

บทที่ 2

แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการวิเคราะห์สวัสดิการของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่สำคัญอยู่ 4 หัวข้อ ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แนวคิดและหลักการจัดสวัสดิการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ รายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

จากแผนการดำเนินงานของธนาคาร ได้มีจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานตามกรอบนโยบายที่ได้วางไว้เกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

▪ ด้านการเงิน

มุ่งเน้นการเติบโตและทำกำไรอย่างยั่งยืน ด้วยการขยายสินเชื่ออย่างมีคุณภาพ ขยายฐานลูกค้าเงินฝาก เพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมในทุกบริการอย่างต่อเนื่อง บริหารจัดการ Cost of Fund ให้อยู่ในระดับต่ำ เร่งเพิ่มรายได้จากการลงทุนและการบริหารเงิน รวมทั้งให้ความสำคัญกับการลด NPLs การขาย NPA ในเชิงรุก และการเร่งติดตามหนี้สูญรับคืน

▪ ด้านลูกค้า

มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้วยการกำหนดกลยุทธ์สำหรับลูกค้า แต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน พัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมทางการเงินให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญกับการรับประกันคุณภาพการให้บริการ ไปพร้อมๆ กับการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการและการขายผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม พัฒนาระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **ด้านกระบวนการภายใน**

มุ่งพัฒนากระบวนการภายในเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ด้านเงินและด้านลูกค้าด้วยการปรับกระบวนการงานหลักและกระบวนการบริหารจัดการและการควบคุมความเสี่ยง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อให้พร้อมรับการแข่งขัน

- **ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา**

มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการสรรหาและพัฒนาศักยภาพพนักงาน พัฒนาและปรับปรุงองค์กร และ Business Process เพื่อให้สามารถรองรับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ รวมทั้งพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักบรรษัทภิบาล สนับสนุนให้มีการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ภายใต้กรอบการเสริมสร้างทุนทางปัญญาของธนาคารใน 4 มิติ คือ ด้านการศึกษา ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านการกีฬา

- **ด้านการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล**

ให้ความสำคัญต่อการดำเนินตามนโยบายรัฐบาล โดยมีโครงการดังต่อไปนี้

- (1) โครงการให้สินเชื่อแก่ผู้ที่เป็นหนี้ในระบบไม่เกิน 200,000 บาท
- (2) โครงการสินเชื่อบ้าน สปส. เพื่อผู้ประกันตน
- (3) โครงการ สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับสมาชิก กบข.

2.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

ศิริโสภาคย์ นูรพาเดชะ (2528) ได้กล่าวถึงสิ่งที่จะจูงใจให้คนทำงาน โดยแยกพิจารณาเป็น 2 ลักษณะ คือ

- (1) สิ่งจูงใจในทางสร้างสรรค์และสิ่งจูงใจในทางลบ
- (2) สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน

สิ่งจูงใจในทางสร้างสรรค์ที่นิยมใช้กันมากคือ เงิน ความมั่นคง คำสรรเสริญ และยกย่อง การมีความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การแข่งขัน การเข้ามีส่วนร่วม ส่วนการจูงใจในทางลบที่ปรากฏอยู่ทั่วไป ได้แก่ การว่ากล่าวตักเตือน การตัดเงินเดือน การลดตำแหน่ง การพักงาน การให้ออกจากงาน และการไล่ออกจากงาน

ถ้าพิจารณาสิ่งจูงใจในลักษณะที่เป็นเงินกับสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ อัตราค่าจ้างและเงินเดือน โบนัส การแบ่งปันผลกำไร บำเหน็จ บำนาญ การจัดกองทุนสงเคราะห์ ค่าล่วงเวลา และสวัสดิการอื่นๆ ส่วนการจูงใจโดยสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ การบริการด้านความ

สะดวกสบายต่างๆ เช่น การจัดร้านอาหาร การให้ที่อยู่อาศัย การประกันภัย การประกันอุบัติเหตุ การรักษาพยาบาล บริการห้องสมุด การบริการด้านคมนาคม การบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งกีฬา และสันทนาการอื่นๆ

กิติมา ปรีดีดีลิก (2529) กล่าวว่าเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่

- (1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
- (2) โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ซึ่งจะมีโอกาสแตกต่างไปจากคนอื่น เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษ
- (3) สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน ตลอดจนวัตถุสิ่งของต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่น่าพอใจ
- (4) การดึงดูใจในทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน
- (5) การปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับทัศนคติของบุคลากร
- (6) การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าคุณเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่
- (7) สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดบุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

บุญทัน ดอกไธสง และละเอ็ด สาระภูมิ (2529) กล่าวว่า ด้วยเหตุที่ความพึงพอใจของคนเป็นสิ่งสำคัญต่อผลสำเร็จและประสิทธิภาพของงาน องค์กรจำต้องเอาใจใส่ต่อความต้องการของคนในองค์กร เมื่อคนได้รับการเอาใจใส่จากองค์กรแล้ว ย่อมมีจิตอุทิศเพื่องาน ไม่เบื่องาน มีความพอใจในงานที่ตนทำอย่างเต็มที่ (จันทะ) และมีความมุ่งมั่นในงาน ทำงานอะไรก็ให้สำเร็จ (วิริยะ) ไม่หยิบโหยง ทำงานประณีต นั่นคือทำงานโดยไม่ผิด มีสติควบคุมอยู่ตลอดเวลา (จิตตะ) และมีการไต่ตรองงานนั้นว่าดีหรือเวลาอย่างไร (วิมังสา) เมื่อคนในองค์กรทำงานด้วยความสำนึกและเอาใจใส่ดังกล่าว ย่อมส่งผลดีต่องานและองค์กรในที่สุด

สมยศ นาวิการ (2526) กล่าวถึงความพอใจของมนุษย์ โดยแยกพิจารณาเป็น 2 ปัจจัยคือ

- (1) ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่จะช่วยกระตุ้นให้มนุษย์มีความพอใจที่จะทำงาน ได้แก่
 - (1.1) การได้รับความสำเร็จในการทำงาน
 - (1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ

(1.3) การมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงาน

(1.4) การได้รับผิดชอบงาน

(1.5) การพอใจในลักษณะงานที่ทำ

(2) ปัจจัยบำรุงรักษา ในปัจจัยที่ไม่อาจกระตุ้นหรือจูงใจได้ แต่ถ้าหากปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไป จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ ได้แก่

(2.1) การบริหารงานและนโยบายของหน่วยงานที่ยุติธรรม

(2.2) ผู้บังคับบัญชาที่รู้งานเป็นอย่างดี

(2.3) ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

(2.4) ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

(2.5) ผลตอบแทนที่เป็นธรรม

(2.6) ความมั่นคงของงาน

(2.7) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

ผู้บริหาร โดยทั่วไป อาจคิดว่าปัจจัยบำรุงรักษาเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานที่สำคัญประการเดียว แต่ความจริงไม่เป็นเช่นนั้น เพราะปัจจัยบำรุงรักษานั้น จะช่วยพัฒนาคนจากสถานะที่ไม่อยากทำงานให้มาอยู่ในสถานะที่ทำได้ไม่ทำก็ได้ ส่วนปัจจัยการจูงใจสำคัญกว่า เป็นปัจจัยที่ช่วยผลักดันมนุษย์จากสภาพที่ “ไม่รู้หนารู้อ่อน” ให้ไปอยู่ในสภาวะที่มีความกระตือรือร้นอยากจะทำงาน

จากทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ พอสรุปได้ว่า ความต้องการหรือสิ่งจูงใจเป็นจุดมุ่งหมายของมนุษย์ในการจะกำหนดพฤติกรรมต่างๆ ดังนั้นในการทำงานใด ๆ ต่างฝ่ายต่างต้องการประโยชน์ซึ่งกันและกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักว่า การที่จะทำให้อุทิศตนด้วยความเต็มใจและมีประสิทธิภาพ ต้องมีสิ่งจูงใจเพื่อสนองต่อความต้องการที่เป็นจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ได้ โดยให้เป็นรางวัลส่งเสริม หรือเป็นเงื่อนไขพิเศษที่ช่วยเหลือคนให้เกิดความสุขสบายเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

2.1.3 แนวคิดและหลักการจัดสวัสดิการ

ในการจัดสวัสดิการสรุปแนวคิดได้ ดังนี้

■ ความหมายของสวัสดิการ

สวัสดิการ (Welfare) ในวงการบริหารธุรกิจและการบริหารงานบุคคล อาจเรียกกันหลายอย่างเช่น ผลประโยชน์เกื้อกูล ผลประโยชน์พิเศษ หมายถึง การกระทำขององค์กรหรือ

หน่วยงานที่กระทำขึ้นเพื่อเป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับบุคลากรหรือเพื่อให้บุคลากรได้รับสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่การบำรุงขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

การจัดสวัสดิการ หมายถึง ลักษณะประเภทของการบริการผลประโยชน์และกระบวนการจัดการให้มีการอำนวยความสะดวกในสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้อยู่อย่างสุขกาย สุขใจ อันเป็นการจูงใจให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

▪ วัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการ

การจัดสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ หรือพนักงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้ตามที่กฎหมายบังคับ องค์กรหรือหน่วยงานจัดให้เพิ่มเติมด้วยความสมัครใจ หรือผู้ปฏิบัติงานร่วมมือกันจัดขึ้น ต่างก็มีวัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการดังนี้

(1) เพื่อจูงใจให้บุคคลมีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในหน่วยงาน การจูงใจให้บุคคลสนใจเข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากจะให้ได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ดีและเป็นธรรมแล้ว ผู้จะเข้ามาปฏิบัติงานยังต้องพิจารณาว่าสวัสดิการที่หน่วยงานนั้น ๆ จัดให้มีมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นมีความแตกต่างกันอย่างไร

(2) เพื่อรักษาผู้มีความรู้ความสามารถไว้ในหน่วยงาน และให้เกิดความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน เมื่อบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานแล้ว การที่หน่วยงานให้สวัสดิการที่ดียอมทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรายได้เพิ่มขึ้นและลดรายจ่ายลง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความจงรักภักดีและซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน

(3) เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำรงชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน สวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้เพิ่มเติมจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่เป็นตัวเงินเป็นการเพิ่มรายได้ของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนที่ไม่เป็นตัวเงินเป็นการลดรายจ่ายของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีระดับมาตรฐานการดำรงชีวิตดีขึ้น มีคุณภาพของชีวิตสูงขึ้น

(4) เพื่อเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ตามความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน

(5) เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานกับผู้ปฏิบัติงานและระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน การที่หน่วยงานมีการให้สวัสดิการที่ดีและเพียงพอแก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการจัดข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน

(6) เพื่อลดความเครียด ส่งเสริมสุขภาพพลานามัยและสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานประจำวันย่อมเกิดความเครียด และความเหน็ดเหนื่อย สวัสดิการบางประเภทเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้พักผ่อน สนุกสนาน และได้ออกกำลังกาย สามารถลดความเครียดลงได้และยังเป็นการส่งเสริมให้มีสุขภาพแข็งแรงและมีสุขภาพจิตที่ดีด้วย

■ ประเภทของสวัสดิการ

โดยทั่วไปแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

(1) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้าง เช่น การให้กู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ การช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล การประกันชีวิต การประกันสุขภาพ การตรวจสุขภาพ บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

(2) สวัสดิการด้านกีฬาและนันทนาการ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ได้รับความสนุกสนาน เป็นการพักผ่อน และลดความเคร่งเครียดจากการปฏิบัติงานประจำวัน ก่อให้เกิดความรักใคร่สามัคคีในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน สวัสดิการประเภทนี้ได้แก่ การจัดให้มีการเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ การจัดแข่งขันกีฬา การจัดงานสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ

(3) สวัสดิการด้านอำนวยความสะดวกสบาย เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นเพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ เช่น การจัดบริการบ้านพัก จัดบริการน้ำดื่ม การจัดบริการรถรับ – ส่ง จัดร้านอาหารให้หน่วยงาน เป็นต้น

การจัดสวัสดิการแต่ละประเภท ถึงแม้จะให้ความเสนอภาคในการให้บริการแก่บุคลากรก็ตาม แต่ความเป็นจริงมักจะมีการเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียมกันในการให้บริการอยู่ในตัวมันเอง ทำให้เกิดความรู้สึกได้เปรียบและเสียเปรียบเกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะสวัสดิการแต่ละประเภทไม่สามารถจัดให้สนองตอบความต้องการของบุคลากรได้อย่างทั่วถึง และสามารถใช้บริการได้ทุกคน

■ หลักการให้บริการสวัสดิการขององค์กร

(1) บริการที่จะจัดให้จะต้องสนองต่อความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง และการจัดบริการสวัสดิการควรจะได้ศึกษาให้ทราบถึงลักษณะความต้องการของบุคลากร ไม่ควรดำเนินการขึ้นมาโดยเห็นว่าบุคลากรบางกลุ่มเรียกร้อง เพราะบางครั้งองค์กรจัดโครงการด้านบริการขึ้นแล้ว แต่ไม่มีผู้ให้บริการนั้น

(2) บริการที่จัดให้จะต้องสนองความต้องการของบุคคลทั้งหมด หรือโดยรวม ไม่ใช่เพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น

(3) การให้บริการแก่บุคลากรควรมีขอบเขตที่กว้างขวางเท่าที่จะทำได้ เพื่อทุกคนจะได้มีส่วนร่วมในการใช้บริการขององค์กรให้มากที่สุด

(4) การให้บริการควรมีแบบอย่างอันเดียวกันแก่ทุกคนและมีความเสมอภาคกัน การให้ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันที่จะรับบริการจากองค์กร จะก่อให้เกิดความพอใจแก่ทุกฝ่าย

(5) ควรจะคำนวณต้นทุนของการบริการที่ให้แก่บุคลากรได้อย่างถูกต้อง และมีหลักเกณฑ์เชื่อถือได้ การให้บริการเป็นรายจ่ายอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารจะต้องคำนวณ

ได้ว่าค่าใช้จ่ายดังกล่าวมีจำนวนเท่าใด เพื่อเป็นหลักในการควบคุมและสะดวกที่จะติดตามผลว่า
คุ้มค่าหรือไม่

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพอใจในงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

Strauss and Sayles (1960) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึก
พอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและ ความรู้สึกพอใจ
ในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความ
ต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงาน ได้

Blum and James (1968) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมของทัศนคติต่าง ๆ
ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัย
เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โดยโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับ
นับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่

Good (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงระดับความพอใจมากน้อยของพนักงาน
ที่มีต่องาน ซึ่งพิจารณาจากการตอบสนองว่างานที่ทำนั้น ตอบสนองความต้องการของเขามากน้อย
เพียงใด และความพึงพอใจในงานนี้เป็นทั้งความรู้สึกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

Applewhite (1965) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคลเป็น
ความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจมีความหมายกว้าง รวมความพอใจสภาพ
แวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้
มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

Flippo (1961: 461) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของสภาพจิตใจหรือความรู้สึกนึก
คิดของแต่ละบุคคลที่จะแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงาน

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจใน
งาน เป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานรวมไปถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ
การทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ
การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

(1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่ง
สามารถทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถาม
ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

(2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

(3) การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เป็นหนึ่งในไชยจิต (2536) ได้ศึกษาถึงสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ วัดอุปประสงค์ในการศึกษาเพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (2) เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทั่วไป กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ โดยศึกษาระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระแต่ละตัว (สถานภาพทั่วไป) นอกจากนี้ได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างตำแหน่งงานในแต่ละระดับของตัวแปรอิสระเป็นกรณีพิเศษ โดยการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ จำนวน 733 คน วิเคราะห์ข้อมูลและตัวสถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติไคสแควร์ ค่าสัมประสิทธิ์การจรรยา และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลของการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.15 อยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับสถานภาพทั่วไป พบว่ามี 2 กรณีเท่านั้นที่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือน ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจเฉลี่ยในการปฏิบัติงาน ซึ่งมี 2 กรณี คือ กรณีที่ 1 ระหว่างกลุ่มที่ต่างกันในทุกกรณีของสถานภาพทั่วไป พบว่าการทดสอบความพึงพอใจเฉลี่ยในการปฏิบัติงานเมื่อจำแนกตามสถานภาพทั่วไป พบว่าการทดสอบความพึงพอใจเฉลี่ยในการปฏิบัติงานเมื่อจำแนกตามสถานภาพทั่วไปที่แตกต่างกัน พบว่ากลุ่มที่ต่างกันในแต่ละตัวแปรมีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มทุกตัวแปร ยกเว้นตัวแปรเพศ กรณีที่ 2 ระหว่างตำแหน่งในแต่ละระดับของสถานภาพทั่วไปเป็นการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจเฉลี่ยระหว่างตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานทั้ง 3 ระดับมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกัน และมีความพึงพอใจเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ระดับผู้บริหาร ระดับผู้ควบคุม และระดับทั่วไป

อัญญาภา เครื่องมั่นคงภักดี (2542) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในบุคลากร ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มี

ต่อการจัดสวัสดิการในด้านต่าง ๆ รวม 6 ด้าน คือ ด้านการให้กู้เงิน ด้านการเลหางเคราะห์ ด้านการสงเคราะห์ข้าราชการ ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ด้านการกีฬาและนันทนาการ และด้านสวัสดิการอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน ตำแหน่งหน้าที่ ตลอดจนการใช้บริการสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ อาจารย์ 805 คน ข้าราชการ 1,955 คน และลูกจ้าง 1,004 คน และสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ย และค่าสถิติไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่และการใช้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับเงินเดือนแล้ว มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พรชัย ทิฆนัมพรวรรณ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท พี.ที. เคมีคอลส์ จำกัด โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานในแผนก Non – penicillin, Non – sterile จำนวน 72 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละและหาค่าเฉลี่ย จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จในระดับมาก ด้านลักษณะงานทำและการได้รับการยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าพอใจในระดับน้อย ส่วนปัจจัยค่าจูนนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย ทั้งในด้านความมั่นคงในงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายของบริษัท ด้านสภาพการทำงานและด้านค่าจ้าง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูนต่างกัน

มนตรี บุญดี (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เป็นการศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินระดับปฏิบัติการในสำนักงานใหญ่ จำนวน 330 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติไคสแควร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 5 ด้าน จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มลธิดา อินทรกุลชัย (2551) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสิน ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการจัดสวัสดิการของธนาคารออมสิน และ เพื่อศึกษาปัญหาการได้รับสวัสดิการของบุคลากรของธนาคารออมสิน เป็นการศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 190 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีหาร์้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนาข้อมูล โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และ นำเสนอตารางความสัมพันธ์

ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง สามารถจัดลำดับความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ พนักงานธนาคารออมสิน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านวันทำงาน เวลาทำงาน วันหยุด และ วันลามากที่สุด รองลงมาเป็นสวัสดิการภายในหน่วยงาน สวัสดิการเงินเดือนและค่าตอบแทน สวัสดิการด้านเงินกู้ต่างๆ สวัสดิการทางการเงินการเงินพนักงาน ส่วนด้านสวัสดิการครอบครัวพนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย

2.3 สวัสดิการภายในธนาคารกรุงไทย

2.3.1 สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน

(1) สวัสดิการพนักงาน

- (1.1) การจ่ายเงินพืงได้ให้แก่พนักงานที่ออกจากธนาคาร
- (1.2) เงินสงเคราะห์ฌาปนกิจ
- (1.3) เงินช่วยเหลือพนักงานกรณีทุพพลภาพ
- (1.4) เงินช่วยเหลือพนักงานกรณีเสียชีวิต

- (1.5) การจ่ายเงินช่วยเหลือทุพพลภาพ – พิ้นฟู
- (1.6) ค่าชดเชยกรณีออกจากธนาคารก่อนการเกษียณอายุ
- (1.7) การจ่ายเงินทดแทน
- (1.8) เงินช่วยเหลือบุตร
- (1.9) ค่ารักษาพยาบาล
- (1.10) เงินโบนัสประจำปี

(2) สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ

- (2.1) เงินกู้สวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย
- (2.2) เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์
- (2.3) เงินกู้สวัสดิการเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์
- (2.4) เงินยืมสวัสดิสงเคราะห์
 - (1) เงินยืมเพื่อการศึกษาบุตร
 - (2) เงินยืมเพื่อการศึกษาตนเอง
 - (3) เงินยืมเพื่อการซ่อมแซมต่อเติมบ้าน
 - (4) เงินยืมเพื่อการย้ายสถานที่อยู่อาศัย
 - (5) เงินยืมเพื่อการประกอบอาชีพ
 - (6) การฌาปนกิจ บิคามารดาของตนเอง คู่สมรส บุตร บิคามารดาของคู่สมรส
 - (7) เงินยืมเพื่อการสมรส
 - (8) เงินยืมเพื่อติดตั้งก๊าซ NGV

2.3.2 สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน

- (1) วันเวลาทำงาน เวลาพัก วันหยุดและวันลา
 - (1.1) วันและเวลาทำงาน
 - (1.2) เวลาพัก
 - (1.3) วันหยุด
 - (1.4) การลาพักผ่อน
 - (1.5) การลากิจ
 - (1.6) การลาคลดอกบุตร
 - (1.7) การลาเลี้ยงบุตร

(1.8) การลาทำหมั้น

(1.9) การลาอุปสมบท หรือประกอบศาสนกิจและวิปัสสนา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved