้อน และวัชรินทร์ ชาญศิลป์. (2559). ความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมต่อโครงการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). สถิติประยุกต์ สำหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์(พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: สุพีเรีย พรินติ้งเฮาส์.ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาดตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สืบค้นจาก <http://proceedings.bu.ac.th/index.php/comphocadownload-controlpanel/apc?download=150>.
- สหลักษณ์ บุญกาญจน์. (2559). ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานบริษัท สวัสดิ์อุดมเอ็นจิเนียริง (ระยอง) จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- หทัยรัตน์ บรรลือ. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- หลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย จำกัด. ความรู้เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 2564. สืบค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://kasikornasset.com/th/provident-fund/Pages/index.aspx>.
- อติทยา วิมลเมื่อง. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากรของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test (5th ed.)*. New York: Harper Collins.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
เฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. สายงาน

1. สายวิชาการ 2. สายสนับสนุน

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 26- 30 ปี 3. 31 -35 ปี 4. 36 -40 ปี 5. 41- 45 ปี

6. 46 - 50 ปี 7. 51 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

5. อายุการทำงาน

1. น้อยกว่า 3 ปี 2. 3 - 6 ปี 3. 7 - 9 ปี 4. มากกว่า 9 ปี

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท 2. 15,001 - 25,000 บาท 3. 25,001 - 35,000 บาท

4. 35,001 - 45,000 บาท 5. 45,001 - 55,000 บาท 6. 55,001 บาทขึ้นไป

7. หน่วยงาน

1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

2. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

3. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

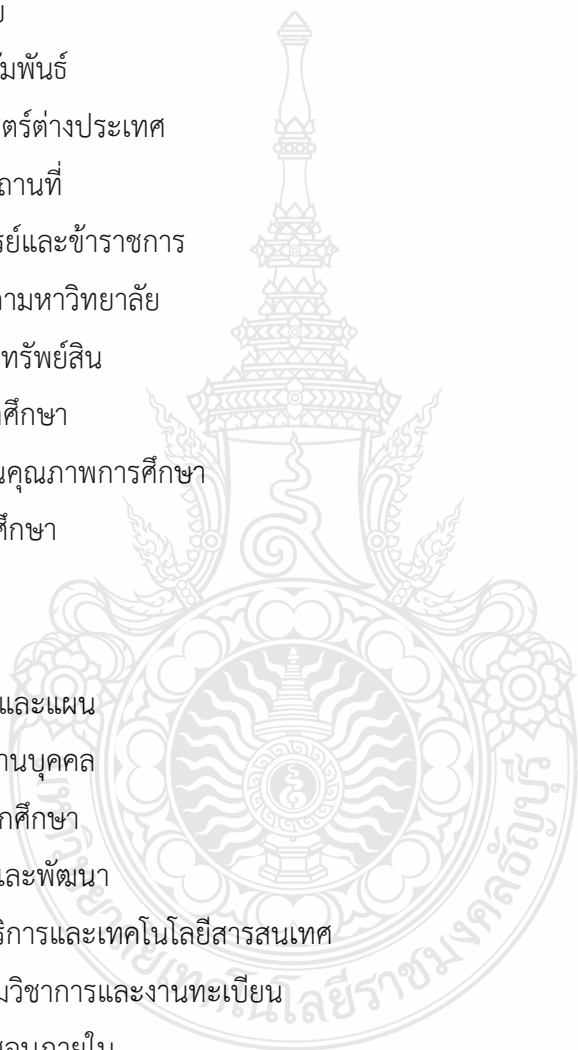
4. คณะบริหารธุรกิจ

5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

6. คณะวิศวกรรมศาสตร์

7. คณะศิลปกรรมศาสตร์

- 8. คณะศิลปศาสตร์
- 9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
- 10. คณะการแพทย์บูรณาการ
- 11. คณะเทคโนโลยีการเกษตร
- 12. คณะพยาบาลศาสตร์
- 13. สถาบันวิทยุกระจายเสียง
- 14. กองกฎหมาย
- 15. กองประชาสัมพันธ์
- 16. กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ
- 17. กองอาคารสถานที่
- 18. สภาคณาจารย์และข้าราชการ
- 19. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
- 20. สำนักจัดการทรัพย์สิน
- 21. สำนักบัณฑิตศึกษา
- 22. สำนักประกันคุณภาพการศึกษา
- 23. สำนักสหกิจศึกษา
- 24. กองกลาง
- 25. กองคลัง
- 26. กองนโยบายและแผน
- 27. กองบริหารงานบุคคล
- 28. กองพัฒนานักศึกษา
- 29. สถาบันวิจัยและพัฒนา
- 30. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 31. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 32. หน่วยตรวจสอบภายใน
- 33. โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม



ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุน
สำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน เพียงช่องเดียว
โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึงความพึงพอใจมาก 3 หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึงความพึงพอใจน้อย 1 หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ					
1. ท่านมีความพึงพอใจกับแผนการลงทุนของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ					
2. ท่านมีความพึงพอใจในอัตราเงินสมทบร้อยละ 3 ที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ในปัจจุบัน					
3. ท่านมีความพึงพอใจกับอัตราเงินที่ได้รับเมื่อเกษียณอายุการทำงาน หรือลาออกจากงาน					
4. ท่านมีความพึงพอใจกับการสะสมเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพราะใช้สิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี					
2. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ					
1. การชี้แจงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และสิทธิประโยชน์ของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน					
2. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยให้กับสมาชิกกองทุนอยู่เสมอ					
3. มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ					
3. ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ					
1. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับความต้องการของสมาชิกกองทุน และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
2. มีสื่อต่าง ๆ ในการให้ข้อมูล เช่น Website แผ่นพับ โปสเตอร์ ที่ทำให้เข้าใจเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ					
3. ท่านมีความพึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูล					
2. การทักทาย อธิบาย คำนวณ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
3. ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ					
4. การมีจิตใจเป็นผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน



ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือในการวิจัย / ผล IOC



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงไกร แซมสีม่วง
อาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพร คูพิมาย
อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร แสงสว่าง
อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



แบบประเมินคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อหาค่า IOC

สรุปการพิจารณาข้อคำถามแบบสอบถามข้อมูล เรื่องศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเฉพาะส่วน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่			ΣR	ค่า IOC	แปรผล
	1	2	3			
1. ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ						
1. ท่านมีความพึงพอใจในอัตราเงินสมทบร้อยละ 3 ที่จ่าย เข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ในปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ท่านมีความพึงพอใจกับอัตราเงินที่ได้รับเมื่อเกษียณอายุ การทำงาน หรือลาออกจากงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ท่านมีความพึงพอใจกับแผนการลงทุนของกองทุนสำรอง เลี้ยงชีพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. ท่านมีความพึงพอใจกับการสะสมเงินเข้ากองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ เพราะใช้สิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษีเงิน ได้ประจำปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ						
1. การชี้แจงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และสิทธิประโยชน์ของ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยให้กับสมาชิกกองทุนอยู่ เสมอ	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับความต้องการของสมาชิก กองทุน และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองทุนสำรอง เลี้ยงชีพฯ						
1. มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. มีสื่อต่าง ๆ ในการให้ข้อมูล เช่น Website แผ่นพับ โปสเตอร์ ที่ทำให้เข้าใจเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ท่านมีความพึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. การทักทาย อธิยาศัย ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. การมีจิตใจเป็นผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ภาคผนวก ค
ผลการ Try Out



Try Out

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	21



ภาคผนวก ง
ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นางสาววาสนา ผิวผลาผล
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	49/1 หมู่ 3 ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12110
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	บุคลากรปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ฝ่ายทะเบียนประวัติและสิทธิประโยชน์ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110 โทรศัพท์ 02-5494916, 0861046380
ประวัติการศึกษา	
ปริญญาตรี	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
E-mail	wasana_p@rmutt.ac.th

