

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน องค์กรแต่ละแห่งต้องปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น มีองค์ประกอบสำคัญอย่างน้อย 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุ และการจัดการ (Man Money Material and Management : 4M) ซึ่ง “คน” นับเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด เนื่องจากคนเป็นผู้จัดหา ตลอดจนเป็นผู้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ สามารถทำให้การบริหารภายในองค์กรเป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้น นอกเหนือจากการให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยี หรือการปรับปรุงระบบการดำเนินงานแล้ว องค์กรควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้นั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่พนักงาน ในรูปแบบของการจัดสวัสดิการหรือผลประโยชน์ตอบแทน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการ ให้พนักงานอยู่ดีกินดี มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความมั่นคงและปลอดภัย (โสภณ วีระโสภณ, 2547, น. 6-7)

เพื่อให้องค์กรสามารถวางแผนการจัดสวัสดิการให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน องค์กรจึงควรทำการศึกษาให้ทราบและเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมาย แต่เนื่องจากลักษณะทางประชากรในตลาดแรงงานมีความหลากหลาย ดังนั้น ควรมีการเลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่มีบทบาทสำคัญต่อตลาดแรงงาน กลุ่มวัยทำงานตอนต้น นับว่ามีความสำคัญต่อตลาดแรงงานกลุ่มหนึ่ง เนื่องจากเป็นผู้ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา และก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงาน จากข้อมูลสถานการณ์แรงงานปี 2549 ผู้ที่มีงานทำ มีจำนวนทั้งสิ้น 35.68 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 97.97 ของกำลังแรงงานทั้งหมด ในจำนวนนี้ กลุ่มวัยทำงานตอนต้น หรือผู้ที่มีอายุระหว่าง 18-29 ปี ซึ่งได้รับการบรรจุงานหรือมีงานทำ มีจำนวน 11,774 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน, 2550, น. 7-8) กลุ่มวัยทำงานตอนต้นนี้ เป็นผู้ที่เพิ่งเริ่มทำงานหารายได้ รวมทั้งหาประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อก้าวสู่ความสำเร็จที่มุ่งหมายในชีวิต มีรายได้เป็นของตนเอง มีอำนาจในการใช้จ่าย มีความต้องการและความพึงพอใจในการซื้อสินค้าหรือบริการในแบบที่เป็นตัวของตัวเอง คนกลุ่มนี้ได้เปลี่ยนบทบาท

จากเดิมที่ต้องอาศัยรายรับจากบิดา มารดาหรือผู้ปกครองเพื่อซื้อสินค้าและบริการ หรือเป็นผู้ที่ไม่สามารถตัดสินใจซื้อได้ด้วยตนเอง มาเป็นผู้ที่มีศักยภาพในการซื้อหรือสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการที่ต้องการได้ด้วยตนเอง (ศิริินทร์ ชั่งสุนทร, 2540, น. 7)

หากพิจารณาถึงความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการ จะมีความแตกต่างกับความต้องการสวัสดิการ เนื่องจากในการซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการตามความพึงพอใจในการซื้อของตนเอง หรืออาจมีสิ่งจูงใจบางประการที่สอดคล้องกับทัศนคติของผู้บริโภค สินค้าแต่ละประเภทในท้องตลาดก็มีหลายแบบ หลายยี่ห้อ ให้ผู้บริโภคได้เลือกซื้อ โดยมีเงินหรือกำลังซื้อเป็นปัจจัยสนับสนุน ในขณะที่สวัสดิการนั้น เป็นบริการหรือกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานหรือลูกจ้าง เป็นการอำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี สวัสดิการประเภทต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้นั้น ไม่มีความหลากหลายเหมือนกับสินค้าหรือบริการในท้องตลาด พนักงานไม่จำเป็นต้องใช้เงินในการซื้อหา แต่จะมีข้อจำกัดในการเลือกใช้บริการจากสวัสดิการ อย่างไรก็ตาม หากพนักงานได้รับสวัสดิการที่ตรงกับทักษะและความต้องการของตนเองในด้านใดด้านหนึ่ง ก็อาจจะส่งผลต่อพฤติกรรมกรบริโภคสินค้าหรือบริการด้านนั้น ๆ ด้วย เช่น พนักงานที่ได้รับสวัสดิการในการใช้สถานบริการออกกำลังกาย ก็ไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครสมาชิกสถานบริการออกกำลังกาย เป็นต้น

ดังนั้น การจัดสวัสดิการให้แก่กลุ่มวัยทำงานตอนต้น ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการ และมีรูปแบบการดำเนินชีวิต หรือพฤติกรรมกรบริโภคในแบบที่เป็นตัวของตัวเอง องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการที่สอดคล้องกับทักษะและความต้องการของกลุ่มดังกล่าว ซึ่งเพื่อก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงาน เนื่องจากสวัสดิการ ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ ที่สามารถสร้างแรงจูงใจ และสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงานหรือลูกจ้าง นอกเหนือจากรายได้ผลตอบแทน หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน อันเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ตอบสนองความต้องการในการประกอบอาชีพของแต่ละบุคคลได้ องค์กรใดสามารถจัดสวัสดิการที่สอดคล้องและเหมาะสมกับทักษะและความต้องการของพนักงานแล้ว จะช่วยให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร จึงเป็นเรื่องที่น่าศึกษาว่า กลุ่มวัยทำงานตอนต้น มีทักษะต่อสวัสดิการขององค์กร และมีความต้องการสวัสดิการแบบใด โดยทักษะและความต้องการดังกล่าว มีความสัมพันธ์หรือสอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รูปแบบการดำเนินชีวิต หรือพฤติกรรมกรบริโภคอย่างไร

จากความสำคัญที่กล่าวมาในข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงทักษะและความต้องการสวัสดิการของกลุ่มวัยทำงานตอนต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาช่วยวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และเลือกจัดสวัสดิการให้เหมาะสม มีประสิทธิภาพ สอดคล้องและเหมาะสมกับทักษะและความต้องการของกลุ่มวัยทำงานตอนต้น ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพและมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทักษะต่อสวัสดิการของกลุ่มวัยทำงานตอนต้น
2. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จากสวัสดิการของกลุ่มวัยทำงานตอนต้น
3. เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการของกลุ่มวัยทำงานตอนต้น

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาทักษะและความต้องการสวัสดิการของกลุ่มวัยทำงานตอนต้น ในธุรกิจสถานบริการออกกำลังกายแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเพศชาย และหญิง อายุ 20-29 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป เนื้อหาของการศึกษาประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ตำแหน่ง/หน้าที่การงาน
- อายุการทำงาน
- รายได้ต่อเดือน

2. รูปแบบการดำเนินชีวิต (Life Style) จากการจัดสรรเวลาสำหรับทำกิจกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

3. พฤติกรรมการบริโภคของกลุ่มตัวอย่าง
4. ทักษะและความต้องการสวัสดิการของพนักงานวัยทำงานตอนต้น ประกอบด้วย
 - ทักษะต่อสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร
 - การใช้ประโยชน์จากสวัสดิการขององค์กร
 - ความต้องการสวัสดิการ
5. รูปแบบสวัสดิการ ของสถานประกอบการที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ จัดให้แก่พนักงาน ประกอบด้วย
 - ค่ารักษาพยาบาล กรณีผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน
 - ค่ารักษาพยาบาล กรณีทันตกรรม
 - การประกันชีวิต การประกันอุบัติเหตุ หรือเงินชดเชยกรณีทุพพลภาพ
 - สิทธิในการใช้บริการสถานออกกำลังกายทุกสาขา สำหรับตนเองหรือคู่สมรส โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
 - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษานักงานกลุ่มวัยทำงานตอนต้น จำนวน 2 กลุ่ม ตั้งอยู่ในพื้นที่ดังนี้

1. สาขาของสถานบริการออกกำลังกาย ย่านถนนสุขุมวิท
2. สำนักงานใหญ่ของสถานประกอบการ

3. ขอบเขตด้านประชากร

ขอบเขตด้านประชากร เป็นพนักงานกลุ่มวัยทำงานตอนต้น จำนวน 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของสถานบริการออกกำลังกาย ย่านถนนสุขุมวิท มีพนักงานทั้งหมด 300 คน ประกอบด้วย
 - ที่ปรึกษาการขาย (Sales Counselor) จำนวน 100 คน
 - ผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล (Personal Trainer) จำนวน 180 คน
 - พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ (Operation Staff) จำนวน 20 คน

2. พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ 100 คน

นิยามศัพท์

ทัศนคติต่อสวัสดิการ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกภายในใจ หรือความคิดเห็นที่สะท้อนถึงความชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล ที่มีต่อสวัสดิการที่องค์กรจัดให้

ความต้องการสวัสดิการ หมายถึง ความต้องการของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการรูปแบบต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้แก่พนักงาน

กลุ่มวัยทำงานตอนต้น หมายถึง ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี เพิ่งสำเร็จการศึกษา เริ่มประกอบอาชีพ หรือก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงาน

สถานบริการออกกำลังกาย (Fitness Center) หมายถึง สถานที่ให้บริการการออกกำลังกายในรูปแบบต่าง ๆ แก่ลูกค้าหรือสมาชิก โดยมีอุปกรณ์ออกกำลังกาย หรือสิ่งอำนวยความสะดวกให้แกลูกค้าหรือสมาชิกด้วย