

การเปรียบเทียบการรับรู้ความพึงพอใจย้อนหลังต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ในช่วงปีงบประมาณ 2566 - 2568 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ศิริพร เทพอรัญ* และ ชญานนท์ พร้อมมูล

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110

*อีเมลผู้ประพันธ์บทความ: siriporn.t@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวางร่วมกับการประเมินย้อนหลัง (Cross-sectional Survey with Retrospective Assessment) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบการรับรู้ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ในช่วงปีงบประมาณ 2566 - 2568 และ (2) เสนอแนวทางการพัฒนาระบบสวัสดิการเพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ประชากร คือ บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 500 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 180 คน (ร้อยละ 36) ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ 58 คน และสายอำนวยการ 122 คน จำแนกเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย 136 คน พนักงานเงินรายได้ 38 คน ข้าราชการ 3 คน และลูกจ้างประจำ 3 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรฐานค่า 5 ระดับ ครอบคลุมสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ 4 ด้าน ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การเปรียบเทียบผลการประเมินย้อนหลัง และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยค่าเฉลี่ยรวมเพิ่มจาก 4.04 ในปีงบประมาณ 2566 เป็น 4.10 ในปีงบประมาณ 2567 และ 4.27 ในปีงบประมาณ 2568 เมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นต่อเนื่องในทุกด้าน ขณะที่พนักงานเงินรายได้มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มอื่น โดยเฉพาะด้านสุขภาพและประกันสุขภาพ และด้านการพัฒนาบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับรายด้าน พบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานได้รับคะแนนสูงสุด โดยเฉพาะสิทธิการลาประเภทต่าง ๆ และนโยบายการทำงานแบบยืดหยุ่น (Work from Home/Work from Anywhere) ขณะที่การช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติได้รับคะแนนสูงที่สุดในด้านความมั่นคงและการเงิน ส่วนวงเงินค่ารักษาพยาบาลและสภาพแวดล้อมในการทำงานยังเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การบริหารสวัสดิการควรดำเนินการเชิงกลยุทธ์โดยออกแบบสวัสดิการให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรแต่ละประเภท ควบคู่กับการพัฒนาการสื่อสารสิทธิประโยชน์และการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, สวัสดิการ, สิทธิประโยชน์, การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์

Retrospective Assessment of Personnel Satisfaction with Welfare and Benefits during Fiscal Years 2023 - 2025: A Case Study of the Faculty of Science, Prince of Songkla University, Thailand

Siriporn Theparun* and Chayanon Prommoon

Faculty of Science, Prince of Songkla University, Hatyai, Songkhla 90110, Thailand

*Corresponding author: siriporn.t@psu.ac.th

Abstract

This study employed a cross-sectional survey with retrospective assessment to compare personnel's perceived satisfaction with welfare and benefits during the fiscal years 2023 - 2025 (B.E. 2566 - 2568) and to propose guidelines for welfare system development supporting Strategic Human Resource Management (SHRM). The study population comprised 500 personnel from the Faculty of Science, Prince of Songkla University. A total of 180 valid questionnaires were returned, representing a 36% response rate. Respondents included 58 academic staff (32.22%) and 122 support staff (67.78%), consisting of 136 university employees (75.56%), 38 university-funded employees (21.10%), 3 civil servants (1.67%), and 3 permanent employees (1.67%). The research instrument was a five-point Likert-scale questionnaire developed based on welfare and benefits concepts, as well as the Faculty's and University's regulations and welfare policies. Content validity was verified by three experts in human resource management. The questionnaire covered four dimensions of welfare and benefits: (1) health and health/accident insurance, (2) financial security, (3) work-life balance, and (4) personnel development, workplace facilities, and other welfare benefits. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, and mean, together with retrospective comparisons across fiscal years and content analysis. The findings revealed that overall satisfaction with welfare and benefits was at a high to very high level and showed a continuous upward trend, with the overall mean increasing from 4.04 in fiscal year 2023 to 4.10 in 2024 and 4.27 in 2025. When classified by employment category, university employees demonstrated consistently increasing satisfaction across all dimensions, whereas university-funded employees reported comparatively lower satisfaction, particularly regarding health and insurance benefits and personnel development and workplace facilities. Among the four welfare dimensions, work-life balance received the highest satisfaction ratings, especially leave entitlements and flexible work arrangements (Work from Home/Work from Anywhere). Disaster assistance was the highest-rated item under the financial security dimension, while medical reimbursement limits and the work environment remained areas requiring further improvement. The findings suggest that welfare management should be strategically designed to address the specific needs of different employee groups (Targeted Welfare), alongside improving communication regarding welfare benefits and conducting continuous evaluations. Such an approach can enhance employee well-being, organizational commitment, and workforce retention while supporting Strategic Human Resource Management and sustainable organizational development.

Keywords: Employee Satisfaction, Welfare, Benefits, Strategic HRM

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีศักยภาพในการดำเนินพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันจึงได้พัฒนาจากการบริหารงานบุคคลแบบดั้งเดิมไปสู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Resource Management: SHRM) ซึ่งมุ่งเชื่อมโยงนโยบายและแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์กับยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน สร้างความผูกพันของบุคลากร และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว (Armstrong & Taylor, 2023; Boxall & Purcell, 2016) กลไกสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ คือ การจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เนื่องจากสวัสดิการไม่ได้เป็นเพียงผลตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือน แต่เป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพของบุคลากร และความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากร การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และความยั่งยืนขององค์กร (SHRM, 2024; CIPD, 2024) ทั้งนี้ ธงชัย สันติวงษ์ (2553) อธิบายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพต้องให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรควบคู่กับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร และแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพยอม วงศ์สารศรี (2552) ให้ความสำคัญกับการธำรงรักษาบุคลากร สุขภาพและความปลอดภัย ตลอดจนการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสวัสดิการเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีส่วนสนับสนุนการธำรงรักษาและคุณภาพชีวิตของบุคลากร

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ดำเนินการพัฒนาระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้งด้านสุขภาพและประกันสุขภาพ ความมั่นคงและการเงิน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานของหน่วยงานและข้อเสนอแนะของบุคลากร พบว่าผู้บริหารยังมีประเด็นที่ต้องใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบการตัดสินใจ เช่น บุคลากรบางกลุ่ม โดยเฉพาะพนักงานเงินรายได้ ยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการไม่เพียงพอ มีข้อสงสัยเกี่ยวกับเงื่อนไขการใช้สิทธิ และมีข้อเสนอแนะให้พัฒนาสวัสดิการบางรายการ เช่น วงเงินค่ารักษาพยาบาล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการสื่อสารข้อมูลสวัสดิการ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงาน ค่าครองชีพ และความคาดหวังของบุคลากร ทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องทบทวนว่าระบบสวัสดิการที่มีอยู่ยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสมเพียงใด

ที่ผ่านมาคณะยังไม่มีการศึกษาที่รวบรวมการประเมินย้อนหลังของบุคลากรต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ในช่วงปีงบประมาณ 2566 - 2568 จากการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว เพื่อนำมาเปรียบเทียบการรับรู้ของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบสวัสดิการ ควบคู่กับการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพเพื่อใช้ประกอบการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ เปรียบเทียบผลการประเมินย้อนหลังในช่วงปีงบประมาณ 2566 - 2568 และสังเคราะห์แนวทางพัฒนาระบบสวัสดิการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์และการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ในช่วงปีงบประมาณ 2566 - 2568 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสวัสดิการเพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวางร่วมกับการประเมินย้อนหลัง (Cross-sectional Survey with Retrospective Assessment) โดยเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ในช่วงปีงบประมาณ 2566 - 2568 และเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสวัสดิการเพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 500 คน ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการและสายอำนวยการ ผู้วิจัยเปิดให้บุคลากรทุกคนตอบแบบสอบถามโดยสมัครใจ (Voluntary Response Survey) ผ่านระบบแบบสอบถามออนไลน์ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

ได้จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ของประชากรทั้งหมด ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 58 คน และบุคลากรสายอำนวยการ จำนวน 122 คน

เครื่องมือวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์แนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Resource Management: SHRM) แนวคิดด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ (Employee Welfare and Benefits) แนวคิดความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร (Employee Well-being) และประสบการณ์ของบุคลากร (Employee Experience) ร่วมกับการศึกษาระเบียบ ประกาศ และแนวปฏิบัติด้านสวัสดิการของคณะวิทยาศาสตร์ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แล้วสังเคราะห์เป็นกรอบการประเมิน 4 ด้าน จำนวน 18 รายการ ได้แก่ (1) ด้านสุขภาพและประกันสุขภาพ/อุบัติเหตุ (2) ด้านความมั่นคงและการเงิน (3) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และ (4) ด้านการพัฒนาบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก และสวัสดิการอื่น ๆ ดังตารางที่ 1 การสังเคราะห์กรอบแนวคิดในการพัฒนาแบบสอบถามสวัสดิการและสิทธิประโยชน์

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์กรอบแนวคิดในการพัฒนาแบบสอบถามสวัสดิการและสิทธิประโยชน์

องค์ประกอบแบบสอบถาม	รายการประเมิน	แนวคิด/ทฤษฎีที่สังเคราะห์	แหล่งอ้างอิง
1. ด้านสุขภาพและประกันสุขภาพ/อุบัติเหตุ	วงเงินประกันสุขภาพ, กองทุนพนักงาน, ตรวจสอบสุขภาพประจำปี, วัคซีน, วงเงินค่ารักษาพยาบาล, My Choice, การเบิกค่ารักษาพยาบาล	Employee Well-being, Total Rewards, Welfare Management	Armstrong & Taylor (2023); Danna & Griffin (1999); CIPD (2025)
2. ด้านความมั่นคงและการเงิน	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ, เงินกู้ฉุกเฉิน, การช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติ	Strategic HRM, Financial Well-being	Armstrong & Taylor (2023); Boxall & Purcell (2016); พิชิตเทพวรรณ (2554)
3. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	สิทธิการลา, Work from Home / Work from Anywhere, สวัสดิการเยี่ยมไข้	Work-Life Balance, Employee Experience	Morgan (2017); CIPD (2025); Danna & Griffin (1999)
4. ด้านการพัฒนาบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวก	งบฝึกอบรม, กิจกรรม HR, สภาพแวดล้อมการทำงาน, อุปกรณ์และเทคโนโลยี, สวัสดิการด้านพิธีต่าง ๆ	Strategic Human Resource Development, Employee Experience	Armstrong & Taylor (2023); Wright & McMahan (1992); Morgan (2017)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. แบบประเมินความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ โดยใช้มาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ครอบคลุมสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านสุขภาพและประกันสุขภาพ/อุบัติเหตุ ประกอบด้วย
 - ความเหมาะสมของวงเงินประกันสุขภาพ/ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม
 - กองทุนพนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานเงินรายได้
 - สวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี
 - การฉีดวัคซีน
 - วงเงินค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการยืม My Choice (เฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัย)

- การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล (ความรวดเร็วและขั้นตอน)
- 2) ด้านความมั่นคงและการเงิน ประกอบด้วย
 - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กบข. (ผลตอบแทน/การสมทบเงิน)
 - สวัสดิการเงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยหรือเงินของมหาวิทยาลัย/สหกรณ์ออมทรัพย์ ม.อ.
 - การช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติ
- 3) ด้านความสมดุลในการทำงาน (Work-life Balance) ประกอบด้วย
 - สิทธิการลาประเภทต่างๆ (ลาพักผ่อน ลากิจ ลาป่วย และอื่นๆ)
 - นโยบายการทำงานแบบยืดหยุ่น (Work from home, Work from anywhere)
 - สวัสดิการเยี่ยมไข้
- 4) ด้านการพัฒนาบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ประกอบด้วย
 - งบประมาณสนับสนุนการฝึกอบรม/สัมมนา/ประชุมวิชาการ
 - กิจกรรมฝึกอบรมที่งานบริหารทรัพยากรมนุษย์จัดขึ้น
 - สภาพแวดล้อมในการทำงาน (ห้องทำงาน โรงอาหาร และพื้นที่ผ่อนคลาย)
 - อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการทำงาน และสวัสดิการด้านพิธีต่างๆ (บำเพ็ญกุศลศพ อุปสมบท และมงคลสมรส)

3. คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้บริหารที่มีบทบาทและประสบการณ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย ความครบถ้วนของเนื้อหา ความชัดเจนของภาษา และความเหมาะสมกับบริบทของคณะวิทยาศาสตร์ จากนั้นผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงครั้งเดียว โดยเปิดให้บุคลากรตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ย้อนหลังในปีงบประมาณ 2566 ปีงบประมาณ 2567 และปีงบประมาณ 2568 ภายในแบบสอบถามฉบับเดียว เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินย้อนหลังของบุคลากรในแต่ละปี รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสวัสดิการ

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ รวมทั้งเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการประเมินย้อนหลังในปีงบประมาณ 2566 - 2568 ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดหมวดหมู่ประเด็นสำคัญและสังเคราะห์เป็นแนวทางพัฒนาระบบสวัสดิการเพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ การแปลผลค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามมาตรฐานค่า 5 ระดับ ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนตามแนวคิดของ Best (1977) โดยแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ด้วยช่วงคะแนนระดับละ 0.80 ได้แก่ 4.21 - 5.00 = มากที่สุด 3.41 - 4.20 = มาก 2.61 - 3.40 = ปานกลาง 1.81 - 2.60 = น้อย และ 1.00 - 1.80 = น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และ (2) เปรียบเทียบการรับรู้ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ในช่วงปีงบประมาณ 2566 - 2568 รวมทั้งข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสวัสดิการเพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ของบุคลากรทั้งหมดของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และข้อมูลพื้นฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและใช้ประกอบการตีความผลการวิจัย โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
สายงาน		
สายวิชาการ	58	32.22
สายอำนวยการ	122	67.78
รวม	180	100.00
ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	3	1.67
พนักงานมหาวิทยาลัย	136	75.56
พนักงานเงินรายได้	38	21.10
ลูกจ้างประจำ (ถ้ามี)	3	1.67
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลมีจำนวนทั้งสิ้น 180 คน เป็นบุคลากรสายอำนวยการ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 67.78 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 เมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 75.56 รองลงมาเป็นพนักงานเงินรายได้ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 ส่วนข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีจำนวนเท่ากัน คือประเภทละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยและบุคลากรสายอำนวยการ ซึ่งเป็นสัดส่วนหลักของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาคครั้งนี้ และเป็นผู้ได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของคณะวิทยาศาสตร์โดยตรง จึงสามารถสะท้อนความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของคณะได้

ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์รายด้าน จำแนกตามประเภทบุคลากร ปีงบประมาณ 2566 - 2568

ปีงบประมาณ 2566

ด้าน	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานเงินรายได้	ลูกจ้างประจำ
สุขภาพและประกันสุขภาพ/อุบัติเหตุ	3.92	4.01	3.81	4.29
ความมั่นคงและการเงิน	4.33	4.03	3.95	4.17
ความสมดุลในการทำงาน	4.44	4.33	4.27	4.67
การพัฒนาบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	4.20	3.98	3.90	4.20
เฉลี่ยรวม	4.27	4.06	3.93	4.31

ปีงบประมาณ 2567

ด้าน	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานเงินรายได้	ลูกจ้างประจำ
สุขภาพและประกันสุขภาพ/อุบัติเหตุ	3.92	4.08	3.83	4.32
ความมั่นคงและการเงิน	4.33	4.08	3.98	4.33
ความสมดุลในการทำงาน	4.44	4.34	4.27	4.67
การพัฒนาบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	4.20	4.05	3.84	4.20
เฉลี่ยรวม	4.27	4.12	3.93	4.35

ปีงบประมาณ 2568

ด้าน	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานเงินรายได้	ลูกจ้างประจำ
สุขภาพและประกันสุขภาพ/อุบัติเหตุ	3.92	4.20	3.82	4.32
ความมั่นคงและการเงิน	4.67	4.28	4.16	4.67
ความสมดุลในการทำงาน	4.56	4.38	4.23	4.67
การพัฒนาบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	4.20	4.07	3.88	4.30
เฉลี่ยรวม	4.32	4.21	3.95	4.43

การแปลผล (Best, 1977): 3.41 - 4.20 = มาก, 4.21 - 5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรทุกประเภทอยู่ในระดับ มากถึงมากที่สุด ตลอดช่วงปีงบประมาณ 2566 - 2568 โดย พนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ของคณะ มีคะแนนเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 4.06 ในปี 2566 เป็น 4.12 ในปี 2567 และ 4.21 ในปี 2568 สะท้อนถึงการรับรู้เชิงบวกต่อการพัฒนาระบบสวัสดิการของคณะอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ พนักงานเงินรายได้ มีคะแนนเฉลี่ยรวมต่ำกว่าประเภทบุคลากรอื่นทุกปี (3.93, 3.93 และ 3.95 ตามลำดับ) โดยเฉพาะด้าน สุขภาพและประกันสุขภาพ/อุบัติเหตุ และด้าน การพัฒนาบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ซึ่งอาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านสิทธิประโยชน์หรือการเข้าถึงสวัสดิการบางประเภทเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานมหาวิทยาลัย สำหรับ ข้าราชการ และ ลูกจ้างประจำ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน อย่างไรก็ตาม กลุ่มดังกล่าวมีจำนวนผู้ตอบเพียง 3 - 4 คน จึงควรตีความผลด้วยความระมัดระวัง และไม่ควรนำไปสรุปแทนประชากรทั้งหมด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสมดุลในการทำงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในทุกประเภทบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงและการเงิน ขณะที่ ด้านสุขภาพและประกันสุขภาพ/อุบัติเหตุ และ ด้านการพัฒนาบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในบางกลุ่ม โดยเฉพาะพนักงานเงินรายได้ จึงเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้ระบบสวัสดิการมีความครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของบุคลากรทุกกลุ่มได้อย่างเท่าเทียม

ตารางที่ 4 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์โดยรวม รายด้าน ปีงบประมาณ 2566 - 2568

รายการประเมิน	2566	2567	2568
1. ด้านสุขภาพและประกันสุขภาพ/อุบัติเหตุ			
- ความเหมาะสมของวงเงินประกันสุขภาพ/ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม	4.03	4.08	4.15
- กองทุนพนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานเงินรายได้	3.98	4.04	4.15
- สวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี	4.12	4.19	4.20
- การฉีดวัคซีนประจำปี	4.00	4.05	4.10
- วงเงินค่ารักษาพยาบาล	3.78	3.84	3.93
- สวัสดิการยัดหย่น (My Choice)	3.86	3.93	4.15
- การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล (ความรวดเร็วและขั้นตอน)	4.14	4.19	4.24
2. ด้านความมั่นคงและการเงิน			
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กบข.	3.90	3.95	4.06
- เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย/เงินกู้ฉุกเฉิน	4.09	4.12	4.20
- การช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติ	4.15	4.15	4.60
3. ด้านความสมดุลในการทำงาน			
- สิทธิการลาประเภทต่าง ๆ	4.45	4.46	4.47
- นโยบายการทำงานแบบยืดหยุ่น (Work from home/Work from anywhere)	4.33	4.36	4.39
- สวัสดิการเยี่ยมไข้	4.00	4.03	4.05

รายการประเมิน	2566	2567	2568
4. ด้านการพัฒนาบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ			
- งบประมาณฝึกอบรม/สัมมนา	3.98	4.05	4.01
- กิจกรรมฝึกอบรม HR	4.08	4.13	4.15
- สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	3.83	3.88	3.91
- อุปกรณ์และเทคโนโลยีการทำงาน	3.86	3.93	3.96
-สวัสดิการด้านพิธีต่าง ๆ	4.16	4.16	4.21
เฉลี่ย	4.04	4.10	4.27

การแปลผล (Best, 1977): 3.41–4.20 = มาก, 4.21–5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์โดยรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยค่าเฉลี่ยรวมเพิ่มจาก 4.04 ในปีงบประมาณ 2566 เป็น 4.10 ในปีงบประมาณ 2567 และ 4.27 ในปีงบประมาณ 2568 ซึ่งอยู่ในระดับ มากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของคณะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสมดุลในการทำงาน มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งสามปี โดยเฉพาะสิทธิการลาประเภทต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.45, 4.46 และ 4.47 ตามลำดับ และนโยบายการทำงานแบบยืดหยุ่น (Work from Home/Work from Anywhere) มีค่าเฉลี่ย 4.33, 4.36 และ 4.39 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดทุกปี แสดงให้เห็นว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นในการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

ด้านสุขภาพและประกันสุขภาพ/อุบัติเหตุมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเกือบทุกรายการ โดยการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลมีคะแนนเพิ่มขึ้นจาก 4.14 ในปี 2566 เป็น 4.24 ในปี 2568 จนอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปีเพิ่มขึ้นจาก 4.12 เป็น 4.20 ส่วนสวัสดิการยืดหยุ่น (My Choice) มีการเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนจาก 3.86 เป็น 4.15 อย่างไรก็ตาม วงเงินค่ารักษาพยาบาลยังคงเป็นรายการที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดของด้านนี้ แม้ว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจาก 3.78 เป็น 3.93 สะท้อนว่าบุคลากรยังคงคาดหวังให้มีการปรับปรุงวงเงินค่ารักษาพยาบาลให้สอดคล้องกับค่ารักษาพยาบาลและค่าครองชีพในปัจจุบัน ด้านความมั่นคงและการเงินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกองค์ประกอบ โดยเฉพาะการช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนจาก 4.15 ในปี 2566 และ 2567 เป็น 4.60 ในปี 2568 อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรให้ความสำคัญต่อมาตรการช่วยเหลือของคณะในสถานการณ์ฉุกเฉิน ขณะที่กองทุนสำรองเลี้ยงชีพและเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยหรือเงินกู้ฉุกเฉินมีคะแนนอยู่ในระดับมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยกิจกรรมฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์มีคะแนนเพิ่มขึ้นจาก 4.08 เป็น 4.15 และสวัสดิการด้านพิธีต่าง ๆ เพิ่มขึ้นจาก 4.16 เป็น 4.21 จนอยู่ในระดับมากที่สุดในปี 2568 ขณะที่งบประมาณฝึกอบรมและสัมมนามีคะแนนใกล้เคียงกันตลอดสามปี สำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์เทคโนโลยีการทำงาน แม้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากปี 2566 แต่ยังเป็นรายการที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าองค์ประกอบอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 และ 3.96 ตามลำดับในปี 2568 จึงเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะปลายเปิด

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมของบุคลากร สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ด้านการรักษายาบาล บุคลากรเสนอให้เพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลของญาติสายตรง (บิดา มารดา) เพิ่มสิทธิด้านทันตกรรม และพัฒนาระบบเบิกจ่ายให้สามารถหักตรงจากกองทุนเพื่อลดภาระการสำรองจ่าย
2. ด้านความเท่าเทียมของสวัสดิการ บุคลากรเสนอให้ทบทวนความแตกต่างของสิทธิประโยชน์ระหว่างประเภทบุคลากร โดยเฉพาะพนักงานเงินรายได้ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมมากขึ้น
3. ด้านการพัฒนาบุคลากร มีข้อเสนอให้สามารถสะสมหรือยืดหยุ่นงบประมาณการฝึกอบรม/สัมมนาข้ามปีงบประมาณได้ เพื่อรองรับกิจกรรมพัฒนาตนเองที่มีค่าใช้จ่ายสูง
4. ด้านอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมการทำงาน บุคลากรเสนอให้ปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเทคโนโลยี พื้นที่ทำงาน และพื้นที่พักผ่อนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

5. ด้านการสื่อสารสวัสดิการ บุคลากรบางส่วนเสนอให้คณะเพิ่มช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลสวัสดิการเพื่อให้เข้าใจสิทธิและขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจนมากขึ้น

6. ด้านความประทับใจต่อการช่วยเหลือของคณะ บุคลากรสะท้อนความชื่นชมต่อการช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับคะแนนความพึงพอใจด้านการช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติที่อยู่ในระดับดี

แนวทางพัฒนาระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์

จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร โดยบุคลากรมีความคาดหวังต่อสวัสดิการที่หลากหลายมากขึ้น รวมถึงความสะดวก ความยืดหยุ่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการได้รับการสนับสนุนจากคณะ ดังนั้น เพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ คณะควรพัฒนาระบบสวัสดิการในแนวทาง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 แนวทางพัฒนาระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์

แนวทางพัฒนา	รายละเอียดการดำเนินการ	เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ด้าน HR
1. พัฒนาระบบสวัสดิการโดยใช้ข้อมูลเป็นฐาน	นำผลการประเมินความพึงพอใจ แนวโน้มรายปี และข้อเสนอแนะของบุคลากรมาใช้ประกอบการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาสวัสดิการอย่างต่อเนื่อง	ทำให้การบริหารสวัสดิการสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและกลยุทธ์คณะ
2. พัฒนาสวัสดิการด้านสุขภาพและความมั่นคง	ทบทวนความเหมาะสมของวงเงินค่ารักษาพยาบาล เพิ่มทางเลือกด้านสุขภาพ เช่น สิทธิทันตกรรม การส่งเสริมสุขภาพเชิงป้องกัน และลดภาระการสำรองจ่าย	ส่งเสริม Employee Well-being และสร้างความมั่นคงในการทำงาน
3. ส่งเสริมระบบสวัสดิการแบบยืดหยุ่น	เพิ่มทางเลือกในการใช้สิทธิประโยชน์ให้เหมาะสมกับความแตกต่างของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เช่น ช่วงวัย ลักษณะงาน และความต้องการส่วนบุคคล	เพิ่มความพึงพอใจและประสิทธิภาพที่ดีของบุคลากรต่อคณะ
4. สนับสนุนรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่น	ส่งเสริมแนวทาง Work from home/Work from anywhere ควบคู่กับการกำหนดแนวทางบริหารงานที่ชัดเจนเพื่อรักษาประสิทธิภาพการทำงาน	สนับสนุน Work-Life Balance และการทำงานรูปแบบใหม่
5. พัฒนาสภาพแวดล้อมและทรัพยากรสนับสนุนการทำงาน	ปรับปรุงพื้นที่ทำงาน อุปกรณ์ เทคโนโลยี ระบบสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	เพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
6. พัฒนาระบบสื่อสารด้านสวัสดิการ	จัดทำคู่มือสวัสดิการ ระบบออนไลน์ หรือช่องทางประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย เพื่อให้บุคลากรรับรู้สิทธิและขั้นตอนการให้บริการ	เพิ่มการรับรู้คุณค่าของสวัสดิการและลดช่องว่างด้านข้อมูล
7. สร้างระบบรับฟังเสียงบุคลากร	จัดให้มีการสำรวจความต้องการ การรับฟังความคิดเห็น หรือ Focus Group อย่างสม่ำเสมอ	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างระบบ HR ที่ตอบสนองบุคลากร

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบการรับรู้ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ในช่วงปีงบประมาณ 2566 - 2568 และ (2) เสนอแนวทางพัฒนาระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. เปรียบเทียบการรับรู้ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ในช่วงปีงบประมาณ 2566 - 2568

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยค่าเฉลี่ยรวมเพิ่มจาก 4.04 ในปีงบประมาณ 2566 เป็น 4.10 ในปีงบประมาณ 2567 และ 4.27 ในปีงบประมาณ 2568 สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาระบบสวัสดิการของคณะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ดียิ่งขึ้น เมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ของคณะ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 4.06 เป็น 4.12 และ 4.21 ตามลำดับ ขณะที่ พนักงานเงินรายได้ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าประเภทบุคลากรอื่นในทุกปี (3.93, 3.93 และ 3.95 ตามลำดับ) แม้ว่าจะยังอยู่ในระดับมาก สะท้อนว่ายังมีช่องว่างด้านการตอบสนองความต้องการและการเข้าถึงสวัสดิการของบุคลากรกลุ่มนี้ ส่วนข้าราชการและลูกจ้างประจำมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน แต่เนื่องจากมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามน้อย จึงควรใช้ความระมัดระวังในการตีความผล

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในทุกประเภทบุคลากร รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงและการเงิน โดยเฉพาะสิทธิการลาประเภทต่าง ๆ นโยบายการทำงานแบบยืดหยุ่น และการช่วยเหลือเมื่อประสบภัยพิบัติ ขณะที่ ด้านสุขภาพและประกันสุขภาพ และ ด้านการพัฒนาบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในหลายกลุ่ม โดยเฉพาะพนักงานเงินรายได้ ซึ่งสะท้อนประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาในอนาคต

2. แนวทางพัฒนาระบบสวัสดิการเพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของบุคลากร พบว่า การพัฒนาระบบสวัสดิการควรมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของบุคลากรในหลายมิติ โดยเฉพาะการปรับปรุงวงเงินและสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล การพัฒนาสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน การส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ตลอดจนการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้บุคลากรเข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย โดยเฉพาะพนักงานเงินรายได้ที่ยังมีข้อจำกัดด้านการรับรู้สิทธิของตนเอง ผลการวิจัยสะท้อนว่า การบริหารสวัสดิการไม่ควรจำกัดเพียงการจัดสรรสิทธิประโยชน์ แต่ควรเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ประสบการณ์ที่ดีของบุคลากร และความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่การรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยสะท้อนว่า จากการประเมินย้อนหลังของบุคลากร ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของคณะวิทยาศาสตร์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงปีงบประมาณ 2566 - 2568 โดยค่าเฉลี่ยรวมเพิ่มจาก 4.04 เป็น 4.10 และ 4.27 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรรับรู้ถึงการพัฒนาระบบสวัสดิการของคณะที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ดีขึ้น แม้ว่าการศึกษานี้จะเป็นการประเมินย้อนหลังจากการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว แต่แนวโน้มดังกล่าวสะท้อนการรับรู้เชิงบวกต่อการดำเนินงานด้านสวัสดิการขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Resource Management: SHRM) ที่มองว่าสวัสดิการเป็นการลงทุนเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์และสร้างผลลัพธ์ต่อแรงจูงใจ ความผูกพัน และประสิทธิผลขององค์กร (Wright & McMahan, 1992; Armstrong & Taylor, 2023) รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิด Employee Well-being และ Employee Experience ที่ชี้ว่า สวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรช่วยยกระดับประสบการณ์ในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร (Danna & Griffin, 1999; Morgan, 2017; CIPD, 2025)

เมื่อพิจารณา จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจนอยู่ในระดับมากที่สุดในปีงบประมาณ 2568 ขณะที่พนักงานเงินรายได้มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มอื่นในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านสุขภาพและประกันสุขภาพ และด้านการพัฒนาบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวก แม้ว่าจะยังอยู่ในระดับมากก็ตาม ผลดังกล่าวสะท้อนว่าบุคลากรแต่ละประเภทมีการรับรู้และความต้องการด้านสวัสดิการแตกต่างกัน จึงสนับสนุนแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่เสนอให้การออกแบบสวัสดิการควรคำนึงถึงลักษณะของกลุ่มบุคลากร (Strategic or Targeted Welfare) มากกว่าการกำหนดสวัสดิการรูปแบบเดียวสำหรับทุกคน (Armstrong & Taylor, 2023) ในด้านองค์ประกอบของสวัสดิการ พบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในทุกประเภทบุคลากร โดยเฉพาะสิทธิการลาประเภทต่าง ๆ และนโยบายการทำงานแบบยืดหยุ่น (Work from Home/Work from Anywhere) สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่สนับสนุนคุณภาพชีวิตและความยืดหยุ่นในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Morgan (2017) และรายงาน Good Work Index ของ Young และ Tong (2025) ที่ระบุว่าความยืดหยุ่นในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสุข ความผูกพัน และการคงอยู่ของบุคลากร นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ Hong, Ford และ Jong (2024) จูซามาต สอาดเอี่ยม และคณะ (2562) และสิริกาญจน์

เหล่าพาณิขยางกูร (2561) ที่พบว่า การรับรู้คุณค่าและการเข้าถึงสวัสดิการที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กร

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า วงเงินค่ารักษาพยาบาล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการพัฒนาบุคลากรยังได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานเงินรายได้ สะท้อนว่าความคาดหวังของบุคลากรต่อสวัสดิการพื้นฐานยังคงเพิ่มขึ้นตามบริบทเศรษฐกิจและรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับ Armstrong และ Taylor (2023) ที่เสนอว่า องค์กรควรทบทวนระบบสวัสดิการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน ผลการศึกษานี้ยังสนับสนุนข้อเสนอของ Danna และ Griffin (1999) และ Morgan (2017) ที่ชี้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับสวัสดิการเพียงอย่างเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การออกแบบงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้น การยกระดับความพึงพอใจของบุคลากรจึงควรดำเนินการควบคู่ทั้งการพัฒนาสวัสดิการและการพัฒนาระบบบริหารองค์กร อีกมุมหนึ่ง ผลการศึกษานี้ยังแตกต่างจากข้อเสนอของ Danna และ Griffin (1999) ที่ระบุว่า การเพิ่มสวัสดิการเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน หากองค์กรยังมีการงานสูง ความเครียดจากการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ขณะที่ Morgan (2017) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของบุคลากร เกิดจากปัจจัยหลายด้าน ทั้งภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การออกแบบงาน และระบบการบริหาร ไม่ได้เกิดจากสวัสดิการเพียงอย่างเดียว ดังนั้น แม้ว่าการศึกษานี้จะพบว่าระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการเพิ่มขึ้น แต่อาจจะสรุปไม่ได้ว่าสวัสดิการเป็นปัจจัยเพียงประการเดียวที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจต่อองค์กรสูงขึ้น

นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังใช้การวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวางร่วมกับการประเมินย้อนหลัง (Cross-sectional Survey with Retrospective Assessment) ซึ่งอาศัยการระลึกข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในช่วงสามปีที่ผ่านมา จึงอาจได้รับอิทธิพลจากอคติในการระลึกข้อมูล (Recall Bias) รวมถึงการที่ผู้ตอบประเมินเหตุการณ์ในอดีตจากมุมมองหรือประสบการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งการเปิดให้ตอบแบบสอบถามโดยสมัครใจและมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 36 อาจก่อให้เกิดอคติจากการไม่ตอบแบบสอบถาม (non-response bias) ได้ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงควรตีความในฐานะ การรับรู้ย้อนหลังของบุคลากรมากกว่าการสะท้อนระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละปีงบประมาณ ในเชิงนโยบาย ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาระบบสวัสดิการไม่ควรมุ่งเน้นเพียงการเพิ่มสิทธิประโยชน์ แต่ควรพัฒนาเชิงระบบโดยบูรณาการการออกแบบสวัสดิการ การสื่อสารสิทธิประโยชน์ และการสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรทุกกลุ่ม โดยเฉพาะพนักงานเงินรายได้ ซึ่งยังมีข้อจำกัดในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์ ทั้งนี้ ควรมีการประเมินความต้องการด้านสวัสดิการอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินมาใช้ในการกำหนดนโยบายและจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

คณะวิทยาศาสตร์ได้นำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม โดยพัฒนาการสื่อสารข้อมูลสวัสดิการผ่านเว็บไซต์และสื่อดิจิทัล จัดทำคลิปวิดีโอแนะนำสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรใหม่ และนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาสวัสดิการประจำปี นอกจากนี้ ควรเร่งพัฒนาสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของ พนักงานเงินรายได้ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่น โดยเฉพาะด้านสุขภาพ การพัฒนาบุคลากร และการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์ พร้อมติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบสวัสดิการสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความต้องการด้านสวัสดิการระหว่างกลุ่มบุคลากร เช่น สายวิชาการ สายอำนวยการ ประเภทบุคลากร หรือช่วงอายุ เพื่อให้สามารถออกแบบระบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น
2. ควรมีการติดตามผลหลังการปรับปรุงระบบสวัสดิการ เพื่อประเมินประสิทธิผลของมาตรการที่ดำเนินการ และศึกษาผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพัน และการรักษาบุคลากรขององค์กร
3. ควรพัฒนางานวิจัยต่อยอดโดยเชื่อมโยงระบบสวัสดิการกับแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ เพื่อสนับสนุนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบและยั่งยืน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบการรับรู้ความพึงพอใจย้อนหลังต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ในช่วงปีงบประมาณ 2566 - 2568 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อุราพร วงศ์วิชานนท์ รองคณบดีฝ่ายพัฒนาบุคลากรและวิทยาศาสตร์สุขภาพ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรสุตา บ่มไฉ่ รองคณบดีฝ่ายบริหาร ที่ให้การสนับสนุนและมีส่วนสำคัญในการผลักดันการดำเนินงานด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร รวมถึงให้ข้อมูลและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- จุฑามาศ สอาดเอี่ยม, สุวิดา พงกษอาภรณ์, ชุมพล รอดแจ่ม และ พนิดา นิลอรุณ. (2562). การจัดสวัสดิการที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 5(ฉบับเสริม), 116-129.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2553). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2552). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขัน*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สิริกาญจน์ เหล่าพานิชยางกูร. (2561). *ความพึงพอใจและความต้องการในการจัดสวัสดิการของบุคลากรโรงพยาบาลธนบุรี* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (16th ed.). London: Kogan Page.
- Best, J. W. (1977). *Research in education* (3rd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Boxall, P., & Purcell, J. (2016). *Strategy and human resource management* (4th ed.). London: Palgrave Macmillan.
- Chartered Institute of Personnel and Development. (2024). *CIPD Good Work Index 2024: Survey report*. London: Chartered Institute of Personnel and Development.
- Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357-384. <https://doi.org/10.1177/014920639902500305>
- Hong, Y.-H., Ford, M. T., & Jong, J. (2024). Employee benefit availability, use, and subjective evaluation: A meta-analysis of relationships with perceived organizational support, affective organizational commitment, withdrawal, job satisfaction, and well-being. *Journal of Applied Psychology*, 109(12), 1921-1947. <https://doi.org/10.1037/apl0001202>
- Morgan, J. (2017). *The employee experience advantage: How to win the war for talent by giving employees the workspaces they want, the tools they need, and a culture they can celebrate*. Hoboken, New Jersey: Wiley.
- Society for Human Resource Management. (2024). *2024 SHRM employee benefits survey*. Alexandria, VA: Society for Human Resource Management.
- Wright, P. M., & McMahan, G. C. (1992). Theoretical perspectives for strategic human resource management. *Journal of Management*, 18(2), 295-320. <https://doi.org/10.1177/014920639201800205>
- Young, J., & Tong, D. (2025). *CIPD Good Work Index 2025*. London: Chartered Institute of Personnel and Development.