

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่
THE EMPLOYEES' SATISFACTION ON WELFARE SERVICES IN CENTRAL
BRANCH OF COMMERCIAL BANK

วัลยา สว่างศรี

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Wanlaya Savangsri

E-mail: wanlaya2711.sa@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management,

Ramkhamhaeng University.

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ในสวัสดิการที่ได้รับและความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งสำนักงานใหญ่ สุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 200 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 1 ปี - 5 ปี และมีรายได้ 20,001-30,000 บาท จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ และการรับรู้ในสวัสดิการที่ได้รับมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การรับรู้ในสวัสดิการที่ได้รับ, ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ, ธนาคารพาณิชย์

Abstract

The Employee's Satisfaction on Welfare Services in Central Branch of Commercial Bank. The purpose aims to study personal factors, study recognition on welfare and study satisfaction on welfare service. To compare the differences between personal factors and satisfaction on welfare and to compare the differences between recognition and satisfaction on welfare

The sample consisted of 200 employee officials working at Central Branch of Commercial Bank. The questionnaire is a tool for data collection. Statistics for data analysis are percentage, mean, standard deviation, difference analysis applied by using t-test, one way analysis of variance and simple regression analysis

The research results are as follows most respondents are female, aging between 31 - 40 years old, Single, holding bachelor's degree, having duration of work below 5 years and earning monthly income between Bath 20,001-30,000. The hypothesis test revealed that gender, age, education no affected the satisfaction on welfare. Additionally, it was found that different duration of work and earning monthly income affected the satisfaction on welfare. And the recognition on welfare was different affected the satisfaction on welfare at the 0.05 level of statistical significance.

Keywords: Recognition on welfare, Satisfaction on welfare, Bank

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลอย่างมากต่อกระบวนการทำงานขององค์กรในหลากหลายด้านยิ่งขึ้น ทั้งด้านการดำเนินการ การตลาดแบบเจาะจง การกำกับดูแล รวมถึงการบริหารจัดการบุคคลากรในองค์กร ซึ่งทางด้านบุคคลากรเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของมนุษย์ได้ แต่เชื่อว่าจะทดแทนบุคคลากรได้เร็ววันเพราะการที่จะพัฒนาเทคโนโลยีให้สำเร็จได้นั้น ยังจำเป็นต้องอาศัยบุคคลากรในการดำเนินการเป็นสำคัญ

ดังนั้นบุคคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการที่จะสามารถผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ถือได้ว่าบุคคลากรจึงเป็นผู้กำหนดความสำเร็จขององค์กร หากองค์กรขาดแคลนหรือสูญเสียบุคคลากรที่มีคุณภาพ ก็ไม่สามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ การที่องค์กรมีบุคคลากรที่มีคุณภาพนั้น นอกเหนือจากความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ๆ แล้ว การที่จะสร้างให้บุคคลากรทำงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถทั้งกายใจให้องค์กรนั้น ต้องเกิดจากการสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการ จนทำให้เกิดความพอใจในการทำงานเกิดขึ้น หมายถึงการที่องค์กรจะต้องมีการสร้างคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานและยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงานอันนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานและเกิดการเพิ่มผลผลิตขององค์กร

การจัดสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงานเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการพัฒนาองค์กร และยังเป็นการสร้างความพึงพอใจรวมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในด้านสวัสดิการโดยการทำให้บุคคลากรในองค์กรได้รับความสะดวกสบายในการทำงานมีหลักประกันในชีวิต มีความมั่นคงในอาชีพการทำงาน ได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินค่าจ้างที่ได้รับอยู่ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้สติปัญญา กำลังกาย กำลังใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความรัก ความพึงพอใจ ความรู้สึกที่ดี และความตั้งใจในการทำงานให้ดีที่สุด อันส่งผลให้เกิดความผูกพันที่ดีในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่
4. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่

5. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ในสวัสดิการที่ได้รับและความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่

สมมติฐานของการวิจัย

H1: พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกัน

H2: พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่ ที่มีการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารแห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่ จำนวน 1,420 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล ณ มิถุนายน 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 90% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 10\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 94 คน เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการวิจัย ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 106 คน รวมเป็น 200คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 สถานภาพการสมรส
 - 1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.5 ระยะเวลาในการทำงาน
 - 1.6 รายได้ต่อเดือน

2. การรับรู้ในสวัสดิการที่ได้รับ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ
 - 1.1 สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ
 - 1.2 สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย
 - 1.3 สวัสดิการด้านการศึกษา
 - 1.4 สวัสดิการด้านสุขภาพ
 - 1.5 สวัสดิการด้านสันทนาการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับการรับรู้ในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่ เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของพนักงาน

2. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่ เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดการสวัสดิการได้อย่างเหมาะสม

3. เพื่อทราบถึงความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ เพื่อนำไปวิเคราะห์ พัฒนา จัดทำสวัสดิการให้กับพนักงานได้อย่างเหมาะสม

เพื่อทราบถึงความแตกต่างระหว่างการรับรู้ในสวัสดิการกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ เพื่อนำไปเป็นแนวทางพัฒนาให้พนักงานมีการรับรู้และเข้าใจในสวัสดิการที่ตนเองได้รับ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

บทความทางวิชาการของ สารคดี.คอม (2561) เรื่อง "แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร (Demographic Characteristics of Receiver)" ได้กล่าวถึงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์เพื่อทำความเข้าใจความเกี่ยวพันระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการรับสาร มีรายละเอียดดังนี้

อายุ เป็นคุณลักษณะทางประชากรอีกลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคล เป็นลักษณะประจำตัวบุคคลที่สำคัญมากในการศึกษาและวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่างๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกัน

หรืออีกประการหนึ่งคืออายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็นต่างๆ เช่น เรื่องการเมืองความสนุกสนาน การเตรียมตัวสร้างอนาคต เป็นต้น นอกจากนั้นก็จะชี้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไปในกลุ่มคนที่มีวัยต่างกัน อันเนื่องมาจากกระบวนการคิดและตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่จะส่งผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุของคุณ

เพศ ลักษณะทางเพศ เป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิดในประชากรกลุ่มใดๆ ก็ตาม จะประกอบด้วยประชากรเพศชาย (Male) และ ประชากรเพศหญิง (Female) ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันเพราะธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศมาให้กับประชากรทุกกลุ่มเพศ เป็นปัจจัยพื้นฐานด้านร่างกายที่แตกต่างกันของบุคคลเป็นสถานภาพที่มีมาแต่กำเนิดของคุณ เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่ม เพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของคุณ ตลอดจนพัฒนาการต่างๆ ในแต่ละช่วงวัยก็มีความแตกต่างกันด้วย ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้นด้วย

ระดับการศึกษา การศึกษาในที่นี้หมายถึงระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา และที่ได้รับจากประสบการณ์ของชีวิต การศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสาร และอัตราการรู้หนังสือ ระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่างๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหาและตัวอย่างที่จะยกมากล่าวได้

ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและครอบครัว รายได้ของคุณแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแสดงถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเอง บ่งบอกถึงอำนาจการใช้จ่ายในการบริโภคข่าวสาร ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเอง ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจต่ำจะมีการศึกษาน้อย ทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้ เรียนรู้ ตลอดจนการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ในการดูแลตนเอง

สถานภาพสมรส การครองเรือนซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น คนโสด สมรส หม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่ ลักษณะความแตกต่างด้านขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อถือทางด้านศาสนา ย่อมมีอิทธิพลต่อสถานภาพการสมรส ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ข่าวสาร สถานภาพสมรสของคุณจะบ่งบอกถึงคามมีอิสระในการตัดสินใจ และอิทธิพลต่อกระบวนการคิดการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร สตรีที่สมรสแล้วและสตรีที่ยังโสดย่อมมีกระบวนการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากสภาพครอบครัว และอิทธิพลของจำนวนบุคคลรอบข้าง

ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546) ได้ให้ความหมายการรับรู้ หมายถึง ยืนยันว่ารู้ รับว่ารู้ รับผิดชอบ

กันยา สุวรรณแสง (2540, หน้า 129) ได้อธิบายไว้ว่า กระบวนการของการรับรู้เกิดจากการสัมผัส (Sensation) และเมื่อเกิดการสัมผัสบุคคลจะเกิดการแปลการสัมผัสและมีเจตนา (Conation) ที่จะแปลสัมผัสนั้น การแปลสัมผัสจะเกิดขึ้นในสมองทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ เช่น การที่เราได้ยินเสียงดั่ง ปัง ปัง สมองจะแปลเสียงดั่ง ปัง ปัง โดยเปรียบเทียบกับเสียงที่เคยได้ยินว่าเป็นเสียงของอะไร เสียงปิ่น เสียงระเบิด เสียงพลุ เสียงประทัด เสียงของท่อไอเสียรถ หรือเสียงอะไร ในขณะที่เปรียบเทียบจิตต้องมีเจตนาบางอย่างทำให้เกิดการแปลความหมายต่อไปและรู้ว่าเสียงที่ได้ยินนั้นคือเสียงอะไร อาจจะเป็นเสียงปิ่น เพราะบุคคลจะแปลความหมายได้ถ้าเคยมีประสบการณ์ในเสียงปิ่นมาก่อน และอาจแปลได้ว่าปิ่นที่ตั้งเป็นปิ่นชนิดใด จากตัวอย่างข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า กระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้นได้จะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. มีสิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกายที่เป็นคน สัตว์ และสิ่งของ
2. ประสาทสัมผัส (Sense Organs) ที่ทำให้เกิดความรู้สึกสัมผัส เช่น ตาหู จมูกไต่กลิ่น ลิ้นรู้รส และผิวหนังรู้ร้อนหนาว

3. ประสบการณ์ หรือความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่สัมผัส

การแปลความหมายของสิ่งที่เราสัมผัส สิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้วย่อมจะอยู่ในความทรงจำของสมอง เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้า สมองก็จะทำหน้าที่ที่บทวนกับความรู้ที่มีอยู่เดิมว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไรเมื่อมนุษย์เราถูกเร้าโดยสิ่งแวดล้อม ก็จะเกิดความรู้สึกจากการสัมผัส (Sensation) โดยอาศัยอวัยวะสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา ทำหน้าที่ดู คือ มองเห็น หู ทำหน้าที่ฟัง คือ ได้ยิน ลิ้น ทำหน้าที่รู้รส จมูก ทำหน้าที่ดม คือ ไต่กลิ่น ผิวหนัง ทำหน้าที่สัมผัส คือ รู้สึก ได้อย่างถูกต้อง กระบวนการรับรู้ก็สมบูรณ์

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจ

Shelly (1975, p. 7) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขความสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการ

ณัฐพันธ์ เขจรินทร์ (2547, หน้า 47) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่องค์กรจัดสรรให้แก่บุคลากร นอกเหนือจากการจ่ายค่าจ้างตามผลงานของบุคคลกร โดยมีจุดมุ่งหมายให้พนักงานมีความรู้สึกร่วมกับหน่วยงาน มีขวัญและกำลังใจดีและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

อุทัย ทิรัญโต (2523, หน้า 200) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง บริหารหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยราชการ หรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำรงชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงานมิให้ขี้ขลาดใจดีขึ้น เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจและสติปัญญา ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลปัญหา ยุ่งยากทั้งในส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในการทำงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สลักจิต ภูประกร (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 229 คน อายุ 29-39 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500 - 29,200 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับในระดับมาก มีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษาและด้านนันทนาการโดยรวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านสุขภาพโดยรวมในระดับมาก

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษา และด้านนันทนาการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วรรณพร ภูยาธร (2549) ศึกษาความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการพนักงานของพนักงานบริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

ทางลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โสด อายุ 26 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อายุการทำงาน 6 - 15 ปี ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสวัสดิการของบริษัท ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก

ส่วนการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตำแหน่งงาน อายุการทำงานและระดับเงินเดือนแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินจะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และชี้แจงกับผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจในวัตถุประสงค์ของการศึกษาและรอเก็บแบบสอบถามจนได้ครบตามที่กำหนด

โดยทำการแจกแบบสอบถามแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) สถานที่ธนาคารเกียรตินาคิน สำนักงานใหญ่ อาคาร KKP Tower A ชั้น 1 ตามช่วงวันที่กำหนด

วันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 50 ชุด

วันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 50 ชุด

วันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 50 ชุด

วันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 50 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Science : SPSS) โดย

1. ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัตินส่วนบุคคล จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ
2. ข้อมูลการรับรู้ในสวัสดิการที่ได้ จะแสดงเป็นข้อมูลค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ จะแสดงเป็นข้อมูลค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

มาตรฐาน

ตอนที่ 2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐาน ทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One way ANOVA)

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ แต่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

2. พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่ พบว่าการรับรู้ในสวัสดิการที่ได้รับมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับร้อยละ 38

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ดังนี้

ด้านเพศ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะสวัสดิการที่ได้รับยึดถึงหลักการและแนวทางปฏิบัติต่อพนักงานเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีสิทธิและโอกาสในการรับสวัสดิการเท่าเทียมกัน ส่งผลให้เพศที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สลักจิต ภูประกร (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอายุ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะสวัสดิการที่ได้รับมีผลประโยชน์ต่อพนักงานทุกช่วงอายุ ไม่มีแบ่งแยกแตกต่างตามช่วงอายุ ส่งผลให้อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ สอดคล้องกับงานวิจัยของพินิจ เพชรสน (2550) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานภาพการสมรส ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะสวัสดิการที่ได้รับไม่มีข้อจำกัดด้านสถานภาพการสมรส ทุกสถานภาพมีสิทธิในสวัสดิการที่ได้รับเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สลักจิต ภูประกร (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะสวัสดิการที่ได้รับไม่มีข้อจำกัดด้านระดับการศึกษา ทุกระดับการศึกษามีสิทธิในสวัสดิการที่ได้รับเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สลักจิต ภูประกร (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านระยะเวลาในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากสวัสดิการที่ได้รับมีผลในด้านระยะเวลาในการทำงานเป็นเงื่อนไขในการรับสวัสดิการ เช่น อัตราสมทบของนายจ้างเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ส่งผลให้พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญาภา เครือมันคงภักดิ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า อาจารย์ ข้าราชการ และลูกจ้างที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติราชการในมหาวิทยาลัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากสวัสดิการที่ได้รับมีผลต่อรายได้ที่พนักงานได้รับ เช่น สวัสดิการเงินกู้ ดอกเบี้ยต่ำ หรือ สวัสดิการค่าทันตกรรม ส่งผลให้พนักงานลดค่าใช้จ่ายได้อย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรพร นาคพุด และอุทัยวรรณ พันธุ์ผล (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันของ พนักงานบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด พบว่ารายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การรับรู้ในสวัสดิการที่ได้รับมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า มีการรับรู้ในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด เรื่องลาออกจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้โดยไม่ต้องลาออกจากงาน ระดับการรับรู้มาก ในเรื่องการตรวจสุขภาพประจำปีและครอบครัวในราคาพิเศษ เนื่องจากสวัสดิการดังกล่าวมีประโยชน์เกี่ยวกับสุขภาพและยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายทั้งของพนักงานเองและครอบครัว และระดับการรับรู้ปานกลาง ในเรื่อง ลาเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาได้ปีละ 1 ครั้ง ไม่เกินครั้งละ 7 วัน เนื่องจากเมื่อไม่นานมานี้มีการประชาสัมพันธ์สวัสดิการดังกล่าวส่งผลให้พนักงานส่วนใหญ่ได้รับรู้สวัสดิการมากขึ้น และผลความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารเกียรติานาคิน สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าเรื่องที่มีความพึงพอใจระดับมาก คือ การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ สินเชื่อ สวัสดิการอัตราดอกเบี้ยพิเศษ จากผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ในสวัสดิการที่ได้รับ มีผลในระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับปานกลาง ตามลำดับ และระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ มีผลในระดับมาก และระดับปานกลาง ไม่ปรากฏผลในระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด อธิบายได้ว่าเมื่อมีการรับรู้สวัสดิการที่ได้รับจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับมากขึ้น เพราะสวัสดิการที่ได้รับนั้นมีผลประโยชน์ครอบคลุมทั้งตัวพนักงานเองและครอบครัวอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานและด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ควรมีการศึกษาความต้องการของพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่มาก และด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีปัญหาในเรื่องการดำเนินชีวิตหรืออุปสรรคในการทำงานหรือไม่ อีกทั้งควรมีการแนะนำสิทธิในสวัสดิการที่พนักงานจำเป็นต้องรู้ เพื่อช่วยในเรื่องของการดำเนินชีวิตและการทำงาน เช่น ควรมีการสื่อสารเน้นย้ำถึงสวัสดิการที่รองรับด้านสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี การรักษาทันตกรรมที่มีวงเงินการรักษาที่รองรับไว้แล้ว

2. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ดังนั้นควรมีการสื่อสารเกี่ยวกับสวัสดิการตามสิทธิที่พนักงานได้รับให้เป็นประจำ หรือทุก ๆ ไตรมาส เพื่อเน้นย้ำ กระตุ้น หรือสร้างความสนใจให้พนักงานรับรู้และเกิดการใช้สวัสดิการที่มีอยู่ เช่น สวัสดิการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กันยา สุวรรณแสง. (2540). จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: รวมสาสน์ จำกัด.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2547). สวัสดิการในองค์กร: แนวคิดและวิธีการบริหาร. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชั่น.
- วรรณพร ภูยาธร. (2549). ความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงาน กรณีศึกษา: ไลอ้อน (ประเทศไทย): ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ: บธ.ม. (การบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ). ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สาระดีดี.คอม. (2561). แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร. ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2561, จาก www.saradd.com/index.php?option=com_content&view=article&id=76:conceptual-framework-population-demographic-communication&catid=25:the-project&Itemid=72/
- สลักจิต ภูประกร. (2555). ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุทัย ทิรัญโต. (2523). การบริหารประยุกต์. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Shelly, M. W. (1975). Responding to Social Change, Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.