

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

SATISFACTION ON KASIKORN THAI EMPLOYEES'

WELFARE IN BANGKOK

พัชรี รังศรี

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Patcharee Rangsrri

E-mail: rangsrri.jim@gmail.com

Department of Management, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University. Thailand.

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกายภาพด้านการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่าง พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis)

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาในปริญญาตรี มีสถานโสด มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ (BAS/BAR) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 25,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ด้านเพศ และสถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้าน อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน ส่วน ปัจจัยด้านกายภาพในการทำงาน ด้านการเดินทางมาทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านกายภาพในการทำงาน; ความพึงพอใจในสวัสดิการ; ธนาคารกสิกรไทย

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the satisfaction of the welfare of Kasikorn employees in the Bangkok area classified by personal characteristics, and 2) to study the physical factors of work that affect the satisfaction in welfare from Kasikorn bank. The sample is 200 operating employees and collecting the data by using a questionnaire. The statistics used are composed of frequency, percentage, mean and standard deviation as well as t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The results of the study showed that most of the sample groups were female, under 30 years of age. The operating level (BAS / BAR) has an average monthly income of less than 25, 000 baht and a period of 1-5 years of work. The differenced personal characteristics factor in gender and status found no differences in satisfaction; except, age, education level, job age, job position, and income. Moreover, the physical factor in working on traveling to work and the workplace have influence on satisfaction with statistical significant level of 0.05

Keyword: Physical factors in work; Satisfaction in welfare; Kasikornbank

บทนำ

ในภาวะเศรษฐกิจสังคมยุคใหม่ ปัญหาด้านเศรษฐกิจถือว่าเป็นปัญหาเฉพาะหน้าและส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนมากที่สุด ดังนั้นหากภาวะเศรษฐกิจขยายตัวได้ดี และมีแนวโน้มดีขึ้น ประชาชนก็จะสะท้อนออกมาให้เห็นจากหลายช่องทาง โดยเฉพาะอำนาจการใช้จ่ายใช้สอย แต่หากปีไหนเกิดภาวะฝืดเคืองประเทศประสบปัญหาเศรษฐกิจ ประชาชนก็จะสะท้อนออกมาว่าเป็นอย่างไร ซึ่งหมายความว่าอารมณ์ความรู้สึกของประชาชนต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เป็นสิ่งสะท้อนได้อย่างดีว่าภาวะเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างไร ในช่วงที่สถานการณ์ราคาน้ำมันลดลงอย่างมาก แม้ว่าอาจจะเห็นว่าราคาน้ำมันในประเทศน่าจะลดลงมากกว่าที่เป็นอยู่ขณะนี้ แต่หากเปรียบเทียบกับช่วงก่อนแล้วก็ถือว่าราคาน้ำมันถูกลงกว่าเดิมพอสมควร ในขณะที่ความรู้สึกของประชาชนต่อการดำรงชีพ ยังรู้สึกว่าทำไมข้าวของยังแพงอยู่และมีแนวโน้มจะแพงขึ้นเรื่อยๆ นั่นหมายถึงประชาชนรู้สึกว่าค่าครองชีพสูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งความรู้สึกเช่นนี้แสดงให้เห็นว่าคนเริ่มรู้สึกว่ารวยได้ในระดับปัจจุบันไม่เพียงพอกับรายจ่ายหรืออย่างน้อยก็เริ่มไล่หลังรายจ่ายมากขึ้น

สวัสดิการถือเป็นหนึ่งในการตัดสินใจเข้าทำงานของพนักงานในปัจจุบัน ซึ่งทางธนาคารกสิกรก็เป็นอีกหนึ่งองค์กรขนาดใหญ่ที่มีสวัสดิการให้พนักงานดีไม่แพ้องค์กรอื่นๆ ซึ่งทางธนาคารกสิกรไทยตระหนักดีว่าพนักงานทุกคนคือทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร การให้สวัสดิการแก่พนักงานจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญซึ่งเป็น

การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท ซื่อสัตย์ ดังนั้นจึงมีการกำหนดสวัสดิการด้านต่างๆให้แก่พนักงานกสิกรไทย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานออกมาอย่างเต็มความสามารถ และบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีค่าครองชีพสูงเป็นอันดับที่2ในประเทศกลุ่มอาเซียน ซึ่งสวัสดิการของธนาคารกสิกรไทยที่ถือเป็นบริษัทเอกชน เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆแล้วพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจใกน้อยแค่ไหน โดยข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารได้ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและค่าครองชีพสูงขึ้นในสถานการณ์เศรษฐกิจปัจจุบัน ทำให้ธนาคารและพนักงานได้รับผลประโยชน์ร่วมกันต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไปที่สนใจศึกษาหาข้อมูลเพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงหรือศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกายภาพของพนักงานกสิกรไทย เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานธนาคารกสิกรในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านกายภาพในการทำงานมีอิทธิพลต่อความความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยระดับปฏิบัติการในเขตบริการเครือข่าย 22 ภาค 2 จำนวน 200 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษา ลักษณะส่วนบุคคล ศึกษาเฉพาะ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ ศึกษาปัจจัยด้านกายภาพในการทำงาน ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้ ด้านการเดินทาง

มาทำงาน ด้านสถานที่ทำงานและศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานประกอบด้าน ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพ

3.ระยะเวลาที่ศึกษาใช้เวลาในการเก็บข้อมูล มิถุนายน 2562 – กรกฎาคม 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง วางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นกำลังสำคัญขององค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคตอย่างยั่งยืนและมั่นคง

2. เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นำมาใช้ปรับปรุงในส่วนของสวัสดิการด้านการเดินทางมาทำงานของพนักงาน และปรับปรุงในด้านสถานที่ทำงานเพื่อให้ความสะดวกสบายและปลอดภัยมากขึ้น

3. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาสวัสดิการของธนาคารเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงานกสิกรไทยมากขึ้น

4. เพื่อนำผลการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครมาใช้พัฒนาองค์กรในด้านของทรัพยากรมนุษย์

5. เพื่อนำผลการวิจัยปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครมาใช้ปรับปรุงพัฒนาสวัสดิการด้านกายภาพของธนาคารกสิกรไทยในอนาคต

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ ความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยกย่อง ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ และความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต้องงานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการ

สูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

ทฤษฎีสองปัจจัย เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์

ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของแมคคิแลนด์ เป็นทฤษฎีที่บุคคลมุ่งความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการความสำเร็จเป็นความปรารถนาที่บรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทาย ทฤษฎีนี้ทำความเข้าใจถึงรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ คือ ความต้องการอำนาจ (Needs for power) ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation) ความต้องการความสำเร็จ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พินิจ เพชรสน (2550) ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดราชบุรี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวนทั้งหมด 125 ชุด ผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36 - 45 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งที่ดำรงในปัจจุบันเป็นพนักงานช่าง มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 5 - 10 ปี โดยพนักงานมีความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัยเป็น อันดับแรก รองลงมา 28 คือด้านความช่วยเหลือทางการเงิน ด้านสุขภาพอนามัย ด้านวันหยุดและวันลา ด้านส่งเสริมพัฒนา พนักงาน และด้านนันทนาการ ตามลำดับ

มลธิรา อินธกุลชัย (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินใน จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ 25 สาขา โดยการ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 190 คน จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการของธนาคารออมสินอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในด้านวันทำงาน เวลาทำงาน วันหยุด และวันลา มากที่สุดรองลงมาได้แก่สวัสดิการในหน่วยงาน สวัสดิการด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน สวัสดิการเงิน กู้ต่างๆ และสวัสดิการทางการเงินพนักงาน ส่วนสวัสดิการครอบครัวได้รับความพึงพอใจในระดับน้อย

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำมาจาก 2 แหล่ง ดังนี้ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 ชุด และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยค้นคว้าจากหนังสือตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยโดยใช้ข้อมูลเหล่านี้มาใช้กำหนดแนวทางการศึกษาและข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้แบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่ การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสองข้อ มีการใช้สถิติการวิจัยตั้งสมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และรองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 กลุ่มตัวอย่างมียุมีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 100 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และมีอายุ 51-60 ปีขึ้นไป จำนวนน้อยที่สุด 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 กลุ่มตัวอย่างมีส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด เป็นจำนวนมากที่สุด 134 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 สถานภาพสมรส จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และจำนวนน้อยที่สุดคือ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 กลุ่มตัวอย่างมีส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด 178 คน คิดเป็นร้อยละ 89.0 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และน้อยที่สุดระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 กลุ่มตัวอย่างมีอายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 81 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ อายุ 6-10 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 อายุการ

ทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่สุดมีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวนเท่ากับ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งงานพนักงานให้คำปรึกษาและการขาย (BAS/BAR) มากที่สุด 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 พนักงานฝาก-ถอนเคาเตอร์สูง (BCO) 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และจำนวนน้อยที่สุดคือ พนักงานผู้ช่วยผู้จัดการ (ABM) 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่ำกว่า 25,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีรายได้ 35,001 45,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 กลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดมีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน การเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ มีผลต่อผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($t = -1.905, p > .05$) การศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 3.353, p < .05$) ความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีกลุ่มสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 1.496, p > .05$) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 2.490, p < .05$) ความแตกต่างของปัจจัยบุคคลด้านอายุการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีกลุ่มอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 3.986, p < .05$) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน มีผลต่อผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 3.069, p < .05$) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 3.275, p < .05$)

สถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์แบบการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านกายภาพในการทำงาน ด้านการเดินทางมาทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ คือพนักงานระดับปฏิบัติการ (BAS/BAR) มีรายได้ต่ำกว่า 25,000 บาท และมีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี สอดคล้องกับผู้วิจัยที่ได้สอบถามไป เพราะพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุต่ำกว่า 30 ปี ก็จะมีอายุงาน 1-5 ปี รายได้ต่ำกว่า 25,000 บาท และปัจจุบันการเข้าทำงานเป็นพนักงานธนาคารวุฒิการศึกษาขั้นต่ำต้องจบปริญญาตรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พินิจ เพชรสน (2550) ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี

ปัจจัยด้านกายภาพในการทำงานของพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร แต่ละด้านพบว่า ปัจจัยด้านกายภาพในการทำงานของพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ ศิวพร โปทยานนท์ (2554 น. 35-36) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการของผู้นำแลพสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความสร้างสรรค์ในงานของบุคคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับที่สูง ข้อมูลปัจจัยด้านกายภาพในการทำงานพบว่าด้านสถานที่ทำงานพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.38 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ (ศิวพร โปทยานนท์, 2554, น. 35-36) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายใน ที่ทำงาน ประกอบด้วย 1. แสงสว่าง เนื่องจากแสงสว่างที่ไม่เพียงพอ ทำให้พนักงานต้องเพ่ง สายตามากในการทำงาน ทำให้กล้ามเนื้อตาอ่อนล้า ขาดสมาธิในการทำงาน เสี่ยง หากภายในสถานที่ทำงานมีเสียงดังมาก อาจเป็นอันตรายต่อ เยื่อแก้วหู พนักงานขาดสมาธิในการทำงาน พนักงานเกิดความอ่อนล้า ทำให้ทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ การถ่ายเทอากาศ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การถ่ายเท อากาศควรมีความเหมาะสม ส่งผลให้พนักงานทำงานแบบไม่มีภาวะตึงเครียด การถ่ายเทอากาศขึ้นอยู่กับ อุณหภูมิ ความชื้น การหมุนเวียนอากาศ ลักษณะของห้องทำงาน ควรมีให้เพียงพอต่อการใช้และจำนวน พนักงาน อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน เป็นแรงจูงใจให้พนักงาน เกิดความรู้สึกรักพึงพอใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ อุปกรณ์ควรมีให้ปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน สะดวกแก่การใช้ สิ่งเหล่านี้ช่วยลดระดับความเครียดของพนักงานลงได้ และปัจจัยด้านการเดินทางความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งจ้างงานและแหล่งที่อยู่อาศัยการเดินทางจากที่พักอาศัยไปสถานที่ทำงานเป็นเรื่องปกติทั่วไปสำหรับการใช้ชีวิตในเมือง เป็นต้น

ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานพบว่าด้านความมั่นคงปลอดภัยพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.36 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับพินิจ เพชรสน (2550) ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวนทั้งหมด 125 ชุด ผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36 - 45 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่า

ปริญญาตรี ตำแหน่งที่ดำรงในปัจจุบันเป็นพนักงานช่าง มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 5 - 10 ปี โดยพนักงานมีความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัยเป็น อันดับแรก รองลงมา 28 คือด้านความ ช่วยเหลือทางการเงิน ด้านสุขภาพอนามัย ด้านวันหยุดและวันลา ด้านส่งเสริมพัฒนา พนักงาน และด้าน นันทนาการ ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกร ไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีเพียง ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ สถานภาพ เท่านั้นที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่าง ตาม ความเห็นของผู้วิจัยสามารถกล่าวได้ว่าไม่ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นเพศ สถานภาพ ใดก็ตาม ย่อมไม่ได้มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการอย่างมีนัยสำคัญ แต่การที่กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยมีปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความพึง พพอใจในสวัสดิการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลบางประการเป็นส่วนหนึ่ง ของแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในสวัสดิการขององค์กรนั้นๆ จะกล่าวได้ว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้พนักงานที่มีปัจจัยเหล่านี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่แตกต่างกัน เกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกันทำให้มีสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ และความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick K.Herzberg ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของคุณบุคคล โดยได้ศึกษาถึงความต้องการของ คนในองค์กรหรือแรงจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดจากความพึง พพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานนั้นไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มี สาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ ซึ่งปัจจัยจูงใจนั้น ประกอบด้วย ความสำเร็จในงานที่ทำของคุณบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความ รับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ ประกอบด้วย เงินเดือน โอกาสได้รับ ความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะอาชีพ นโยบายและการ บริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา ซึ่ง สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำความพึงพอใจในการทำงานของคุณบุคคลเพิ่มขึ้น จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญกำลังใจโดยจะมีความสัมพันธ์อย่าง ใกล้ชิดกับความพึงพอใจและการจูงใจ ซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เป็นต้น

พนักงานกสิกรไทยที่มีปัจจัยด้านกายภาพในการทำงาน ด้านการเดินทางมาทำงาน ด้านสถานที่ ทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครร้อยละ 68.1 โดยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 หากแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผลการ ทั้งด้านการเดินทางมาทำงานและด้านสถานที่ทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกร ไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical comfort) หมายถึง การรับรู้ถึง สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน สถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่สนับสนุนพนักงานรู้สึกพึง พพอใจกับงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง เสียง หรือธรรมชาติต่าง ๆ อากาศถ่ายเทสะดวก กลิ่น อุณหภูมิ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีของ Maslow (อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงศ์, 2533:383-389) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมความต้องการของ มนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ มนุษย์ทุกคนมีความต้องการตลอดเวลา ความต้องการของมนุษย์ที่ได้รับการ ตอบสนองแล้วจะไม่มีสิ่งสูงในสสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็นลำดับขั้น ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำและที่อยู่อาศัย เป็นต้น ความต้องการความ มั่นคงปลอดภัย คือความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ ความ มั่นคงในหน้าที่การงาน ความต้องการทางสังคม คือการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น ความ ต้องการเกียรติยศชื่อเสียง มีคนอื่นยกย่องสรรเสริญ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต และสอดคล้องกับ ทฤษฎีของปัจจัยด้านกายภาพในการทำงาน ศิวพร โปทยานนท์ (2554, น. 35-36) สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน ว่าหมายถึง สิ่งต่างๆ ภายในองค์กรที่อยู่รอบตัวพนักงานที่สามารถส่งผล ต่อพฤติกรรมและความรู้สึก ของบุคคลนั้น ๆ โดยที่สภาพแวดล้อมอาจเอื้อต่อการทำงาน หรืออาจเป็น อุปสรรคต่อการทำงาน ได้ ซึ่ง สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) (หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน และสามารถทำงานอย่างมีความสุข สถานที่มี แสงสว่างที่เพียงพอ มีการจัดการอย่างเป็นระเบียบ สะอาด ปราศจากกลิ่นรบกวน ไม่มีเสียง ที่ก่อให้เกิด ความรำคาญ อากาศถ่ายเทสะดวก มีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการทำงานมี ความเหมาะสม มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาถึงสิ่งที่ผู้วิจัยมีความสงสัยและได้กำหนดสมมติฐานที่คาดว่าจะ มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานธนาคารกสิกรไทยซึ่งถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญในการ ขับเคลื่อนการดำเนินงานกิจการขององค์กรด้วยการค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อประกอบการ วิจัยครั้งนี้ เพื่อสามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือนำมาพัฒนาสวัสดิการขององค์กรให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานกสิกรทุกท่านได้รับความพึงพอใจในสวัสดิการมากที่สุดในทุกๆด้าน ซึ่งเมื่อพนักงานได้รับความ พึงพอใจสูงสุดแล้วการปฏิบัติทุกด้านก็จะมีผลงานที่ดีและลดการคดโกงในองค์กรได้และจะทำให้องค์กร มีความเจริญก้าวหน้าได้อย่างยั่งยืน

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกรไทย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครนั้น คือ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านกายภาพในการทำงานประกอบด้วย ด้านการเดินทางมา ทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน ซึ่งปัจจัยทั้งสองด้านมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกรไทยใน เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งสองด้าน

ดังนั้นฝ่ายงานที่รับผิดชอบด้านสวัสดิการขององค์กรสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงพัฒนาสวัสดิการขององค์กร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจหรือเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับยุคเศรษฐกิจในปัจจุบันเพราะสวัสดิการบางส่วนนั้นไม่ได้รับการปรับปรุงให้เข้ากับค่าใช้จ่ายในยุคปัจจุบันซึ่งมันอาจจะน้อยเกินไปหรือสวัสดิการบางอย่างที่ยังไม่มีแต่เป็นความต้องการของพนักงานองค์กรก็สามารถนำไปเพิ่มให้พนักงานเพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความรักความผูกพันที่ดีต่อองค์กรและอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปในอนาคตสร้างสรรค์ที่ดีมีคุณภาพทำให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยกำหนดตัวแปรอิสระเพียงสองตัวแปรคือ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านกายภาพในการทำงาน เพื่อศึกษาว่าทั้งปัจจัยจะส่งผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกสิกรไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือไม่อย่างไร จากประชากรจำนวน 215 คนและเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ “Taro Yamane” ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$ หากผู้สนใจศึกษาในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยเสนอแนะว่าสามารถใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ เพื่อความแม่นยำโดยการแจกแบบสอบถามในปริมาณมากกว่า 200 ชุด และอาจเพิ่มเติมตัวแปรอิสระหรือกรอบแนวความคิดเพื่อการค้นคว้าปัจจัยอื่นอันน่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- กชกร เปาสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและ ความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์. (2536). สวัสดิการสังคม : เครื่องอุดหนุนในการพัฒนาเศรษฐกิจ. วารสาร สมาคมเศรษฐศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 10, หน้า 38.
- กุลธนา ธนาพงศธร. (2529). เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6 - 16. นนทบุรี:โรงพิมพ์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จรรยา ผลประสิทธิ์. (2553).ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของเจ้าหน้าที่รัฐใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กระบวนวิชา แบบฝึกหัดการวิจัยปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบัน,ปริญญาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- มลธิธา อินทกุลชัย. (2551).ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดการ สวัสดิการของธนาคาร. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ทิวา ประสุพรรณ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วน ตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแลง. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา

- ธงชัย สันติวงศ์. (2533). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อส่งเสริมกรุงเทพฯ.
- พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์. (2536). พัฒนาการแนวคิดที่ว่าด้วยสวัสดิการสังคมในยุทธศาสตร์เชิงรุกเพื่องาน
สวัสดิการสังคม. ใน รายงานการประชุมทางวิชาการสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ประจำปี 2535.
กรุงเทพฯ: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พินิจ เพชรสน (2550). ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดราชบุรี วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ระพีพรรณ คำหอม. (2545). สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย. กรุงเทพฯ: อารยัน มีเดีย.
- วสันต์ เดชะพอง. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วันทนี วาลิกะสิน. (2541). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่
- สลักจิต ภูประกร (2555). ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สำนักงานใหญ่. การศึกษาดำเนินการหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สาหร่าย วงศ์วัชรอาพน.(2554). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการ ให้บริการกู้ยืมเงินบ้านานุ1969
ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิ สภาคริสตจักรในประเทศไทยในเขตจังหวัดเชียงใหม่.การค้นคว้า
แบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์. “ความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน บมจ.ธนาคาร
กสิกรไทย (ศึกษาเฉพาะกิจกรรม : พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เขต 28). สารนิพนธ์
มหาบัณฑิตคณะสังคม สงเคราะห์ศาสตร์ สาขาบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2542”
- สุพัตรา ศรีโลหะสิน. “ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษา
เฉพาะกรณี ภาคนครหลวง 3.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544
- เสนาะ ดิยาว. (2535). การบริหารแบบผู้นำ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศิวพร โปทยานนท์.(2554). พฤติกรรมของผู้นำแลพสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความ สร้างสรรค์ใน
งานของบุคคลากร วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อุทุมพร รุ่งเรือง.(2555). ความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
บริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สื่ออินเทอร์เน็ต

ข่าวเศรษฐกิจ หัวข้อ ค่าครองชีพในเศรษฐกิจยุคปัจจุบัน เว็บไซต์กรุงเทพธุรกิจ 11/2/2558

สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2562

จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/633680>

ประวัติความเป็นมา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2562

จาก <https://www.kasikornbank.com/th/about/Information/Pages/company-background.aspx>

Books

Dale, Ernest. (1968). Management: Theory and Practice. New York: McGraw - Hill.

Herberg, F. (1959). The Motivation of Work. New York: John Wiley & Sons.

McClelland, D.C., and Winter, D.C. Motivation Economic Achievement.

New York: Free Press, 1969

Maslow, A.H. (1970). Motivation and personality. New York: Harper and Row.

Yamane, Taro. 1970. "Statistical an Introductory Analysis" 2nd.Ed Tokyo: John Weather
Thill, Inc.