การศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา

The Study of Satisfaction Level in Welfare of Sriracha Municipality Employee

กัญญาภัค พิลา (Kanyaphat Pila)[1]

โชติสา ขาวสนิท (Shotisa Cousnit)[2]

ภารดี ปลื้มโกศล (Paradee Plumkoson)[3]

[1]นิสิตหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

First Author, Master of Political Science, Faculty of Political Science, Burapha University

[2]ดร. สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Dr. Political Science Program, Faculty of Political Science, Burapha University

[3]ดร. สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Dr. Law Program, Faculty of Law, Burapha University

Email: 67910044@go.buu.ac.th[1], shotianne@gmail.com[2], paradee9@go.buu.ac.th[3]

Received: 2 April 2025

Revised: 19 June 2026

Accepted: 9 July 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา จำนวน 155 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความมั่งคงและปลอดภัย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผลประโยชน์ต่าง ๆ และผลเปรียบเทียบความ พึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา โดยการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา ที่มี สถานภาพสมรส ระดับ

การศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และที่พักอาศัยระหว่างปฏิบัติราชการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: สวัสดิการ, ความพึงพอใจ, พนักงาน, ศรีราชา, เทศบาล

Abstract

The objective is to study the satisfaction with the welfare of employees of Sriracha Municipality and to compare the level of satisfaction in the welfare of Sriracha Municipality employees. Classified according to different personal factors. The population and sample used in the research were 155 personnel working at Sriracha Municipality Office. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. In testing the hypothesis, t-Test and One-way ANOVA were used to compare the mean of the variables. The statistical significance was set at .05 and the LSD method was used to test the pairwise differences.

The results indicated that the overall welfare satisfaction of Sriracha Municipality employees was at a high level. When considering the measurement dimensions, the highest mean score was found in the security and safety dimension, whereas the lowest mean score was observed in the welfare benefits dimension. The hypothesis testing results revealed that employees with different marital status, education levels, salary levels, and job positions exhibited statistically significant differences in welfare satisfaction at the .05 level. In contrast, no statistically significant differences were found in welfare satisfaction among employees with different genders, ages, lengths of service, and residential status during their official duties.

Keyword: Welfare, Satisfaction, Employees, Sriracha, Municipality

บทนำ

การจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน องค์กรที่จัดสวัสดิการได้อย่างเป็นที่น่าพึงพอใจมีผลต่อการปฏิบัติงานด้วย

เทศบาลเมืองศรีราชา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพื้นที่ความรับผิดชอบในเขตตำบลศรีราชาทั้งหมด 13 ชุมชน 8,991 หลังคาเรือน ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานในสำนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา ซึ่งมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของข้าราชการและมีนายกเทศมนตรีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของข้าราชการการเมือง การศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการที่ศรีราชานี้ มีความน่าสนใจ เนื่องจากศรีราชาเป็นเมืองเศรษฐกิจที่สำคัญ จึงมีศักยภาพทางการเมืองสูง ความสามารถในการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมได้ดีกว่าเทศบาลขนาดเล็ก อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ผ่านมาที่มีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจังหวัดชลบุรี (กมลชนก คำจันทน์, 2566) ที่มีผลการศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก กระนั้นเมื่อพิจารณารายด้านแล้ว ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยที่จัดอันดับได้ในระดับที่ต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ ขณะที่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ประกอบกับข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการในการวิจัยเสนอให้มีการปรับปรุงสวัสดิการต่าง ๆ ให้ดีขึ้น ประกอบกับข้อมูลจากเทศบาลเมืองศรีราชา ได้อันดับที่ 1 ของจังหวัดชลบุรี ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ปี 2568 ในเว็บไซต์ https://www.srirachacity.go.th ที่สะท้อนถึงความร่วมมือกันตั้งใจทำงาน ดังนั้น ความต่างของค่าเฉลี่ยจึงเป็นช่องว่างในการศึกษาวิจัยเพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนขึ้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในด้านสวัสดิการว่ามีรายละเอียดอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการทำวิจัย

จากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ,ทฤษฎีความคาดหวัง (Vroom's Expectancy Theory) และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy) ทั้ง 3 ทฤษฎีชี้ให้เห็นว่า "สวัสดิการ" เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยตอบสนองความต้องการ สร้างแรงจูงใจ และกำหนดระดับความพึงพอใจของพนักงาน โดยความเหมาะสม

ความเพียงพอ และความเป็นธรรมของสวัสดิการ จะส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติและประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการพิจารณาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎี ERG และทฤษฎีความคาดหวัง พบว่าแต่ละทฤษฎีสามารถอธิบายความต้องการและแรงจูงใจของบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการได้ในมิติที่แตกต่างกัน โดยครอบคลุมทั้งด้านความต้องการพื้นฐาน ความสัมพันธ์ และการเติบโต ตลอดจนการรับรู้ความคุ้มค่าของผลตอบแทน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจในสวัสดิการเป็นผลลัพธ์จากปัจจัยหลายด้านที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสังเคราะห์แนวคิดดังกล่าวเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรอิสระ และความพึงพอใจในสวัสดิการเป็นตัวแปรตาม ซึ่งวัดผ่านมิติต่าง ๆ ได้แก่ ความมั่นคงและปลอดภัย ค่าตอบแทน สวัสดิการ การสนับสนุนจากองค์กร และความก้าวหน้าในอาชีพ และนำไปใช้เป็นฐานในการพัฒนาเครื่องมือวัดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างเป็นรูปธรรม

ในส่วนของการวิพากษ์ เปรียบเทียบ และเชื่อมโยงตัวแปรนั้น จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎี ERG ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg พบว่า แม้แต่ละแนวคิดจะมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน แต่ล้วนมุ่งอธิบายแรงจูงใจและความพึงพอใจของบุคคลในบริบทการทำงาน โดย Maslow และ ERG เน้นการอธิบาย “ระดับความต้องการ” ของบุคคลตั้งแต่พื้นฐานไปจนถึงการพัฒนาตนเอง ขณะที่ทฤษฎีความคาดหวังมุ่งอธิบาย “กระบวนการตัดสินใจ” ของบุคคลในการประเมินความคุ้มค่าของผลตอบแทน ส่วนทฤษฎีของ Herzberg เน้นการจำแนก “ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ” ออกเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivators) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) อย่างชัดเจน

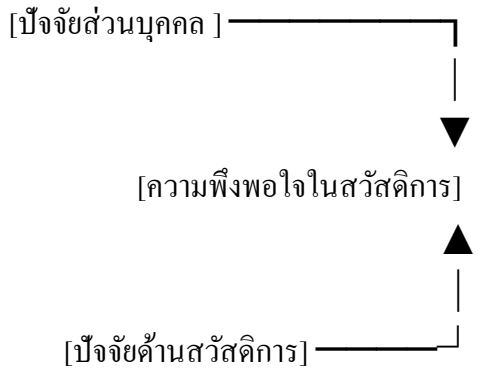
เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบ พบว่า Maslow และ ERG มีความสอดคล้องกันในด้านการอธิบายโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ ขณะที่ Herzberg ให้รายละเอียดเชิงลึกในระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยตรง และทฤษฎีความคาดหวังช่วยอธิบายในเชิงการรับรู้และการประเมินของบุคคลต่อสวัสดิการ ดังนั้น ในบริบทของการวิจัยนี้ซึ่งมุ่งศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน แนวคิดของ Herzberg จึงมีความเหมาะสมอย่างยิ่งในการนำมาใช้จำแนกองค์ประกอบของตัวแปรตาม โดยสามารถจัดกลุ่มมิติของสวัสดิการ เช่น ด้านค่าตอบแทนและความมั่นคง เป็นปัจจัยสุขอนามัย ขณะที่ด้านความก้าวหน้าในอาชีพและการยอมรับจากองค์กร สามารถจัดเป็นปัจจัยจูงใจ

อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนพบว่าในการศึกษานี้ยังไม่ได้มีการนำแนวคิดของ Herzberg มาวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับตัวแปรอย่างเป็นระบบ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงปรับปรุงกรอบแนวคิดโดยอาศัยแนวคิดดังกล่าวในการจัดหมวดหมู่ตัวแปรตามให้ชัดเจนยิ่งขึ้น กล่าวคือ มิติของความพึงพอใจในสวัสดิการสามารถจำแนกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) ปัจจัยสุขอนามัย เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความมั่นคงในการ

ทำงาน และ (2) ปัจจัยจูงใจ เช่น ความก้าวหน้าในอาชีพและการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งช่วยให้การพัฒนาเครื่องมือวัดมีความชัดเจนและสอดคล้องกับแนวคิดเชิงทฤษฎีมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของการวิเคราะห์ตัวแปร สามารถอธิบายได้ดังนี้ จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจสูงในบางมิติ เช่น ด้านความมั่นคงและปลอดภัย สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ซึ่งเสนอว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจเมื่อรับรู้ว่าความพยายามในการทำงานนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีคุณค่า และผลลัพธ์นั้นสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง เช่น ความปลอดภัยในการทำงาน หรือหลักประกันต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งที่พนักงานให้คุณค่าและประเมินว่า “คุ้มค่า” ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง

ขณะเดียวกัน ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า ด้านความมั่นคงและค่าตอบแทนจัดอยู่ในกลุ่ม “ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors)” ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่หากมีอย่างเพียงพอจะช่วยลดความไม่พึงพอใจ และส่งผลให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามปัจจัยดังกล่าวอาจไม่ใช่ตัวสร้างแรงจูงใจในระยะยาวเท่ากับ “ปัจจัยจูงใจ (Motivators)” เช่น ความก้าวหน้าในอาชีพหรือการยอมรับจากองค์กร ซึ่งหากพบว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าในงานวิจัยนี้ อาจสะท้อนว่าพนักงานยังไม่ได้รับการตอบสนองในด้านการพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ดังนั้น เมื่อพิจารณาร่วมกัน ทฤษฎีของ Vroom ชี้ให้เห็นว่า “การรับรู้ความคุ้มค่า” เป็นตัวกำหนดระดับความพึงพอใจ ขณะที่ทฤษฎีของ Herzberg ช่วยจำแนกว่า “ปัจจัยพื้นฐาน” เป็นตัวกำหนดระดับขั้นต่ำของความพึงพอใจ และ “ปัจจัยจูงใจ” เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น กล่าวได้ว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานในงานวิจัยนี้ถูกกำหนดทั้งจากการประเมินคุณค่าของสวัสดิการ และลักษณะของปัจจัยที่สวัสดิการนั้นตอบสนอง จะเห็นได้ว่า ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีมาปรับเพื่อให้เหมาะสมกับสวัสดิการของหน่วยงานราชการ และนำมาใช้เป็นแนวทางการศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา ตามลักษณะตัวแปร ดังนี้ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประเภทตำแหน่ง และที่พักอาศัยระหว่างปฏิบัติราชการ และปัจจัยด้านสวัสดิการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจด้านสวัสดิการ กรอบแนวคิดสามารถแสดงเป็นภาพได้ดังนี้



แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสวัสดิการ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน โดยอาศัยกรอบแนวคิดจากทฤษฎี ERG, Maslow และ Expectancy ในการอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปร

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการประกอบด้วยหลายมิติ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านการศึกษา ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจขององค์กร ด้านความมั่นคงและปลอดภัย

สมมติฐานการวิจัย

พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประเภทตำแหน่ง ที่พักอาศัยระหว่างปฏิบัติราชการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับ “แรงจูงใจ” และ “ความพึงพอใจ”

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2552)กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่มและฐานะความเป็นอยู่ของเขาเหล่านั้นเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าเขาควรได้รับความพึงพอใจชนิดไหน อย่างไร เช่น ด้านงานที่ทำ อัตราค่าจ้างเงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

จากความหมายของความพึงพอใจในงานดังกล่าว ได้สนับสนุนแนวคิดของเฮอร์ซเบอร์ก เมาสเนอร์ และสไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausfner & Snyderman, 1959) ที่มีความเชื่อว่าคนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้นเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และเพิ่มผลงานในการผลิตสูงขึ้น นอกจากนี้ผลงานวิจัยของนักวิชาการ ได้สรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกเป็นปัจจัยต่างๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจ คือ ความมั่นคงในอาชีพ ค่าจ้าง เงินเดือนที่เป็นธรรมสวัสดิการผลประโยชน์ การบังคับบัญชา ผู้บริหารมีความเป็นธรรม สภาพการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าและเป็นอาชีพที่มีเกียรติ

John Locke (1976) กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจมี 9 ประการ โดยมีปัจจัยที่ตรงกับกิลเมอร์และคณะ 5 ประการ คือ ลักษณะงาน ค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการผลประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน และการบังคับบัญชาส่วนปัจจัยที่แตกต่างกับกิลเมอร์และคณะมี 4 ประการ คือ การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับ เพื่อนร่วมงาน รวมถึงหน่วยงานและการบริหารงาน

ณัฐสุดา นาคเกิด(2565) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลบางบ่อ และองค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการผลการวิจัยมีดังนี้ (1) ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางบ่อและองค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.06) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบในงานและด้านความมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ (2) บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลบางบ่อและองค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มี เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน (3) บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลบางบ่อ และองค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มี อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่แตกต่างกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่เน้น “แรงจูงใจ” และ “ความพึงพอใจ” ในงานโดยความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจความ กระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และเพิ่มผลงานในการผลิตสูงขึ้น รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับ “องค์ประกอบ ของสวัสดิการ” ว่าควรมีสวัสดิการในด้านใดบ้าง รวมถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับ มุมมอง ความพึงพอใจในภาคราชการในสวัสดิการต่าง ๆ ที่แตกต่างจากภาคเอกชน ซึ่งสนับสนุน วัตถุประสงค์แรกในการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาล เมืองศรีราชา นอกจากนั้นยังตอบวัตถุประสงค์ข้อที่สอง ด้วยการศึกษาความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลบางบ่อซึ่งมีลักษณะเป็นเทศบาลเหมือนกันเพื่อนำมาสู่การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมือง ศรีราชา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชาและเป็นประโยชน์ในการพัฒนา และวางแผนในการพัฒนาด้านสวัสดิการเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลต่อไป

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา โดยสร้างขึ้นโดยผู้วิจัยและตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่าน แล้ววิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรของการศึกษาที่มิใช่กลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัยครั้งนี้จำนวน

30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach' Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.912

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 253 คน (ข้อมูลจากกองการเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองศรีราชา ณ วันที่ 20 มกราคม 2568)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) เมื่อคำนวณแล้วได้ขนาดกลุ่มสำหรับการศึกษาเป็นจำนวน 155 คน กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน โดยแบ่งตามสำนัก/กอง ในสำนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-Test และใช้สถิติ One-way Anova สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different Test)

ผลการศึกษาวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 มีสถานภาพโสด เป็นจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 มีอัตราเงินเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ประเภทตำแหน่งพนักงานจ้าง ประเภทตามภารกิจ จำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 30.3 มีที่พักระหว่างปฏิบัติราชการเป็นบ้านพักตนเอง จำนวน 79 จำนวน คิดเป็นร้อยละ 51

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความมั่งคงและปลอดภัย ตามด้วยด้านการศึกษา ด้านการสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสวัสดิการ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา ในภาพรวม

(n = 155)

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านค่าตอบแทน	3.43	0.91	มาก	5
2. ด้านการศึกษา	3.93	0.83	มาก	2
3. ด้านสวัสดิการ	3.28	1.14	ปานกลาง	6
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.45	0.81	มาก	4
5. ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจขององค์กร	3.55	1.00	มาก	3
6. ด้านความมั่นคงและปลอดภัย	4.03	0.84	มาก	1
รวม	**3.61**	**0.75**	**มาก**	

จากผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา ที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และที่พักอาศัยระหว่างปฏิบัติราชการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปรจำแนก	สถิติที่ใช้	Df	ค่า t / F	Sig. (P)	ผลการทดสอบ
ข้อ 1	เพศ	t-test	153	t = 1.160	.387	ไม่แตกต่าง
ข้อ 2	อายุ	One-way ANOVA	3,151	F = 0.803	.494	ไม่แตกต่าง
ข้อ 3	สถานภาพสมรส	t-test	153	t = 2.467	.015*	แตกต่าง
ข้อ 4	ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	3,151	F = 3.990	.009*	แตกต่าง

สมมติฐาน	ตัวแปรจำแนก	สถิติที่ใช้	Df	ค่า t / F	Sig. (P)	ผลการทดสอบ
ข้อ 5	อัตราเงินเดือน	One-way ANOVA	4,150	F = 3.238	.014*	แตกต่าง
ข้อ 6	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	One-way ANOVA	3,151	F = 0.413	.744	ไม่แตกต่าง
ข้อ 7	ประเภทตำแหน่ง	One-way ANOVA	4,150	F = 4.127	.003*	แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปภาพรวมผลการวิเคราะห์ ตัวแปรที่ มี**ผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ** ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง ตัวแปรที่ **ไม่มีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ** ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ทางด้านผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับการศึกษา (LSD)

คู่เปรียบเทียบ	ผลต่างค่าเฉลี่ย	Sig.	ผลการเปรียบเทียบ
มัธยมฯ หรือต่ำกว่า – ปริญญาตรี	.369	.05*	แตกต่าง
มัธยมฯ หรือต่ำกว่า – สูงกว่าปริญญาตรี	.582	.05*	แตกต่าง
อนุปริญญา – สูงกว่าปริญญาตรี	.470	.05*	แตกต่าง

จะเห็นได้ว่า กลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของอัตราเงินเดือน (LSD)

คู่เปรียบเทียบ	Sig.	ผลการเปรียบเทียบ
<15,000 – 30,001–40,000	.05*	แตกต่าง
<15,000 – >40,000	.05*	แตกต่าง
15,000–20,000 – 30,001–40,000	.05*	แตกต่าง
15,000–20,000 – >40,000	.05*	แตกต่าง

สรุปผล: กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประเภทตำแหน่ง (LSD)

คู่เปรียบเทียบ	Sig.	ผลการเปรียบเทียบ
บริหาร – ทั่วไป	**.05***	**แตกต่าง**
บริหาร – พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ)	**.05***	**แตกต่าง**
บริหาร – พนักงานจ้าง (ทั่วไป)	**.05***	**แตกต่าง**
วิชาการ – พนักงานจ้าง (ทั่วไป)	**.05***	**แตกต่าง**

จะเห็นได้ว่ากลุ่มตำแหน่งบริหารมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มทั่วไปและพนักงานจ้าง และกลุ่มวิชาการมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานจ้างประเภททั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส การศึกษา อัตราเงินเดือน และประเภทตำแหน่ง เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา โดยเฉพาะกลุ่มที่มีระดับการศึกษาและรายได้สูง รวมถึงตำแหน่งบริหาร มีแนวโน้มที่จะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชามีความพึงพอใจในสวัสดิการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.61, SD = 0.75) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทิวากร กระชัน (2562) ที่พบว่าพนักงานราชการของสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ ฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) ที่พบว่าบุคลากรกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory) ที่เสนอว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานเมื่อรับรู้ว่าความพยายามในการปฏิบัติงานสามารถนำไปสู่ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ตนต้องการได้ เนื่องจากเทศบาลเมืองศรีราชามีระบบการบริหารงานที่ชัดเจน มีการกำหนดสิทธิประโยชน์ ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในสายอาชีพตามหลักเกณฑ์ของทางราชการอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้บุคลากรรับรู้ถึงความเป็นธรรมและความมั่นคงในการทำงาน จึงเกิดความพึงพอใจต่อสวัสดิการในระดับมาก

1.1 ด้านค่าตอบแทน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชามีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทิวากร กระชัน (2562) และฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) ที่พบว่าบุคลากรภาครัฐมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์ และธนวัลย์ เจริญสุข (2566) ที่พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบค่าตอบแทนของภาครัฐถูกกำหนดตามระเบียบและโครงสร้างเงินเดือนของทางราชการ ทำให้มีข้อจำกัดในการปรับเพิ่มผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบกับภาคเอกชนที่สามารถกำหนดโบนัสหรือผลตอบแทนพิเศษตามผลประกอบการได้โดยตรง ผลการศึกษานี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎี ERG ของ Alderfer ในมิติความต้องการด้านการดำรงอยู่ (Existence Needs) ซึ่งเกี่ยวข้องกับรายได้และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ โดยค่าตอบแทนถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตของบุคลากร อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ที่อธิบายว่าบุคลากรจะเกิดความพึงพอใจเมื่อรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความพยายามในการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชามีความพึงพอใจด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอรณี หมาดนุ้ย (2566) ที่พบว่าการสนับสนุนด้านการศึกษาและการพัฒนาบุคลากรส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลเมืองศรีราชาให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดอบรม สัมมนา และส่งเสริม

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้บุคลากรมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และพัฒนาศักยภาพของตนเอง ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎี ERG ในด้านความต้องการเพื่อการเติบโต (Growth Needs) และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ในขั้นความต้องการได้รับการยอมรับและการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Esteem Needs และ Self-Actualization Needs) ซึ่งอธิบายว่าบุคคลต้องการโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนาความสามารถ และก้าวหน้าในวิชาชีพเพื่อให้เกิดความสำเร็จและความภาคภูมิใจในตนเอง

1.3 ด้านสวัสดิการ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชามีความพึงพอใจด้านสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสหลักษณ์ บุญกาญจน์ (2559) แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) ที่พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจด้านสวัสดิการในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรยังมองว่าสวัสดิการบางด้านยังไม่ครอบคลุมต่อความต้องการ โดยเฉพาะการตรวจสุขภาพประจำปี สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล และสวัสดิการด้านการศึกษาบุตรสำหรับกลุ่มพนักงานจ้าง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าสวัสดิการที่ได้รับยังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับความคาดหวัง ผลการศึกษานี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ที่ระบุว่า หากบุคลากรรับรู้ว่าสิ่งที่ได้รับไม่สอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ระดับความพึงพอใจจะลดลง นอกจากนี้ยังสะท้อนถึงความต้องการด้านความมั่นคงและคุณภาพชีวิตตามแนวคิดของ Maslow และ ERG ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์

1.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชามีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์ และธนวัลย์ เจริญสุข (2566) ที่พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลเมืองศรีราชามีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ และเอื้อต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอและทันสมัย ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ในขั้นความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) และทฤษฎี ERG ในมิติความต้องการด้านการดำรงอยู่ (Existence Needs) ที่ชี้ให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความรู้สึกมั่นคงและความพึงพอใจของบุคลากร

1.5 ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจขององค์กร

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชามีความพึงพอใจด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจขององค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกมลชนก คำจันทร์ (2566) ที่พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชาอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรมีส่วนสำคัญต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory) ที่เสนอว่าบุคคลจะเกิดแรงจูงใจในการทำงานเมื่อเชื่อว่า

ความพยายามในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี และได้รับผลตอบแทนหรือความก้าวหน้าตามที่คาดหวัง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลเมืองศรีราชามีการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง และการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรมและโปร่งใส ทำให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นว่าความสามารถและความทุ่มเทในการปฏิบัติงานจะได้รับการยอมรับและตอบแทนอย่างเหมาะสม ส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนและแรงจูงใจจากองค์กรในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎี ERG ในมิติความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ที่อธิบายว่าความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรกับองค์กร รวมถึงการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน

1.6 ด้านความมั่นคงและปลอดภัย

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชามีความพึงพอใจด้านความมั่นคงและปลอดภัยอยู่ในระดับมาก และเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวิภาวรรณ เฟื่องปรางค์ (2562) และอรณี หมาดนุ้ย (2566) ที่พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลเมืองศรีราชามีการดำเนินมาตรการด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมป้องกันและระงับอัคคีภัย การซ้อมแผนเผชิญเหตุฉุกเฉิน การติดตั้งอุปกรณ์ความปลอดภัย และการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานและรับรู้ถึงความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ในขั้นความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ซึ่งอธิบายว่ามนุษย์ต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอาชีพก่อนที่จะพัฒนาความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎี ERG ของ Alderfer ในมิติความต้องการด้านการดำรงอยู่ (Existence Needs) ที่เน้นความสำคัญของความมั่นคงในการดำรงชีวิตและการทำงาน จึงส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจด้านนี้สูงกว่าด้านอื่น

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 จำแนกตามเพศ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวิภาวรรณ เฟื่องปรางค์ (2562) และฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) ที่พบว่าเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลเมืองศรีราชามีการจัดสรรสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ภายใต้หลักความเสมอภาคและความเป็นธรรม โดยบุคลากรทุกเพศได้รับสิทธิประโยชน์ตามระเบียบราชการในมาตรฐานเดียวกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 จำแนกตามอายุ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทิวากร กระชัน (2562) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสวัสดิการที่เทศบาลเมืองศรีราชาจัดให้เป็นสวัสดิการพื้นฐานที่บุคลากรทุกช่วงวัยสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม จึงทำให้การรับรู้คุณค่าและความพึงพอใจต่อสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แม้ว่าบุคลากรแต่ละช่วงวัยอาจมีความต้องการเฉพาะด้านที่แตกต่างกันก็ตาม

2.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีครอบครัวสามารถใช้ประโยชน์จากสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับคู่สมรสและบุตรได้มากกว่า จึงรับรู้ถึงคุณค่าและประโยชน์ของสวัสดิการในระดับที่สูงกว่า ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของประทวน เจนกาญจนดิลก (2557) และวิภาวรรณ เฟื่องปรางค์ (2562) นอกจากนี้ยังสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และทฤษฎี ERG ที่เสนอว่าบุคคลที่มีภาระครอบครัวมักให้ความสำคัญกับความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความปลอดภัย และสวัสดิการที่ช่วยสนับสนุนคุณภาพชีวิตของสมาชิกในครอบครัวมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีภาระดังกล่าว

2.4 จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในสายอาชีพมากกว่า สามารถเข้าถึงตำแหน่งงานที่สูงขึ้น รวมทั้งได้รับผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่มากขึ้นตามคุณวุฒิและตำแหน่งที่ดำรงอยู่ จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในระดับที่สูงกว่า ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของประทวน เจนกาญจนดิลก (2557) และวิภาวรรณ เฟื่องปรางค์ (2562) นอกจากนี้ยังสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎี ERG ในมิติความต้องการเพื่อการเติบโต (Growth Needs) และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ในขั้นความต้องการได้รับการยอมรับและการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ซึ่งอธิบายว่าบุคคลที่มีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพและได้รับการยอมรับจากองค์กรจะมีแนวโน้มเกิดความพึงพอใจต่อองค์กรและสวัสดิการในระดับที่สูงกว่า

2.5 จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนสูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีรายได้สูงมักดำรงตำแหน่งที่มีความมั่นคงและมีสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมมากกว่า ขณะที่

ผู้มีรายได้น้อยอาจได้รับผลกระทบจากภาวะค่าครองชีพและข้อจำกัดด้านสวัสดิการบางประการมากกว่า ส่งผลให้การรับรู้คุณค่าและความพึงพอใจต่อสวัสดิการแตกต่างกัน ผลการศึกษานี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎี ERG ในด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ (Existence Needs) ซึ่งเกี่ยวข้องกับรายได้ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และคุณภาพชีวิต รวมทั้งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ที่อธิบายว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจเมื่อรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความพยายามและบทบาทหน้าที่ที่ตนปฏิบัติ ทั้งนี้ผลการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับการศึกษาของฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) และทิวากร กระชัน (2562) ที่พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ

2.6 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลเมืองศรีราชามีการกำหนดสิทธิประโยชน์และสวัสดิการพื้นฐานตามระเบียบราชการที่ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้บุคลากรที่มีอายุงานแตกต่างกันได้รับสิทธิและสวัสดิการในมาตรฐานเดียวกัน จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) ทิวากร กระชัน (2562) และประทวน เจนกาญจนดิลก (2557) ที่พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร

2.7 จำแนกตามประเภทตำแหน่ง

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีประเภทตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ดำรงตำแหน่งบริหารท้องถิ่นหรืออำนวยการท้องถิ่นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตำแหน่งทั่วไป พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ขณะที่ผู้ดำรงตำแหน่งวิชาการมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานจ้างทั่วไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรในตำแหน่งระดับสูงมีโอกาสได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมมากกว่า รวมถึงมีความมั่นคงในอาชีพและโอกาสความก้าวหน้าในสายงานมากกว่า ส่งผลให้เกิดการรับรู้คุณค่าและความพึงพอใจต่อสวัสดิการในระดับที่สูงกว่า ผลการศึกษานี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ในขั้นความต้องการได้รับการยอมรับ (Esteem Needs) และทฤษฎี ERG ในมิติความต้องการเพื่อการเติบโต (Growth Needs) ซึ่งอธิบายว่าบุคคลที่ได้รับสถานะ ความก้าวหน้าและการยอมรับในหน้าที่การงานจะมีระดับความพึงพอใจสูงขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ที่ระบุว่าบุคลากรจะเกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจเมื่อรับรู้ว่าความพยายามในการทำงานสามารถนำไปสู่ความก้าวหน้าและผลตอบแทนที่สูงขึ้น

2.8 จำแนกตามที่พักอาศัยระหว่างการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองศรีราชาที่มีที่พักอาศัยระหว่างการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลเมืองศรีราชามีการจัดสรรสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้แก่บุคลากรทุกกลุ่มตามหลักเกณฑ์เดียวกัน โดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะหรือประเภทของที่พักอาศัย ส่งผลให้บุคลากรรับรู้ถึงความเป็นธรรมในการได้รับสวัสดิการอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของทิวากร กระชัน (2562) ที่พบว่าที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความคิดเห็นต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากร

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การพัฒนาสวัสดิการควรคำนึงถึง ความสมดุลของความต้องการแต่ละระดับ (Maslow, ERG) ความเป็นธรรมและความคาดหวังของพนักงาน (Expectancy) และความแตกต่างของตัวแปรส่วนบุคคล (เช่น รายได้ ตำแหน่ง) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องความพึงใจในสวัสดิการของพนักงานโดยใช้วิธีวิจัยในระดับเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in depth interview) เพื่อจะได้ทราบถึงข้อมูลรายละเอียดในปัจจัยต่าง ๆ อย่างชัดเจนมากขึ้น

2. ควรมีการดำเนินการสำรวจความต้องการของพนักงานเป็นระยะ เพื่อให้ระบบสวัสดิการมีความเหมาะสมกับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน เช่น การปรับเพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาล การสนับสนุนค่าใช้จ่ายด้านการศึกษา หรือการจัดโครงการส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับ

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับ คือ การค้นพบว่าความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเทศบาลไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพียงค่าตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับความมั่นคง ความปลอดภัย และการสนับสนุนจากองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และประเภทตำแหน่ง ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อีกทั้งการประยุกต์ใช้ทฤษฎี ERG, Maslow และ Vroom ร่วมกัน ช่วยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความต้องการ และการรับรู้คุณค่าของสวัสดิการได้อย่างครอบคลุม ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสวัสดิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กมลชนก คำจันทน์. (2566). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี* (งานนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

ฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์. (2558). *ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์, และ ธนวัลย์ เจริญสุข. (2566). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, 4*(2), 45–58.

ณัฐสุดา นาคเกิด. (2565). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลบางบ่อและองค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทิวากร กระชัน. (2562). *ความคิดเห็นของพนักงานราชการที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับของสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ประทวน เจนกาญจนดิลก. (2557). *การศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท เจเทคโตะ (ไทยแลนด์) จำกัด สำนักงานใหญ่* (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วิภาวรรณ เฟื่องปรางค์. (2562). *ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ: กรณีศึกษาหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)* (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สหลักษณ์ บุญกาญจน์. (2559). *ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน บริษัท สวัสดิ์อุดมเอ็นจิเนียริ่ง (ระยอง) จำกัด* (งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรณี หมาดนุ้ย. (2566). *ความคิดเห็นต่อสวัสดิการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสมุทรสาคร* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ภาษาอังกฤษ

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). Harper & Row.Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper & Row.