

ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น ของพนักงานสำนักงาน กสทช. แบ่งตามเจนเอเรชัน

A STUDY OF DIFFERENT GENERATIONS
IN THE NEED FOR FLEXIBLE BENEFITS :
A CASE STUDY OF OFFICE OF
THE NATIONAL BROADCASTING AND
TELECOMMUNICATIONS COMMISSIONS
OF THAILAND (NBTC)

ณภัค อินทรานนท์^{1*}
พีรเศรษชฎ์ ชมภูมิ่ง²

Nubhuck Intranon^{1*}, Peraset Chompuming²

สถาบันพัฒนาบุคลากรและวิชาการ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ¹

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์²

NBTC Academy, Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission,
Bangkok 10400 Thailand¹

Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University, Bangkok 10200 Thailand²

Corresponding author E-mail: nabhuck.nbtc@gmail.com^{1*}

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานและพนักงานตามสัญญาจ้างของสำนักงาน กสทช. ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง จำนวน 375 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งโควตาตามสายงาน โดยไม่จำกัดเพศและช่วงอายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาโท สวัสดิการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและความมั่นคง รองลงมา ได้แก่ สวัสดิการด้านช่วยเหลือเกื้อกูล โดยที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น (Flexible benefits) โดยหากจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายเป็นสวัสดิการยืดหยุ่น สวัสดิการที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าตอบสนองความต้องการมากที่สุด ได้แก่ การเพิ่มเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และหากเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นจำแนกตามเจเนอเรชัน พบว่าเจเนอเรชันซึ่งแบ่งประชากรตามปีเกิดที่ต่างกันมีผลต่อความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นที่ต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจเนอเรชันซี (Gen-C) ซึ่งเป็นการแบ่งประชากรตามพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่เจเนอเรชันซี มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นที่แตกต่างกัน และหากเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นตามคุณลักษณะของประชากรพบว่า เพศ ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นที่ไม่แตกต่างกัน สถานภาพการสมรส อายุงานในองค์กรที่แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : สวัสดิการ สวัสดิการยืดหยุ่น เจเนอเรชัน

Abstract

This research aims to study the need for flexible benefits of the state enterprise officers working for Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission of Thailand (ONBTC). The number of subjects that constitute a study is 375 ONBTC officers, including permanent and contract officers. The method used to select the quota sample by the line. Unlimited gender and age range. The findings of the present study indicate that a high level of benefit satisfaction towards the majority of female subjects with master degree are health and security benefits, welfare benefits respectively. Moreover, it is interesting to note that the subjects also have needs for flexible benefits. Specifically, if the organization implements the flexible benefits reform policy, the subjects most interested flexible benefits that they wish to be offered is provident fund. Considering the results of hypothesis test, the comparison between the subjects' needs for flexible benefits and generations differentiated by year of birth (Baby Boomers vs. Gen X vs Gen Y) and by the integration of tech-savvy into daily life (Generation C), it is interesting to note that these different generations affect to different needs for flexible benefits. Given the comparison between the needs for flexible benefits and demographic data, the results show that the differences in gender, position, income, and education have no bearing on the differences in the need for flexible benefits. However, the differences in marital status and years of work leads to differences in the need for flexible benefits.

Keywords : Benefits, Flexible benefits, Generation

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือสำนักงาน กสทช. เกิดจากการยุบรวมของสำนักงานกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือสำนักงาน กทช. และกองงานคณะกรรมการกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์ หรือสำนักงาน กสช. เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2553 โดยแต่เดิม สำนักงาน กทช. เกิดจากการยุบกรมไปรษณีย์โทรเลข และตั้งเป็นสำนักงาน กทช. ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 โดยสำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการของ กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือ กสทช. ซึ่ง กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. เป็นไปตามเป้าหมาย สำนักงาน กสทช. จึงได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ขึ้น เพื่อใช้เป็นแผนปฏิบัติการในด้านต่างๆ

โดยได้ถ่ายทอดนโยบายของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. รวมทั้งยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. โดยสำนักงาน กสทช. ได้แบ่งประเด็นยุทธศาสตร์ออกเป็น 4 ประเด็น ซึ่งประเด็นยุทธศาสตร์แรกที่สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดไว้คือ สร้างความเข้มแข็งทางการบริหาร ตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีเป้าประสงค์คือสำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) หรือ HPO และมีธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) ที่มีความสำเร็จในการดำเนินงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า สำนักงาน กสทช. กำลังพัฒนาตนเองเพื่อมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง และทรัพยากรที่สำคัญในการทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้ คือพนักงานขององค์กร ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพนักงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้มีการรับพนักงานเพื่อมาเติมอัตรากำลังที่ขาดแคลนอยู่เสมอ และจากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าสำนักงาน กสทช. มีการควบรวบ แปรสภาพจากหลายๆ องค์กร ทำให้มีพนักงานที่แตกต่างกันและหลากหลายทั้งเพศ รูปแบบการดำเนินชีวิต และหลากหลายช่วงอายุ ซึ่งในความแตกต่างหลากหลายนี้เองที่ทำให้พนักงานมีความต้องการในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันไป และในปัจจุบันยังมีการใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นในทุกเพศทุกวัย โดยมีนักวิชาการเรียกประชากรที่มีการแบ่งกลุ่มตามการใช้เทคโนโลยีว่า เจเนอเรชันซี หรือ Gen-C โดยไม่ได้แบ่งตามช่วงอายุ

ซึ่งเจเนอเรชันซีเหล่านี้มีอยู่ในทุกๆ องค์กร ดังนั้นนอกจากค่าจ้าง เงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินแล้ว สิ่งที่จะเป็นที่ดึงดูดพนักงานเหล่านั้นให้ทำงานกับองค์กรได้นาน คือสวัสดิการ โดยสวัสดิการถือเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่งในองค์กรที่สามารถสร้างแรงจูงใจ สร้างความผูกพัน รวมถึงเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจกับบุคลากร และเป็นการรักษาบุคลากรให้อยู่ร่วมกับองค์กรได้นานที่สุด ซึ่งสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานกำกับดูแล ไม่แสวงหาผลกำไร และไม่ต้องการแข่งขันกับองค์กรใดๆ จึงทำให้การที่จะรักษาพนักงานที่เก่งๆ ไว้กับองค์กรเป็นเรื่องที่ท้าทาย โดยสวัสดิการเองก็เป็นส่วนหนึ่งในการที่จะรักษาพนักงานไว้กับองค์กร และจะต้องตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ของพนักงานได้

โดยในปัจจุบันรูปแบบของสวัสดิการของสำนักงาน กสทช. มีรูปแบบเดียว ซึ่งใช้รูปแบบนี้ทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับผู้บริหารลงมาถึงพนักงานปฏิบัติการ จึงทำให้รูปแบบของสวัสดิการอาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ประกอบกับสำนักงาน กสทช. ได้มีการแก้ไขระเบียบว่าด้วยการรักษาพยาบาลของพนักงานและลูกจ้างค่อนข้างบ่อยครั้ง ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่องของความต้องการสวัสดิการที่สามารถครอบคลุมความต้องการของพนักงานได้ทุกกลุ่ม นั่นคือสวัสดิการยืดหยุ่น ซึ่งสวัสดิการยืดหยุ่นที่น่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในเจเนอเรชันซี และเจเนอเรชันต่างๆ ที่แบ่งตามช่วงอายุได้มากกว่าสวัสดิการในรูปแบบที่ตายตัว โดยพนักงานสามารถเลือกสวัสดิการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเองได้ อีกทั้งยังเป็นความท้าทายขององค์กรที่สามารถจะตอบสนองความต้องการของพนักงานได้หรือไม่ โดยที่พนักงานยังคงได้รับสวัสดิการพื้นฐานเท่ากัน เช่น วันลา ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการในปัจจุบันของพนักงานสำนักงาน กสทช. ในส่วนกลาง
2. เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานสำนักงาน กสทช. ในส่วนกลาง
3. เพื่อให้ทราบความต้องการสวัสดิการที่แตกต่างในแต่ละเจเนอเรชันของพนักงานสำนักงาน กสทช. ในส่วนกลาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความต้องการทางด้านสวัสดิการของพนักงานสำนักงาน กสทช. ในส่วนกลาง
2. เพื่อทราบถึงความแตกต่างของการใช้ชีวิต ความแตกต่างของช่วงอายุมีความต้องการสวัสดิการที่แตกต่างกัน
3. เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงสวัสดิการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของพนักงาน

แนวคิดและกรอบวรรณกรรม

1. ความหมายของสวัสดิการ

วิทยา ดันติเสวี (2549, น. 289) สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยราชการ หรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือประโยชน์อื่นนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้ที่ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้ความสามารถทั้งหมดที่มีอยู่ของตนในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

อนิวช แก้วจันทน์ (2552, น. 171) กล่าวว่า สวัสดิการ (Benefits) เป็นค่าตอบแทนที่องค์กรกำหนดขึ้นในการตอบแทนที่ได้เข้าร่วมงานกับองค์กร เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานและการดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง ปัจจุบันอาจเรียกได้ว่า “ผลประโยชน์เกื้อกูล” หรือ “ผลตอบแทนทางอ้อมก็ได้”

สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ (2560, น. 271) สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์อื่นๆ ของบุคลากรที่องค์กรจ่ายนอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้าง ผลประโยชน์ดังกล่าวอาจเป็นเงินสด สิ่งของ หรือบริการ เช่น อาหาร ค่าพาหนะ ภาษีเงินได้ที่องค์กรออกให้ เสื้อผ้า ที่พักอาศัย ฯลฯ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า สวัสดิการเป็นสิ่งที่องค์กรจัดให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นการตอบแทนให้กับพนักงาน ที่นอกเหนือจากค่าจ้างทั้งเป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้พนักงานได้รับความเป็นอยู่ที่ดี มีความมั่นคงและมีความปลอดภัยในชีวิต รวมถึงเป็นการรักษาพนักงาน และจูงใจให้พนักงานที่มีประสิทธิภาพ อยู่กับองค์กรได้นาน

2. ความหมายและหลักการจัดสวัสดิการยืดหยุ่น

David and Newston (1989, p. 357, อ้างถึงใน สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2540, น. 125) ได้ให้ความหมายของ ประโยชน์ตอบแทนแบบยืดหยุ่นคือ การนำเอาเรื่องราวรางวัลทางเศรษฐกิจ (Economic rewards) เข้าไว้ด้วยกัน โดยนายจ้างมีความประสงค์ที่จะให้ลูกจ้างได้รับการตอบสนองความต้องการที่ดีกว่า หรืออีกนัยหนึ่ง เพื่อให้มีการตอบสนองความต้องการอื่นๆ ที่ไม่แน่นอน หรือที่อาจเกิดขึ้นตามความต้องการของลูกจ้างแต่ละกลุ่มแต่ละคนได้นอกจากนี้ การจัดประโยชน์ตอบแทนในลักษณะดังกล่าวยังมีความเหมาะสมกับชนิดของงานและสภาพแวดล้อมขององค์กร เพราะเท่ากับเป็นการเปิดโอกาสให้ลูกจ้างสามารถเลือกประโยชน์ตอบแทนรวมๆ เฉพาะตนเองได้

อนันตชัย คงจันทร์ (2557, น. 313) ความยืดหยุ่นของสวัสดิการผลประโยชน์ (Flexibility of benefits) คือการให้ความเป็นอิสระแก่พนักงานในการเลือกรูปแบบของสวัสดิการ ผลประโยชน์ที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละคน องค์กรบางแห่งมีการให้สวัสดิการผลประโยชน์ที่เป็นมาตรฐานเหมือนกันแก่พนักงาน

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2540, น. 127-128) กล่าวว่า ส่วนมากแผนของผลประโยชน์ตอบแทนโดยทั่วไป มักประกอบด้วยประโยชน์ตอบแทนที่เกี่ยวกับความมั่นคงและสุขภาพอนามัย การจ่ายในเวลาที่ไม่ได้ทำงาน โดยยึดหลักการที่สำคัญในการจัดผลประโยชน์ตอบแทน ดังนี้

1. พนักงานทุกคนต้องได้รับสวัสดิการพื้นฐาน
2. พนักงานสามารถเลือกรายการสวัสดิการ ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1 สวัสดิการพื้นฐานที่ครอบคลุมการรักษาพยาบาล การประกันสุขภาพ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การจ่ายบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน
 - 2.2 สวัสดิการที่เลือกได้ พนักงานสามารถเลือกความคุ้มครองด้านการรักษาพยาบาลเต็มจำนวน หรืออาจเลือกบางส่วน หรืออย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเลือกที่จะได้รับสวัสดิการหรือบริการที่จำเป็น (Core) และมีส่วนเพิ่ม (Additional) ให้เลือก

3. วิธีการจัดประโยชน์ตอบแทนแบบยืดหยุ่น

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2540, น. 129-132) การจัดกลุ่มรูปแบบของประโยชน์ตอบแทนที่เหมาะสมหรือยืดหยุ่นได้ เพื่อให้ลูกจ้างมีโอกาสเลือก อาจแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ทุกประเภทมีลักษณะร่วมกันอยู่คือมีสวัสดิการพื้นฐานที่เป็นกรอบขั้นต่ำ (Basic benefit package) สำหรับพนักงานตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย ส่วนที่เกินจากกรอบขั้นต่ำหรือจากมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของพนักงานที่จะเลือกแบบใดแบบหนึ่ง ดังนี้

1. The core cafeteria หลักสำคัญของการจัดตามประเภทนี้คือ นายจ้างจะต้องให้ความคุ้มครองในระดับที่ต่ำสุดแก่พนักงาน ซึ่งได้แก่ ประกันหมู่ การประกันเมื่อไม่สามารถทำงานได้ในระยะสั้น วันพักผ่อน และการประกันการรักษาทางการแพทย์ในโรงพยาบาล ส่วนเกินที่จะเลือกได้ เช่น เงินสะสม การประกันด้านทันตกรรม อสังหาริมทรัพย์ และอื่นๆ
2. The buffet plan เป็นประเภทที่นายจ้างทำสวัสดิการแบบรวมให้ โดยพนักงานมีทางเลือกได้ 2 ทาง คือรับสวัสดิการสะสมเพิ่มขึ้น เพื่อนำไปแลกกับสวัสดิการอื่นๆ เช่น การทำฟัน หรือรับความคุ้มครองเมื่อไม่สามารถทำงานได้ในระยะยาว
3. The alternative dinners plan เป็นวิธีการที่องค์กรจัดให้มีรูปแบบสวัสดิการที่แตกต่างกันเป็นจำนวนมาก แต่สามารถนำมาตีค่าเป็นตัวเงินได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยแต่ละรูปแบบมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้กลุ่มพนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกันสามารถเลือกแต่ละรูปแบบได้ เช่น พนักงานโสดอาจเลือกรูปแบบหนึ่ง ผู้ที่สมรสแล้วแต่คู่สมรสไม่ได้ทำงานอาจเลือกรูปแบบหนึ่ง หรือผู้ที่สมรสแล้วและคู่สมรสที่ทำงานด้วยอาจเลือกอีกรูปแบบหนึ่ง เป็นต้น

4. ความหมายและเจเนอเรชันลักษณะต่างๆ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของเจเนอเรชันไว้ ดังนี้

เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร (2550, น. 11 อ้างถึงใน Lyons, 2003) ได้ให้คำจำกัดความของเจเนอเรชันว่า เจเนอเรชันคือ การแบ่งคนออกเป็นกลุ่มย่อยโดยพิจารณาจากช่วงปีเกิดและเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในช่วงชีวิต คนที่อยู่ในเจเนอเรชันเดียวกันจะมีลักษณะเฉพาะที่คล้ายคลึงกัน เช่น ความเชื่อ ค่านิยม ลักษณะนิสัย เป็นต้น ซึ่งแต่ละเจเนอเรชันจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน

วภัสสรานัฐ รวยชนาสมบัติ (2558, น. 7 อ้างถึงใน Takatoshi) เจเนอเรชัน หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดและเติบโตในสภาพแวดล้อม ในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกัน ทำให้มีประสบการณ์ ค่านิยม ทักษะ ทักษะคิด รวมถึงรูปแบบในการดำเนินชีวิตที่คล้ายกัน

สรรเพชญ์ ไชยสิทธิ์สวัสดิ์ (2557) นักวิชาการซึ่งแบ่งเจเนอเรชันต่างๆ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 เจเนอเรชันบี (Baby boomer generation) หรือ “Gen-B” ซึ่งเป็นคนสูงอายุในปัจจุบัน (พ.ศ. 2489-2507) คนกลุ่มนี้เป็นคนกลุ่มที่เกิดหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่แต่ละประเทศต้องเร่งผลิตประชากรเพื่อมาพัฒนาประเทศที่บอบช้ำ มีความอดทนสูง สู้งาน ชอบทำงานและประสบความสำเร็จด้วยตัวเอง มีการแข่งขันสูง และยึดระบบชนชั้นในการทำงาน รับฟังคำสั่งจากผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีองค์ความรู้มากกว่า ขณะเดียวกันคนยุคนี้อาศัยชีวิตเรียบง่าย เป็นคนเก็บออมมากกว่าใช้

กลุ่มที่ 2 เจเนอเรชันเอกซ์ (Generation X) หรือเรียกสั้นๆ ว่า “Gen-X” ซึ่งเป็นคนวัยทำงานในยุคปัจจุบัน (พ.ศ. 2508-2522) เป็นผลกระทบจากการเร่งผลิตประชากรล้านจนต้องคุมกำเนิด ขณะเดียวกันเทคโนโลยีเริ่มทันสมัย จึงทำให้เริ่มมีตัวเลือกมาก คนกลุ่มนี้จึงเริ่มมีความอดทนน้อยลง เจนนี้จะทำงานด้วยตัวเอง ยึดระบบชนชั้นน้อยลง เก็บออมและใช้เท่าที่มี เลือกทำงานที่ชอบ รักอิสระ และมีความคิดสร้างสรรค์แหวกกรอบ

กลุ่มที่ 3 เจเนอเรชันวาย (Generation Y) หรือ “Gen-Y” เป็นคนวัยตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนปลายถึงเริ่มทำงานใหม่ (พ.ศ. 2523-2540) คนกลุ่มนี้จะเกิดมาพร้อมเทคโนโลยีทันสมัยและแพร่หลาย รวมทั้งองค์ความรู้ทำให้ความอดทนเริ่มมีน้อยลง สมาธิสั้นขึ้น และเปลี่ยนงานบ่อย คนเจนนี้นี้ไม่ชอบชนชั้น โดยเด็กเจนนี้นชอบการทำงานเป็นทีม ทำงานร่วมกันมากกว่าฟังคำสั่งจากหัวหน้างานหรือผู้นาอย่างเดียว และการบังคับขู่เข็ญจากพ่อแม่

กลุ่มที่ 4 เจเนอเรชันซี หรือแซด (Generation Z) หรือ “Gen-Z” (พ.ศ. 2540 ขึ้นไป) ซึ่งเป็นคนกลุ่มวัยตั้งแต่แรกเกิดถึงมัธยมศึกษาตอนต้น คนเจนนี้นี้เกิดมาด้วยการเลี้ยงดูที่เพียบพร้อม เทคโนโลยีทันสมัยและแพร่หลาย รวมถึงองค์ความรู้ที่ได้ทุกอย่างตามที่ต้องการและมีตัวเลือกมาก ทำให้คนเจนนี้นี้มักทำในสิ่งที่ชอบ ชอบความสะดวกสบาย ไม่ชอบพิธีการ และสามารถทำอะไรหลายๆ อย่างได้ในคราวเดียวกัน

นอกจากการแบ่งเจเนอเรชันตามปี พ.ศ. เกิดและช่วงอายุดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว แต่ในปัจจุบันยังมี “เจเนอเรชันซี” (Gen-C) หรือ Generation Connected ซึ่งแบ่งประชากรตามพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

วรมน บุญศาสตร์ (2558, อ้างถึงใน Nielsan) บริษัทวิจัยข้อมูลด้านการตลาด “นิลเส็น” นิยามกลุ่มลักษณะประชากรกลุ่มใหม่ที่ไม่ได้ใช้หลักอ้างอิงตามช่วง พ.ศ. เกิดอีกต่อไป แต่นิยามตามอัตราความกระตือรือร้นของการเป็นคนในยุคดิจิทัล โดยเรียกพวกเขาว่า คน “เจนนี” หรือ “Generation C” ตัวนี้ย่อมาจากคำว่า “Connectedness” สำหรับคนเจนนี้นั้น จะมีนิสัยที่เห็นเด่นชัดมากๆ คือ มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตลอดเวลา มีการอัปเดตข้อมูล สนใจข่าวสารที่ได้รับรู้มาในโลกโซเชียล พร้อมจะแชร์ต่อทุกเมื่อ ติดตามตุลิวลิปในยูทูปมากกว่านั่งดูโทรทัศน์ เหมือนกับสั่งคอมออนไลน์กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของตัวเองไปแล้ว ผลการวิจัยสามารถบอกพฤติกรรมของกลุ่มผู้บริโภคเจนนี้นี้เป็น 4C ดังนี้

1. **Connection (มีปฏิสัมพันธ์ออนไลน์)** มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เชื่อมต่อที่หลากหลาย ทุกที่ ทุกเวลา อินเทอร์เน็ตคือสิ่งแรกที่นึกถึงเมื่อต้องการความบันเทิง ชีวิตแบบออนไลน์ การเข้าถึงข่าวสาร การพูดคุยกับเพื่อน ข้อจำกัดเรื่องเวลาและระยะทางกลายเป็นเรื่องที่ไม่เลวร้ายเลย ในทุกวันนี้
2. **Curation (มีความอยากรู้อยากเห็น)** เสาะแสวงหาสิ่งที่ควรค่าแก่การแชร์ แชร์สิ่งนั้นบนโซเชียลเน็ตเวิร์ก
3. **Creation (มีความสร้างสรรค์)** มีการสร้างสรรค์ การตั้งสถานะ โพสต์รูปภาพ และทำคลิปวิดีโอ ฯลฯ โพสต์สิ่งที่สร้างสรรค์ขึ้น เพื่อเป็นการบ่งบอกถึงความเป็นตัวตน
4. **Community (มีกลุ่มสังคมออนไลน์)** เข้าร่วมกลุ่มออนไลน์หลากหลายกลุ่มในเวลาเดียวกัน ออนไลน์ตลอดเวลา และมีการสื่อสารระหว่างกัน

Mariann Hardey (2011, น. 752) กล่าวว่า เจเนอเรชันซี เป็นผู้บริโภครุ่นที่เกิดมาในโลกที่มีเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น การจำกัดความนี้เป็นการสร้างหมวดหมู่กว้างๆ เพื่อเป็นการสรุปพฤติกรรมเด่น เหมือนที่เคยใช้กับเจเนอเรชันเอกซ์และเจเนอเรชันวายมาก่อน แต่เจเนอเรชันซี ไม่ได้ระบุด้วยปีที่เกิด แต่เป็นการให้ความสนใจกับพฤติกรรม โดยอาจมีพฤติกรรม 4C ได้แก่ Creativity Casual Collapse Control และ Celebrity นอกจากนี้ “C” อาจหมายถึง Content หรือเนื้อหา ซึ่งเป็นการสร้างและควบคุมเนื้อหาผ่านอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ

5. แนวคิดพฤติกรรมกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

นิตย จันทรเกตุ (อ้างถึงใน ฐิติยา, 2547, น. 6) กล่าวว่า พฤติกรรม คือการกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลนั้น โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้และทัศนคติของตนเอง ซึ่งการที่บุคคลมีพฤติกรรมต่างกันอาจเนื่องมาจากมีความรู้และทัศนคติที่ต่างกัน โดยความแตกต่างอาจเกิดขึ้นจากการเปิดรับสื่อ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดประสบการณ์สังคมที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากที่สุด

พฤติกรรมเกิดจากแรงกระตุ้น พฤติกรรมรูปแบบต่างๆ จึงเกิดมาจากการจูงใจ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความต้องการด้านร่างกายเหมือนกับพฤติกรรมสารสนเทศ ได้แก่ ระบบกระบวนการค้นหาข้อมูลข่าวสาร เริ่มกระบวนการจากผู้เริ่มแรกจะไม่มีความรู้หรือไม่เคยผ่านประสบการณ์มาก่อน หรือมีความรู้น้อยมากหรือไม่เพียงพอเกี่ยวกับเรื่องที่สนใจ และเมื่อพยายามค้นหาข้อมูลข่าวสารมากขึ้นผู้ใช้ก็จะได้ทราบเรื่องที่ผู้สนใจมากขึ้น และสามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น ซึ่งมีกระบวนการค้นหาข้อมูลข่าวสารในลักษณะเช่นนี้มี 6 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นแรก เริ่มคิดเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการ

ขั้นที่สอง เลือกหัวข้อที่ตรงกับความต้องการ

ขั้นที่สาม สืบค้นและศึกษาข้อมูลพื้นฐานเพื่อเพิ่มความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

ขั้นที่สี่ กำหนดหัวข้อ เป็นการกำหนดหัวข้อเรื่องจากข้อมูลข่าวสาร โดยใช้การพิจารณาจากข้อมูล
ที่สืบค้นและศึกษาเพิ่ม

ขั้นที่ห้า รวบรวม ผู้ใช้จะใช้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับหัวข้อเรื่อง
ที่ต้องการหรือหัวข้อที่กำหนดไว้

ขั้นที่หก เสร็จสิ้น เป็นการเสร็จสิ้นกระบวนการค้นหาข้อมูลข่าวสารตามหัวข้อที่ต้องการ และนำเอา
ข้อมูลที่ได้จากการแสวงหาไปใช้หรือปฏิบัติงาน ซึ่งวัดความสำเร็จจากความพึงพอใจของผู้ใช้

ศศิจันทร์ ปัญจทวี (อ้างถึงใน วิชาภา, 2549) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การรวมกันระหว่าง
เทคโนโลยีและสารสนเทศ ส่วนของเทคโนโลยีเป็นการผสมผสานระหว่าง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี
อื่นๆ เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นั้นมียุคประกอบด้วยกัน
5 องค์ประกอบ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร ข้อมูล และกระบวนการทำงาน ส่วนสารสนเทศ ซึ่งเป็น
สิ่งที่ได้มาจากการนำข้อมูลข่าวสารมาเข้าสู่ระบบ การประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
และตัดสินใจในเรื่องต่างๆ

6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy)

นิตินิล ภูตะโชติ (2556, น. 191) กล่าวว่า มาสโลว์ได้มองความต้องการของมนุษย์ในลักษณะลำดับขั้น
จากระดับต่ำสุดไปสูงสุด โดยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีดังนี้

1. **ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs)** เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อให้สามารถ
ดำรงชีวิตอยู่ได้ เป็นการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายโดยตรง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่อง
ปัจจัยสี่ของมนุษย์ เพราะเป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต
2. **ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety needs or Security needs)** เป็นความ
ต้องการได้รับความคุ้มครองที่เกิดจากปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดความมั่นคงและปลอดภัย
ต่อชีวิตและทรัพย์สินที่มีอยู่ โดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในขั้นนี้ก็ต่อเมื่อความต้องการทางร่างกาย
ได้รับการตอบสนองเรียบร้อยแล้ว

3. **ความต้องการทางสังคม (Social needs)** คือมีความต้องการทางสังคม ต้องการอยากจะมี ความสัมพันธ์กับคนอื่น ต้องการความรักความเข้าใจจากคนอื่น ต้องการอยากจะมีส่วนร่วมในสังคม อยากจะเป็นสมาชิกกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการยอมรับในสังคม
4. **ความต้องการได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น (Esteem needs)** ต้องการให้สังคมยกย่อง ในความเก่งความสามารถของตน เพราะจะทำให้รู้สึกว่าคุณค่า มีความภูมิใจที่ได้รับการ ยกย่องและให้เกียรติจากสังคม
5. **ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self actualization needs)** เป็นความต้องการ ขั้นสุดท้าย ซึ่งความต้องการนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นที่ 1 - 4 ได้รับการตอบสนอง เรียบร้อยแล้ว ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิตของ แต่ละคนที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory)

นิติปอล ภูตะโชติ (2556, น. 187-188) กล่าวว่า ทฤษฎีการจูงใจของ Frederick Herzberg เป็นที่นิยม กันอย่างแพร่หลาย ในทฤษฎี 2 ปัจจัยนี้ มีปัจจัย 2 อย่างที่ทำให้คนมีความพอใจและไม่พอใจในการทำงาน โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันและลดความไม่พอใจในการทำงานของ พนักงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน ถ้าไม่มีปัจจัยดังกล่าวจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ ในการทำงาน
2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำงาน เพราะเป็นปัจจัยที่กระตุ้น ให้พนักงานทุ่มเทความสามารถและความพยายามทำงานให้ได้ดีที่สุด ปัจจัยจูงใจจะมีผลต่อ ความสำเร็จของงาน พนักงานจะเกิดความพอใจในงาน ปัจจัยดังกล่าวจะมีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน of พนักงานโดยตรง

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สยาม อินยิ้ม (2547, บทคัดย่อ) “ศึกษารูปแบบจำลองสวัสดิการยืดหยุ่นของธุรกิจอาหารสัตว์น้ำ กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหารเครือเจริญโภคภัณฑ์” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการ ให้มีการเปลี่ยนแปลงสวัสดิการในปัจจุบัน แต่ยังคงให้ความสำคัญกับสวัสดิการในรูปแบบเดิม ส่วนสวัสดิการ ยืดหยุ่นที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกมากที่สุดคือสวัสดิการที่ประกอบด้วยประกันความมั่นคง สวัสดิการหลัง เกษียณ และสวัสดิการรูปตัวเงิน

วิณววรรณ จักรชัยชาญ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานในสถานประกอบการผลิตอัญมณี” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเกือบทั้งหมดในสถานประกอบการอัญมณีต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น และ 1 ใน 3 ยินดีออกค่าใช้จ่ายบางส่วนเพื่อให้ได้สวัสดิการที่ต้องการ โดยชุดสวัสดิการที่มีความนิยมมากที่สุดจากจำนวนทั้งสิ้น 3 ชุด คือชุดที่ 1 ซึ่งมีลักษณะเด่นในการช่วยเหลือด้านเศรษฐกิจ ลำดับที่ 2 มีลักษณะเด่นทางด้านสวัสดิการทางด้านประกันสุขภาพซึ่งครอบคลุมบุคคลในครอบครัวของพนักงานด้วย และลำดับสุดท้ายมีลักษณะเด่นทางด้านให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมภายในหน่วยงานจากพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในส่วนต่างๆ

คมกริช เพ็ญศรี (2554, น. 75) “ความต้องการสวัสดิการของพนักงานบริษัท ไฮเบอร์แพลนเน็ต อินเทอร์เน็ต จำกัด เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นบริษัท (มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า สวัสดิการด้านต่างๆ ของบริษัทไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในแต่ละกลุ่มได้เท่าที่ควร พนักงานต้องการให้มีการปรับปรุงสวัสดิการเพื่อให้รองรับกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เช่น ค่ารักษาพยาบาลที่สูงขึ้น ค่าเดินทาง ค่าเล่าเรียนบุตร บริษัทควรมีมาตรการรองรับเมื่อพนักงานเกิดปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าที่บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นอย่างดี

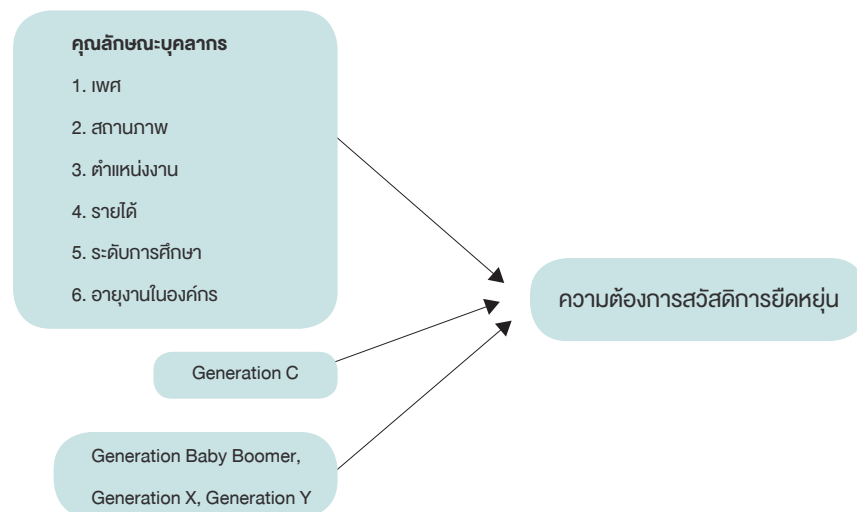
สมรัตน์ เขาวมัย (2557, บทคัดย่อ) “ความพึงพอใจของบุคลากรวิชาชีพต่อการจัดสวัสดิการในโรงพยาบาลนครธน” ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจของบุคลากรวิชาชีพต่อสวัสดิการภาคบังคับ พบว่าบุคลากรวิชาชีพมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการภาคบังคับมากกว่าสวัสดิการเพิ่มเติมในระดับปานกลาง โดยบุคลากรวิชาชีพมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการภาคบังคับสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของสวัสดิการเพิ่มเติมสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน พบว่าบุคลากรวิชาชีพมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการเพิ่มเติมด้านสุขภาพอนามัยมากที่สุด ผลการศึกษาเปรียบเทียบว่าแตกต่างจากข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของบุคลากรวิชาชีพต่อสวัสดิการที่ได้รับของโรงพยาบาลนครธนพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้รวมต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้บุคลากรวิชาชีพมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการภาคบังคับที่ได้รับของโรงพยาบาลนครธนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้รวมต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้บุคลากรวิชาชีพมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมที่ได้รับของโรงพยาบาลนครธนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สลักจิต ภูประกร (2555, บทคัดย่อ) “ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษาและด้านนันทนาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจ

ในสวัสดิการที่ได้รับด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558, บทคัดย่อ) “ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรณีควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข” ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิต และความจงรักภักดีของพนักงานราชการกรมควบคุมโรคอยู่ในระดับมาก สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ และระยะเวลาการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน และพบว่าอายุ ระดับการศึกษาและระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน การทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ในส่วนกลาง โดยผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน จากการแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ชุด โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งโควตาตามสายงานโดยไม่จำกัดเพศและช่วงอายุ มีตัวแปรต้น ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ

สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กร 2) เจเนอเรชันซี 3) เจเนอเรชันบี เจเนอเรชันเอกซ์
เจเนอเรชันวาย ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น

ผู้ศึกษาได้ใช้การแจกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในส่วนของคำถามภายใน
แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้มีการนำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและทฤษฎีมาเป็นหลักในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้
สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) ความ
พึงพอใจต่อสวัสดิการของสำนักงาน กสทช. ในปัจจุบัน 3) ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น 4) พฤติกรรม
การใช้โซเชียลมีเดีย 5) ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยใช้มาตราวัดแบบ Rating scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่
มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) โดยการให้อาจารย์ที่ปรึกษา
สารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถาม เพื่อให้ข้อคำถามมีความครอบคลุมและความครบถ้วนของ
ข้อมูล พร้อมทั้งผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปสอบถามตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นการทดสอบความ
เที่ยงตรงของข้อคำถามและเป็นการลดความซ้ำซ้อนและความไม่เข้าใจในแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 15 คน
และปรับปรุงแบบสอบถามจนสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ และได้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)
โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha correlation) ตามวิธี Cronbach ซึ่งแบบทดสอบมีความน่าเชื่อถือ
สำหรับคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจสวัสดิการในปัจจุบันเท่ากับ 0.796 และแบบทดสอบมีความน่าเชื่อถือ
สำหรับคำถามเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นเท่ากับ 0.845 หมายความว่า แบบสอบถามมี
ความน่าเชื่อถือเนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งเป็นค่าบวกและค่าใกล้เคียง 1

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายในสำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง
รวมจำนวน 400 คน โดยกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสำรวจและให้กลุ่มเป้าหมาย
ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยใช้มาตราวัดแบบ Rating scale โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น
5 ระดับดังนี้ น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน น้อย มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน ปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มาก มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าร้อยละ (Percentage)
ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova)

ผลการศึกษา

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะบุคลากรของกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 58.9 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 41.1 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากกว่าสมรส คิดเป็นร้อยละ 72.3 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 60.0 โดยส่วนมากดำรงตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.0 และมีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของสำนักงาน กสทช.

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพและความมั่นคงอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.44 รองลงมาได้แก่ สวัสดิการด้านช่วยเหลือเกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.86 สวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.74 และสวัสดิการด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 2.62 โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจเนอเรชันที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการประเภทต่างๆ ในปัจจุบันไม่แตกต่างกัน

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นในระดับมาก โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเจเนอเรชันที่แบ่งประชากรตามปีเกิดที่แตกต่างกันมีผลต่อความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นที่แตกต่างกัน โดยเจเนอเรชันวายมีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นมากกว่าเจเนอเรชันเอกซ์และเบบี้บูมเมอร์

โดยสวัสดิการที่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การเพิ่มเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาคือ เงินสะสม/กองทุนสะสม สำหรับคนโสดหลังเกษียณ คิดเป็นร้อยละ 25.1 และประกันชีวิต/ประกันสุขภาพ ที่ครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 23.5 ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานระหว่างลักษณะของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นที่แตกต่างกัน พบว่า เพศ ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ ระดับการศึกษา มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพการสมรสและอายุงานในองค์กร มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีสถานภาพโสดมีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นมากที่สุด และผู้ที่มีอายุงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นมากที่สุด

4. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนเจนเอเรชันซี (Gen-C)

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากไม่ใช่ประชากรกลุ่มเจนเอเรชันซี โดยพบว่าประชากรกลุ่มเจนเอเรชันซีในสำนักงาน กสทช. มีเพียงร้อยละ 17.1 เจเนอเรชันซี คือการแบ่งประชากรตามพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ซึ่งประชากรเหล่านี้คิดว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระหว่างความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น โดยจำแนกตามเจนเอเรชันซี พบว่าประชากรกลุ่มเจนเอเรชันซี และไม่ใช่เจนเอเรชันซี มีผลต่อความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นที่แตกต่างกัน และเจนเอเรชันซีมีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นมากกว่ากลุ่มที่ไม่ใช่เจนเอเรชันซี

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. ด้านความพึงพอใจในสวัสดิการปัจจุบัน

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสวัสดิการด้านสุขภาพและความมั่นคงมากที่สุดที่ระดับค่าเฉลี่ยที่ 3.44 โดยสวัสดิการด้านสุขภาพและความมั่นคง ประกอบด้วย ห้องพยาบาลประจำสำนักงาน ค่ารักษาพยาบาลและทันตกรรม การตรวจสุขภาพประจำปี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานสำนักงาน กสทช. มีความต้องการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมากที่สุด รองลงมาคือค่ารักษาพยาบาลและทันตกรรม การตรวจสุขภาพประจำปี ห้องพยาบาลประจำสำนักงาน และเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานของสำนักงาน กสทช. ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่จะต้องมีการวางแผนในการดำเนินชีวิต ทั้งพนักงานที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส ทำให้ช่วงอายุนี้จึงมีความต้องการความมั่นคงในชีวิตมากที่สุด เนื่องจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นการสะสมเงินไว้เมื่อพนักงานเกษียณโดยมีการช่วยเหลือสมทบจากนายจ้าง ทำให้เมื่อเกษียณอายุจากการทำงานไปนั้น พนักงานยังคงมีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพไว้ใช้ในการดำรงชีพ
2. ค่ารักษาพยาบาลและทันตกรรม พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและทันตกรรมรองจากสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของสำนักงาน กสทช. นั้น ครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว หากคนโสดก็สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลและทันตกรรมของตนเองรวมถึงบิดาและมารดาได้ หากผู้ที่สมรสแล้วก็จะสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลและทันตกรรมของตนเอง รวมถึงบิดา มารดา สามเณรหรือภรรยา และบุตร ซึ่งสวัสดิการดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ทุกเพศและช่วงอายุ จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนี้ในระดับรองลงมาจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

3. การตรวจสอบสุขภาพประจำปี พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการตรวจสอบสุขภาพประจำปี รองลงมาจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่ารักษาพยาบาล และทันตกรรม โดยการตรวจสอบสุขภาพประจำปี สำนักงาน กสทช. ได้มีการอำนวยความสะดวกให้พนักงานโดยมีการนำเจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาล มาเก็บตัวอย่างเลือด รวมถึงการตรวจที่จำเป็นมาบริการถึงสำนักงาน กสทช. โดยที่พนักงาน ไม่ต้องเสียเวลาไปตรวจที่โรงพยาบาล แต่หากพนักงานต้องการจะไปตรวจเองก็สามารถทำได้ ภายในวงเงินที่กำหนด โดยสวัสดิการดังกล่าวเป็นการดูแลพนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานตระหนักถึงความใส่ใจของสำนักงานที่มีต่อพนักงาน รวมถึงเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน จึงเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานได้
4. เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย สำนักงานมีการทำสัญญาร่วมกับธนาคารต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถทำธุรกรรมสินเชื่อเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยได้ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าอัตราปกติ ซึ่งสวัสดิการด้านนี้อาจตอบสนองพนักงานเพียงแค่บางกลุ่ม จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย

จากผลการศึกษาข้างต้นพบว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ งามจิต อินทวงศ์ (2556) พบว่า ในภาพรวมพนักงานมีความต้องการสวัสดิการในระดับมากที่สุด โดยด้านที่พนักงาน มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ด้านสุขภาพและอนามัย อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ในลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย และทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์สเบิร์ก ทางด้านปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่ป้องกันและลดความไม่พอใจในการทำงานของพนักงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน

2. ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น

2.1 เจเนอเรชันที่แบ่งประชากรตามปีเกิดกับความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น

พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นในระดับมาก โดยพบว่าพนักงานที่อยู่ในช่วง เจเนอเรชันวายและเจเนอเรชันเอกซ์มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นมากกว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงเบบี้บูมเมอร์ ซึ่งคนเจเนอเรชันวายและเจเนอเรชันเอกซ์เกิดมาในสมัยที่มีการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาดำเนินชีวิต และคนเจเนอเรชันวายและเจเนอเรชันเอกซ์ยังมีนิสัยเป็นตัวของตัวเอง ต้องการความสะดวกสบาย ก้าวทันเทคโนโลยี และกระแสต่างๆ ทางสังคม และยังต้องการความมั่นคงในชีวิต ซึ่งผลจากการทดสอบสมมติฐานของผู้ศึกษา ได้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องเจเนอเรชันที่กล่าวว่า เจเนอเรชันวายเกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยี รักอิสระ ไม่ชอบการบังคับ และเจเนอเรชันเอกซ์ รักอิสระและมีความคิดสร้างสรรค์ แหวกกรอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารพีพัฒน์ โกศลชุตติเดช (2554) ศึกษาเรื่อง สวัสดิการเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงบุคลากรของการท่าเรือแห่งประเทศไทย (ท่าเรือกรุงเทพ) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พนักงานของการท่าเรือกรุงเทพ ซึ่งเป็นพนักงานรุ่นใหม่ ซึ่งเป็นคนเจเนอเรชันวาย มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบและไม่ชอบเงื่อนไข เห็นว่าสวัสดิการยืดหยุ่นจะทำให้พนักงานรุ่นใหม่ได้รับสวัสดิการตามที่ต้องการได้

2.2 เจเนอเรชันซี กับความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น

ผู้ศึกษายังศึกษากลุ่มประชากรที่เป็นเจเนอเรชันซี และประชากรที่ไม่ใช่เจเนอเรชันซี ซึ่งประชากรกลุ่มเจเนอเรชันซี เป็นการแบ่งประชากรตามการใช้เทคโนโลยี ซึ่งจากการศึกษาพบว่าพนักงานของสำนักงาน กสทช. ส่วนใหญ่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มเจเนอเรชันซี แต่อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มเจเนอเรชันซี มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นมากกว่าประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มเจเนอเรชันซี โดยผู้ที่มีพฤติกรรมเจเนอเรชันซี จะมีการค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆ บนโลกอินเทอร์เน็ต ทำให้พนักงานกลุ่มนี้จะศึกษาข้อมูลต่างๆ รวมถึงข้อมูลทางด้านสวัสดิการขององค์กรต่างๆ ว่าในปัจจุบันองค์กรชั้นนำในประเทศมีการพัฒนาสวัสดิการเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ และธำรงพนักงานไว้กับองค์กรไปในทิศทางใด จึงทำให้ประชากรกลุ่มเจเนอเรชันซีนี้ มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นมากกว่าประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มเจเนอเรชันซี เพราะมีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้ใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน มักจะทำการค้นคว้าข้อมูลที่ต้องการและนำมาประมวลผลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการกระทำต่างๆ

2.3 ลักษณะของบุคลากรกับความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น

จากผลการศึกษาพบว่า สถานภาพการสมรสและอายุงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นที่แตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสวัสดิการที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีสถานภาพโสดได้อย่างเพียงพอ และผู้ที่มีอายุงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นมากที่สุด โดยแสดงให้เห็นถึงผู้ที่มีอายุงานในองค์กรน้อยกว่าหากพิจารณาแล้วจะเป็นเด็กรุ่นใหม่ที่เป็นเจเนอเรชันวาย ซึ่งจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าคนเจเนอเรชันวายมีลักษณะนิสัยเป็นตัวของตัวเอง ต้องการความสะดวกสบายก้าวหน้าเทคโนโลยีและกระแสต่างๆ ทางสังคม และยังต้องการความมั่นคงในชีวิต จึงทำให้พนักงานกลุ่มนี้มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นที่ตอบสนองความต้องการของตนเองมากที่สุด ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาสวัสดิการที่พนักงานต้องการให้เพิ่มเติมเพื่อตอบสนองความต้องการ ได้แก่ การเพิ่มเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รองลงมาคือ เงินสะสม/กองทุนสะสมสำหรับคนโสดหลังเกษียณ และประกันชีวิต/ประกันสุขภาพที่ครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว ซึ่งสวัสดิการกลุ่มนี้จะเห็นได้ว่าเป็นสวัสดิการที่สามารถจัดอยู่ในด้านสุขภาพและความมั่นคงชีวิต ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคนเจเนอเรชันวายและคนเจเนอเรชันเอกซ์มีความคำนึงถึงสุขภาพและความมั่นคงในชีวิตของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ในเรื่องความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย เป็นความต้องการได้รับความคุ้มครองที่เกิดจากปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดความมั่นคงและปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. สำรวจความต้องการสวัสดิการของพนักงานว่าต้องการสวัสดิการทางด้านใด เพื่อตอบสนองความต้องการและเหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน และปรับปรุงสวัสดิการให้ทันต่อภาวะเศรษฐกิจ
2. ศึกษาสวัสดิการยึดหยุ่นกับหน่วยงานชั้นนำของประเทศที่มีการใช้สวัสดิการยึดหยุ่น เพื่อนำมาใช้ในการสำรวจและประเมินความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนแปลงสวัสดิการจากการใช้สวัสดิการแบบตายตัว หรือสวัสดิการชุดเดียว มาเป็นสวัสดิการยึดหยุ่น เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันของพนักงาน
3. จากผลการศึกษาของงานวิจัยนี้พบว่า สวัสดิการด้านที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานมากที่สุด ได้แก่ การเพิ่มเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินสะสม/กองทุนสะสม สำหรับคนโสด หลังเกษียณ และประกันชีวิต/ประกันสุขภาพ ที่ครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว ซึ่งหากมีการศึกษาความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนแปลงจากสวัสดิการรูปแบบเดิมมาเป็นสวัสดิการยึดหยุ่น โดยเปลี่ยนจากสวัสดิการที่พนักงานบางกลุ่มไม่ได้ใช้ มาเป็นสวัสดิการที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในแต่ละกลุ่มได้ตามดังกล่าวข้างต้น จะเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ อันอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังเป็นการธำรงรักษาพนักงานซึ่งมีแนวโน้มที่จะเป็นเจเนอเรชันวัยมากขึ้นในอนาคตให้อยู่กับหน่วยงานได้นานอีกด้วย
4. เปิดให้พนักงานสามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการที่ต้องการให้ปรับปรุงได้
5. ในการจัดสวัสดิการควรคำนึงถึงหลักความเสมอภาค รวมถึงขวัญและกำลังใจของพนักงานเป็นหลัก
6. ชี้แจง ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบถึงรายละเอียดของสวัสดิการในแต่ละประเภทให้ชัดเจน

4. ข้อจำกัดในการทำวิจัย

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามค่อนข้างจำกัด โดยมีระยะเวลาในการแจกและรวบรวมแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 12-30 มีนาคม 2561 ประมาณ 20 วัน จึงอาจทำให้ผลคลาดเคลื่อนได้ในการนำไปอ้างอิงกับกลุ่มประชากร เพราะกลุ่มประชากรยังไม่กระจายเท่าที่ควร อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับอาจจำกัดอยู่แค่ในแบบสอบถามเท่านั้น ซึ่งข้อมูลสำคัญบางอย่างอาจต้องอาศัยข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในการนำไปใช้ นอกจากนี้ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเป็นข้อมูลจากการสำรวจในช่วงเดือนมีนาคม 2561 เท่านั้น ดังนั้นการที่จะนำข้อมูลการวิจัยนี้ไปใช้ควรระมัดระวังในการนำข้อมูลเชิงสถิติไปอ้างอิง เนื่องจากข้อมูลพฤติกรรม และปัจจัยต่างๆ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา

5. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจสวัสดิการในปัจจุบัน และความต้องการสวัสดิการ ยืดหยุ่น ควรเพิ่มเติมการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) การสนทนากลุ่ม (Focus group) ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อเป็นการค้นหาข้อมูล ที่เฉพาะเจาะจงในด้านความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น เพื่อจะได้นำไปพัฒนาและปรับปรุงสวัสดิการ ให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- ธัญญา ผลอนันต์. (2541). *ค่าจ้างและสวัสดิการยืดหยุ่น 1*. กรุงเทพฯ: ขวัญข้าว.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา ตันติเสวี. (2549). *แบบฟอร์มเอกสารในการบริหารงานบุคคลและธุรการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติเพรส.
- สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ. (2560). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. ขอนแก่น: เพ็ญพรินต์ติ้ง.
- สุรางค์รัตน์ วนินารมณ. (2540). *สวัสดิการในองค์กร : แนวคิดและวิธีการบริหาร*. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพรินต์ติ้ง.
- อนันตชัย คงจันทร์. (2557). *Human Resource Management การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- อนิวัช แก้วจำนง. (2552). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.
- เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร. (2559). เจเนอเรชันวายในองค์กร: การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสอดคล้องของค่านิยมกับความผูกพันต่อองค์กร. *Journal of Management Sciences*, 33(1), 55
- วรมน บุญศาสตร์. (2558). การสื่อสารการตลาดสู่กลุ่มผู้บริโภคเจเนอเรชัน ซี ในยุคดิจิทัล. *วารสารการสื่อสารและการจัดการนิต้า*, 1(1), 16-17
- Mariann Hardey. (2011). Generation C Content, creation, connections and choice. *International Journal of Market Research*, 53(6), 752.
- คมกริช เพ็ญศรี. (2554). *ความต้องการสวัสดิการของพนักงานบริษัท ไซเบอร์แพลนเน็ต อินเทอร์เน็ต จำกัด เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นบริษัท (มหาชน)*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์. (2558). *ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรณีควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.
- วภัศราณัฐ รวยธนาสมบัติ. (2558). *การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในแต่ละเจเนอเรชัน*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- วิณาวรรณ จักรชัยชาญ. (2550). *ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานในสถานประกอบการผลิตอัญมณี*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- นิตย จันท์เกตุ. (2558). *พฤติกรรมการใช้งานสารสนเทศเพื่อการศึกษาที่มีผลต่อความสำเร็จในการเรียนของนักเรียนวิทยาลัยเทคนิคชัยนาท*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, คณะบริหารธุรกิจ.
- สยาม อินยิ้ม. (2547). *รูปแบบจำลองสวัสดิการยืดหยุ่นของธุรกิจอาหารสัตว์น้ำ กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหารเครือเจริญโภคภัณฑ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- สมรัตน์ เขาวม้น. (2557). *ความพึงพอใจของบุคลากรวิชาชีพต่อการจัดสวัสดิการของโรงพยาบาลนครธน*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

สลักจิต ภู่อประกร. (2555). ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. (สารนิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะบริหารธุรกิจ.

สรรเพชญ ไชยสิริยะสวัสดิ์. (2561, มกราคม 3). สแกนนิสัย “คน 4 เจเนอเรชัน” แม้ต่างกันก็อยู่ร่วมกันได้. สืบค้นจาก
https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1401795159.