



คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ  
ของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

QUALITY OF WORK LIFE AND JOB CHARACTERISTICS ASSOCIATED WITH FRINGE  
BENEFITS SATISFACTION OF EMPLOYEES IN BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY  
LIMITED, CORPORATE BANKING DEPARTMENT

ธิดิยา เดชพิสุทธิธรรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2564

คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ  
ของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน



อติยา เดชพิสุทธิธรรม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2564  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

QUALITY OF WORK LIFE AND JOB CHARACTERISTICS ASSOCIATED WITH FRINGE  
BENEFITS SATISFACTION OF EMPLOYEES IN BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY  
LIMITED, CORPORATE BANKING DEPARTMENT



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
(Business Administration(Management))  
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2021

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ  
ของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน  
ของ  
ธิติยา เดชพิสุทธิธรรม

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ มงคล) (อาจารย์ ดร.กานต์จิรา ลิ้มศิริวง)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรินรำไพ รุ่งเรืองจิตต์)

ชื่อเรื่อง	คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ
ผู้วิจัย	ของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ธิติยา เดชพิสุทธิธรรม
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลเชษฐ มงคล

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน จำนวน 212 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านเกียรติยศ ด้านสังคม ด้านร่างกาย และด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.445-0.628 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) ลักษณะของงาน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความท้าทายในงาน และด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.412-0.676 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน, คุณลักษณะของงาน, ความพึงพอใจในสวัสดิการ

Title	QUALITY OF WORK LIFE AND JOB CHARACTERISTICS ASSOCIATED WITH FRINGE BENEFITS SATISFACTION OF EMPLOYEES IN BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, CORPORATE BANKING DEPARTMENT
Author	THITIYA DATHPISUTTITUM
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2021
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Kulachet Mongkol

This research study aims to study the demographic characteristics, quality of work life and job characteristics associated with the employee satisfaction of fringe benefits in the Corporate Banking Department in Bangkok Bank Public Company Limited. The sample group consisted of 212 employees. The questionnaire was the main instrument for collecting data and statistical analysis was also applied in this research by way of percentage, means, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and the correlation coefficient method. The findings of this study are as follows: (1) demographic characteristics, such as age, work experience and professional position had employee satisfaction with fringe benefits at a statistically significant level of 0.05; (2) quality of work life, consisting of terms of the personal safety, honor, and society had a relationship with the satisfaction of employee welfare with a correlation coefficient is between 0.445-0.628, which was the same direction at a statistically significant level of 0.01; (3) job characteristics, consisting of progress, participation management, diversity at work, job challenges, and opportunities for optional Interaction had a relationship with satisfaction with employees' welfare and a correlation coefficient between 0.412-0.676, in the same direction at a statistically significant level of 0.01.

Keyword : Quality of work life, Job characteristics, Fringe benefits, Employee satisfaction

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลเชษฐ มงคล ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา รวมถึงตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เกิดขึ้นมาได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งในความกรุณาของท่านอาจารย์ และขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์มา ณ ที่นี้ ด้วยความจริงใจ นอกจากนี้ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลเชษฐ มงคลแล้ว ผู้วิจัยต้องกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่สละเวลามาเป็นประธาน และคณะกรรมการสอบเค้าโครง และสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม แก้ไขเครื่องมือการทำวิจัยให้มีความสมบูรณ์ ทั้งคณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจเพื่อสังคม เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ประสานงาน และให้ความรู้ในด้านต่างๆ ตลอดจนการสร้างประสบการณ์การทำวิจัยแก่ผู้ทำวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณในความกรุณาของกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน เพราะถ้าหากขาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แล้ว งานวิจัยฉบับนี้คงไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา เพื่อนผู้เกี่ยวข้องทั้งในด้านอาชีพการทำงาน ด้านการเรียนที่ผ่านมา ที่คอยช่วยเหลือ เป็นแรงผลักดันในการเรียน และการทำงานให้เกิดผลสำเร็จตลอดระยะเวลาการศึกษาที่ผ่านมา ผู้วิจัยขอ น้อมนุชา บิดา มารดา บุรพาอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ประสบการณ์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ไม่สามารถเอ่ยนามได้ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งใจเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณจากใจมา ณ โอกาสนี้

ธิติยา เดชพิสุทธิธรรม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญภาพ.....	๓
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิลัษณ์.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานในการวิจัย .....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	11
แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของงาน.....	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	34
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ.....	41
ประวัติความเป็นมาของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	51



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
แนวคิดและทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย .....	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	61
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	61
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	61
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	61
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	72
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์.....	82
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	85
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน .....	90
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการ .....	96
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	100
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	119
สังเขปกการวิจัย .....	119
สรุปผลการวิจัย .....	123
อภิปรายผล .....	128
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย .....	135
ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป .....	137
บรรณานุกรม .....	139

ภาคผนวก.....	146
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล .....	147
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	155
ประวัติผู้เขียน.....	162



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานสินเชื่อรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน.....	62
ตาราง 2 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	82
ตาราง 3 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	82
ตาราง 4 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	83
ตาราง 5 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	83
ตาราง 6 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบ สอบถาม.....	84
ตาราง 7 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	84
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน.....	85
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านร่างกาย.....	86
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านความปลอดภัย.....	87
ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสังคม.....	88
ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านเกียรติยศ.....	89
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน.....	90
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านความหลากหลายของงาน.....	91

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านความท้าทายในงาน .....	92
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านความก้าวหน้าในงาน .....	93
ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน .....	94
ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น .....	95
ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน .....	96
ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน.....	97
ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน.....	98
ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสวัสดิการด้านงาน.....	98
ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อม การทำงาน.....	99
ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยจำแนกตามเพศ.....	100
ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test....	102
ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA .....	102

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ด้วย LSD.....	103
ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ของแต่ละกลุ่มสถานภาพโดยใช้ Levene's test.....	105
ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เมื่อจำแนกตามกลุ่มสถานภาพ โดยใช้สถิติ One way ANOVA.....	105
ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test.....	107
ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เมื่อจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One way ANOVA .....	107
ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้ Levene's test .....	109
ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เมื่อจำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ One way ANOVA .....	109
ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วย LSD.....	110
ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน .....	112
ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน .....	113

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับความพึงพอใจใน  
 สวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ..... 115

ตาราง 38 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ..... 117



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	9
ภาพประกอบ 2 บุคลามีติ (Idiographic Dimension) .....	20
ภาพประกอบ 3 ตราสัญลักษณ์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) .....	52



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

โลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วส่งผลให้ธุรกิจในทุกภาคอุตสาหกรรมต้องมีการพัฒนาปรับตัวตลอดเวลา เพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และก้าวตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของโลกให้ทัน ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) เทคโนโลยี (Technology) และนวัตกรรมต่าง ๆ (Innovation) ที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อยุคปัจจุบันหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงคือ ธุรกิจตัวกลางทางการเงินอย่าง ธุรกิจธนาคาร (โสภณ วิจิตรเมธาวณิชย์, 2563) การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจธนาคาร ส่งผลกระทบต่อโดยตรง

อุตสาหกรรมการเงิน เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และรุนแรง ทำให้ธุรกิจการเงินและการธนาคารได้เข้าสู่ยุคการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงของสังคม รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ส่งผลกระทบต่อองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบนโยบายการบริหาร โครงสร้างองค์กร เพื่อให้เกิดความสอดคล้อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่เกิด การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนอกจากจะส่งผลกระทบต่อองค์กรแล้วยังส่งผลกระทบต่อบุคลากรในการทำงาน ที่ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับองค์กรและการทำงานภายใต้นโยบายของบริษัท โดยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นกระทบทั้งข้อดีและข้อเสีย ในส่วนของผลกระทบด้านดี คือ การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นขององค์กร ทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีจุดมุ่งหมาย หรือ เป้าหมายการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรและพนักงาน ในทางกลับกันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก็ส่งผลกระทบต่อข้อเสีย ดังนี้ บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรลดน้อยลง ความพึงพอใจในการทำงานลดลง ก่อให้เกิดการมองหาโอกาสและข้อเสนอที่ดีขึ้นจากองค์กรอื่น พนักงานมีความคิดที่จะลาออกจากงาน เพื่อหาความก้าวหน้า ทั้งในเรื่องการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับ รายได้และสวัสดิการ รวมถึงคุณภาพสังคมที่ดีขึ้น (ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์, 2554)

จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมในองค์กร ที่ส่งผลให้มีการแข่งขันที่สูงขึ้น ปัจจัยเรื่องการบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการก้าวสู่ความสำเร็จขององค์กร องค์กรที่สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับพนักงาน ที่ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรได้นั้นมีแนวโน้มที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามไปด้วย (โอเคเนชั่น, 2554) เพราะความร่วมมือ การร่วมแรงร่วมใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร จะสามารถนำไปสู่เป้าหมาย



ที่องค์กรกำหนดขึ้นได้ เพราะหนึ่งในสิ่งสำคัญของการดำเนินกิจการ คือการที่พนักงานร่วมมือกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินการวางนโยบายการบริหารให้องค์กรก้าวไปสู่จุดมุ่งหมายจากความร่วมมือของพนักงานทุกคน ทุกหน่วยงานในองค์กร

มองย้อนกลับไปในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โลกเราเคยเปลี่ยนจากยุคเกษตรกรรมมาเป็นยุคอุตสาหกรรม โดยมีปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่มาจากบุคลากรในองค์กร ซึ่งนักจิตวิทยา และนักพฤติกรรมศาสตร์ ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำงานของพนักงาน ทำให้เห็นถึงแนวความคิดสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงาน เกิดความพยายามทุ่มเทในการทำงาน และยังพบว่าองค์กรควรให้ความสนใจในเรื่องของจิตใจ และความต้องการในระดับต่าง ๆ ของพนักงานมากขึ้นแทนที่จะให้ความสนใจในเรื่องของผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินเพียงอย่างเดียว

แนวทางการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจ รวมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน การให้สวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานก่อให้เกิดผลที่ดีทางจิตใจ (ชลินทร์ อมรรวม และคณะ, 2552) ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น การสร้างความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ ที่ส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีหลักประกันด้านความมั่นคงในอาชีพการงาน ได้รับการอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมถึงการได้รับประโยชน์อื่น ๆ นอกเหนือจากค่าจ้างประจำ หรือ เงินเดือน ทั้งหมดนี้เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน พนักงานจะทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความสบายใจ ไม่ว่าจะเกิดปัญหาที่มาจากเรื่องส่วนตัวหรือครอบครัว ก็จะสามารถควบคุมสถานการณ์ใช้สติปัญญาความสามารถในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานให้ออกมาดีที่สุด มีทัศนคติที่ดีในการทำงานมากยิ่งขึ้น

องค์กรควรจะเข้าใจในพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ทุกคน ว่ามนุษย์ทุกเพศทุกวัยต้องการมีชีวิตที่เป็นสุข ซึ่งความสุขที่ว่านั้น สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยที่ประกอบเข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของเครื่องใช้ สภาพแวดล้อม หรือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใกล้ตัว ทั้งที่บ้าน และที่ทำงาน สิ่งที่ทำให้มนุษย์มีชีวิตที่เป็นสุข เกิดจากปัจจัยหลายสิ่งผสมผสานเข้าด้วยกัน การที่มีสุขภาพกายแข็งแรงสมบูรณ์ สุขภาพจิตที่ดี เบิกบาน สามารถควบคุมอารมณ์ไม่ให้เกิดความทุกข์ และสามารถหาทางออก วิธีการแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ การปรับตัวเข้ากับสังคมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การได้รับสิทธิเสรีภาพที่เป็นธรรมเท่าเทียมกับผู้อื่น การได้รับการศึกษาที่เหมาะสม มีที่อยู่อาศัย มีอาชีพที่มั่นคง มีคุณธรรมและจริยธรรม

ดังนั้น การที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวนั้น ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลจึงเป็นส่วนสำคัญของการบริหารองค์กร การดูแลเอาใจใส่พนักงานจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารองค์กร

ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องคำนึงเป็นหลักสำคัญ ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญในด้านนี้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการที่พนักงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ย่อมที่จะนำมาสู่การสร้างผลผลิตในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และนำมาสู่การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ให้พนักงานและบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมภายในองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ ยังส่งผลกระทบต่อความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม หรือ เกิดทีมเวิร์ค ช่วยลดปัญหาการขาดงาน ลดความขัดแย้งภายในองค์กร และได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี อีกทั้งยังส่งผลถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับพนักงานอีกด้วย

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร เป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอี อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาด ด้วยธนาคารกรุงเทพให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจผ่านสำนักธุรกิจสาขาทั่วประเทศ และเครือข่ายธนาคารอัตโนมัติที่หลากหลาย เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องรับฝากเงินสด ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งปัจจุบันมูลค่าของสินทรัพย์รวมประมาณ 3,822,960 ล้านบาท (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2564, หน้า 2-9) ได้รับความยอมรับจากลูกค้าทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจรที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 6 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยมีเครือข่ายต่างประเทศที่กว้างขวางครอบคลุม 14 เขตเศรษฐกิจที่สำคัญของโลก นอกจากนี้ธนาคารยังมีบริษัทย่อยที่สำคัญประกอบด้วย บางกอก แแบงค์ เบอร์ฮาด ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด ธนาคารพีที เพอร์มาตา ทีบีเค (ธนาคารเพอร์มาตา) บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และบริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด ธนาคารกรุงเทพจึงถือเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการอย่างครบวงจรแห่งหนึ่ง ภายใต้ทิศทางขยายธุรกิจของธนาคาร ทำให้องค์กรต้องการแรงขับเคลื่อนและการส่งเสริมศักยภาพในด้านต่าง ๆ การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงอยู่ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกตามภาวะปัจจุบันทางธนาคารจึงต้องมีการปรับตัวในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาคุณภาพและบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรสำคัญและมีคุณค่า ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

สิ่งสำคัญที่ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชนควรคำนึงถึง คือ การออกแนวคตินโยบายการบริหารงานด้านสวัสดิการให้ตรงตามความต้องการของพนักงานและบุคลากรของธนาคาร ซึ่งจะเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ธนาคารมีพนักงานที่

มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงเห็นควรที่จะทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปใช้ต่อยอดให้เกิดประโยชน์ สามารถนำเสนอให้ธนาคารนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไข รวมถึงกำหนดแนวทางการบริหารที่เหมาะสมกับทางธนาคารต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

### ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน และความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ซึ่งก่อนให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อให้ทราบถึงลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน
2. เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน
3. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ของธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สามารถใช้ข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาด้านความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

4. นำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน และลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานดินเชื้อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

#### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานดินเชื้อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็น พนักงานสายงานธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 453 คน (งานทะเบียนประวัติ ธนาคารกรุงเทพ ณ ธันวาคม 2562)

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน รวมทั้งเพศหญิง และเพศชาย มีจำนวน 453 คน ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากร โดยมีการกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณ ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 125) ได้ขนาดตัวอย่าง 212 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{453}{1+453(0.05)^2}$$

$$n = 212.44 \text{ หรือ } 212 \text{ คน}$$

## วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการค้นคว้าวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตในการวิจัยไว้ ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)** ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานสินเชื่อรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

**ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)** โดยเลือกแบ่งพนักงานสินเชื่อรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ตามสัดส่วนของจำนวนในแต่ละธุรกิจ รวมกันเป็นจำนวน 212 คน

## ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

### 1. ลักษณะประชากรศาสตร์

#### 1.1 เพศ

##### 1.1.1 เพศชาย

##### 1.1.2 เพศหญิง

#### 1.2 อายุ

##### 1.2.1 20-39 ปี

##### 1.2.2 30-39 ปี

##### 1.2.3 40-49 ปี

##### 1.2.4 50 ปีขึ้นไป

#### 1.3 สถานภาพ

##### 1.3.1 โสด

##### 1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

##### 1.3.3 หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

#### 1.4 ระดับการศึกษา

##### 1.4.1ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

##### 1.4.2 ปริญญาโท หรือ เทียบเท่า

##### 1.4.3 สูงกว่าปริญญาโท

#### 1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

##### 1.5.1 0 - 5 ปี

- 1.5.2 6 – 10 ปี
- 1.5.3 16 – 20 ปี
- 1.5.4 21 ปีขึ้นไป
- 1.6 ตำแหน่งงาน
  - 1.6.1 ระดับปฏิบัติการ
  - 1.6.2 ระดับผู้จัดการขึ้นไป
- 2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน
  - 2.1 ด้านร่างกาย
  - 2.2 ด้านความปลอดภัย
  - 2.3 ด้านสังคม
  - 2.4 ด้านเกียรติยศ
- 3. ลักษณะของงาน
  - 3.1 ด้านความหลากหลาย
  - 3.2 ด้านความท้าทาย
  - 3.3 ด้านความก้าวหน้า
  - 3.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร
  - 3.4 ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน  
 สิ้นเชื่อรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน
2. ผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน
3. ด้านการปฏิบัติงาน
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสิ้นเชื่อธุรกิจรายใหญ่  
 ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในความเป็นอยู่ของพนักงาน  
 สิ้นเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่ส่งผลมากจากการทำงาน ซึ่งเกิดจากการรับรู้

ต่อปัจจัยด้านต่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละบุคคลในแต่ละด้านประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านสังคม และด้านเกียรติยศ

3. ลักษณะของงาน หมายถึง ผู้ที่รับภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบในงานนั้น ๆ ซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความท้าทายในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร และโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

3.1 ความหลากหลายของงาน หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องนำความรู้ความสามารถในหลาย ๆ ด้านมาใช้ในการปฏิบัติงาน งานมีลักษณะที่ซับซ้อน มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเสมอ

3.2 ความท้าทายของงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน จำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถมากกว่างานประเภทอื่น รวมถึงงานที่ต้องมีการแก้ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ

3.3 ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน เช่น การปรับเงินเดือน การปรับตำแหน่ง การได้รับสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น

3.4 การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในงานที่ทำ หรือ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

3.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง การทำงานที่มีการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรท่านอื่น

4. ความพึงพอใจในสวัสดิการ หมายถึง ความคิดส่วนบุคคลเชิงบวก ที่แสดงออกถึงความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการ ที่อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ 4 อย่าง คือ ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน สวัสดิการด้านงาน และสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

4.1 สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน หมายถึง ผลตอบแทนที่เป็นเงิน เช่น เงินเดือน เงินโบนัส ค่าทำงานนอกเวลา กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

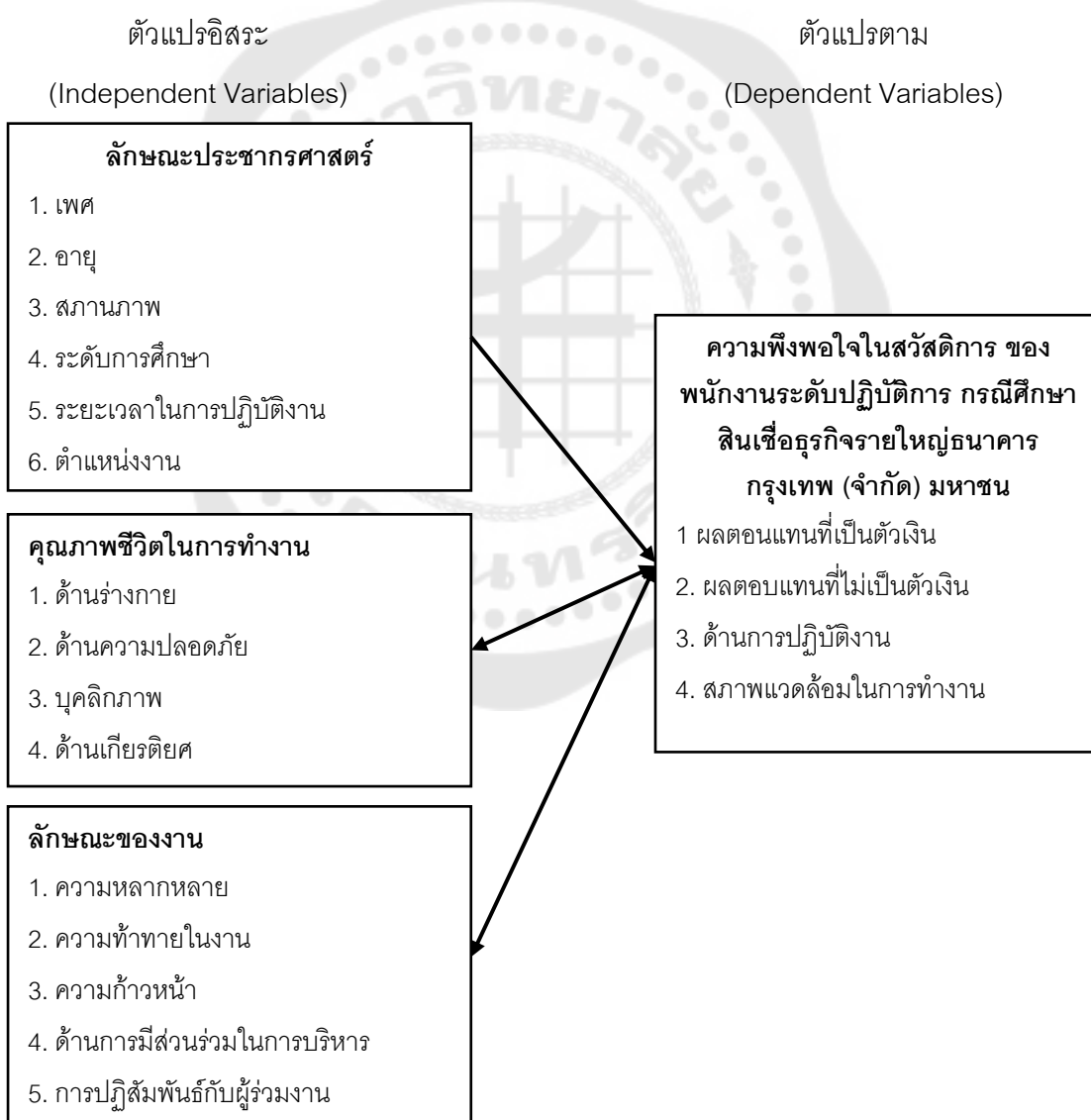
4.2 สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน หมายถึง ผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน (เงินทางอ้อม) เช่น สวัสดิการช่วยเหลือพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน อาทิ การบริการทางการแพทย์ ห้องรักษาพยาบาล วันหยุดงานตามเทศกาล รวมถึงสิทธิต่าง ๆ ที่ทางธนาคารจัดให้สอดคล้องกับกฎหมาย

4.3 สวัสดิการด้านงาน หมายถึง การทำงานที่พนักงานมีความสนใจในตัวงานและชื่นชอบในการทำงาน ตัวงานมีความท้าทาย ทั้งในด้านความรู้ และความสามารถ เป็นงานที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ได้รับการยอมรับให้รับผิดชอบในงาน รวมถึงเกิดความภาคภูมิใจในผลงานที่ทำขึ้นด้วยตนเอง

4.4 สวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง นโยบายด้านสวัสดิการ หรือ ค่าตอบแทนที่ดี ผู้บังคับบัญชาหรือการบริหารที่ดี มีความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และเกื้อหนุนต่อการทำงาน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน” มีกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



### สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย สังคม และ เกียรติยศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

3. ลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลาย ความท้าทาย ความก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหาร และการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ ในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการสร้างเป็นกรอบงานวิจัย รวมถึง แบบสอบถาม โดยนำเสนอข้อมูลดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ
6. ประวัติความเป็นมาของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. แนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

#### แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาทาง สถิติเกี่ยวกับประชากรในแง่อัตราการเกิด การตาย การย้ายถิ่น และการกระจาย เป็นต้น รวมถึง ผลกระทบที่มีต่อสภาวะทางสังคม และสภาพเศรษฐกิจ

วิไลพร สุตันไชยนนท์ (2547, หน้า 91) กล่าวว่าคำว่าประชากรศาสตร์ หมายถึง ศาสตร์ที่ศึกษา เกี่ยวกับขนาด หรือ จำนวนของคนที่มีอยู่ในแต่ละสังคม ภูมิภาค และระดับโลก นอกจากนี้ยังศึกษา ด้านการกระจายตัวของประชากร และองค์ประกอบต่าง ๆ ของประชากร ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ และ ณรงค์ เทียนสง (2525, หน้า 2) ที่กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับขนาดของประชากร ทั้งนี้เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า ประชาชน หรือ ประชากร ส่วนคำว่า “Graphy” หมายถึง “Writing up” หรือ “Description” ซึ่งแปลว่า ลักษณะ ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากรากศัพท์ คำว่า “Demography” จึงมีความหมายตามที่ กล่าวไว้ข้างต้น คือวิชาที่เกี่ยวกับประชากรนั่นเอง นอกจากนี้ นิพนธ์ เทพวัลย์ (2523, หน้า 1) ยังได้ให้ ความหมายของประชากรศาสตร์ว่า การศึกษาเกี่ยวกับประชากรอย่างมีหลักเกณฑ์ ในเรื่องเกี่ยวกับ ขนาด (Size) โครงสร้าง (Structure) และพัฒนาการ (Development) ทางประชากร

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) หมายถึง ลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดขององค์ประกอบ ของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งโดยรวมแล้วจะมีผลต่อ รูปแบบของอุปสงค์ และปริมาณการซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) มีการกล่าวถึง ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งเป็นภูมิหลัง ของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยได้แสดงถึงความเป็นมาของบุคคลแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงาน หรือ ในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยพนักงาน หรือ บุคลากรในการทำงานในช่วงระดับชั้นต่าง ๆ มีลักษณะพฤติกรรม การแสดงออกที่แตกต่างกัน มาจากสาเหตุด้านประชากรศาสตร์ หรือ ภูมิหลังของแต่ละบุคคลนั่นเอง

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542, หน้า 44-52) กล่าวว่า พฤติกรรมที่แสดงถึงลักษณะต่าง ๆ ของ บุคคลที่เกิดจากสิ่งเร้าภายนอกเข้ามากระตุ้น ตามหลักทฤษฎีที่ใช้หลักการ มนุษย์ที่มีคุณสมบัติ ทางประชากรที่แตกต่างกันไป พฤติกรรมที่แตกต่างกัน ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ DeFleur และ Ball-Rokeach (1996) ที่กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์ในลักษณะ ต่าง ๆ จะมีความคล้าย ๆ กัน เมื่ออยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในลำดับชั้น ทางสังคมเดียวกัน จึงเลือกรับและตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสาร ในรูปแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่าง บุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวคิดเรื่องสิ่งเร้า และการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือ ทฤษฎี เอส-อาร์ (SR Theory) นำมาประยุกต์ในการสื่อสาร คุณลักษณะที่ผู้รับสารแตกต่างกันมีความสนใจที่ต่างกัน

ปรมะ สตะเวทิน (2546, หน้า 112-118) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะของตน ที่แตกต่างกัน ในแต่ละบุคคล คุณสมบัตินี้ส่งผลถึงอิทธิพลต่อผู้รับสารในทางการสื่อสาร ความว่า ผู้หญิง มีความแตกต่างจากผู้ชาย ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ งานวิจัยจะแสดงให้เห็นให้เห็นว่าเพศทั้งสอง มีการกำหนดบทบาทที่มีความต่างกันเป็นอย่างมาก ทั้งทางด้านความคิด ทศคติ การดำรงชีวิต และ วัฒนธรรม อีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกำหนด คือ อายุ เช่น เกิดมาหลายฝน ผู้ใหญ่อาบน้ำร้อนมาก่อน คนเราทั่วไปเมื่ออายุมากขึ้น ก็จะมีประสบการณ์มากขึ้น ความฉลาดรอบคอบสูงขึ้น รวมทั้งมีวิถีคิด เลือกลงที่สนใจเปลี่ยนแปลงไปด้วย การศึกษาก็ส่งผลต่อผู้รับสาร คนที่เรียนอยู่ในยุคที่ต่างกัน จะมี มุมมองแตกต่างกัน ความคิดและอุดมการณ์เป็นตัวบ่งชี้ความรู้สึกรู้สึกนึกคิดให้ผู้เรียน เชื้อชาติ ถิ่นฐาน พื้นฐานของครอบครัว ก็มีอิทธิพลที่ส่งผลกับค่านิยมและทัศนคติที่ต่างกัน

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2552) กล่าวถึง ประชากรศาสตร์ (Demographic) ว่าหมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ ได้แก่ อายุ เพศ

ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษาอาชีพ วัฏจักรชีวิต ครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติ และสถานภาพทางสังคม (Social class)

ชิฟฟ์แมน ลีออน จี และ เลสลีย์ ลาซาร์ คานุก (Schiffman & Kanuk, 2007) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูล เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลนั้น เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมผู้บริโภค โดยทั่วไปจะใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณาสำหรับการวิเคราะห์แบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำข้อมูลของบุคคลที่มีมาเชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบ และอัตราการใช้จ่ายเงินของผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, หน้า 57) กล่าวถึง ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สภาพทางครอบครัว ลักษณะเหล่านี้เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญ และเป็นสถิติที่วัดได้ของประชากร ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายเรื่องความคิดและความรู้สึกของกลุ่มประชากรเหล่านั้น ข้อมูลประชากรสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดเป้าหมายที่ต่างกัน ลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยสามารถวิเคราะห์จากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. เพศ (Sex) ความแตกต่างด้านเพศ ทำให้พฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน เพศหญิงมีความต้องการรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย แต่ในทางกลับกันเพศชายนอกจากจะติดต่อสื่อสารแล้วยังมุ่งการสร้างความสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารด้วย ซึ่งความแตกต่างนี้เกิดจากทัศนคติของสังคมที่กำหนดให้เพศหญิง และเพศชายมีบทบาทหน้าที่ในสังคมที่แตกต่างกันออกไป

2. อายุ (Age) ความแตกต่างด้านอายุ ทำให้เกิดความต่างด้านพฤติกรรมและความคิด ในคนที่มีอายุมากก็จะมีคามยึดมั่นถือมั่น ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ และจะมีความระมัดระวังมากกว่าคนที่อายุน้อย คนที่มีอายุน้อยยังมีความต้องการในการแสดงความเป็นตัวตนของตัวเองมาก และยังมีความคิดเป็นของตัวเองสูงกว่าคนอายุมาก ซึ่งในผู้ที่มีอายุมากก็จะมีประสบการณ์มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ทำให้การรับข่าวสารก็จะมีคามแตกต่างกัน ในผู้ที่มีอายุน้อยก็จะรับข่าวสารความบันเทิงมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก

3. การศึกษา (Education) ทำให้บุคคลแต่ละคนมี ทัศนคติ ความคิด ค่านิยม และพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีการความเข้าใจในการติดต่อสื่อสารได้ดี และมีการคิดวิเคราะห์เพื่อนำมาประกอบความน่าเชื่อถือของสารที่ได้รับ และนำมาใช้ในการตัดสินใจว่าจะสามารถเชื่อสารเหล่านั้นได้หรือไม่ ในทางกลับกันผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าจะทำให้มี

ทัศนคติ ความคิด และประสบการณ์น้อยกว่าทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์สารที่ได้รับมาได้อย่างละเอียดรอบคอบ อาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่อประเภทอื่น แต่ในผู้ที่มีการศึกษามักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์

4. อาชีพ (Occupation) มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร เพราะในสังคม และวัฒนธรรม ทำให้บุคคลในสังคมมีทัศนคติและค่านิยมในอาชีพที่แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกันทำให้ผู้รับสารแต่ละคนมีความคิดและการรับสารที่แตกต่างกันทางจิตวิทยา รวมถึงสภาพสังคมที่แตกต่างกันก็มีผลกับข่าวสารที่แตกต่างกันออกไป

5. รายได้ (Income) รายได้ที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อรายจ่ายของบุคคลแต่ละคนที่แตกต่างกัน โดยรายจ่ายของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับรายได้ที่ได้รับ มักจะมีความแปรผันตามกัน ซึ่งลักษณะการดำเนินชีวิตของบุคคลแต่ละคนก็จะมีผลแตกต่างกันแปรผันกับรายได้ที่มาก หรือน้อยของบุคคลนั้น

นอกจากนี้ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) อธิบายถึง การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ เป็นการแสดงออกที่สำคัญและใช้เป็นสถิติที่วัดได้ของประชากร ช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประชากรศาสตร์ที่ต่างกันจะกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาสังคม และวัฒนธรรม แสดงถึงความคิด และความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสรุปได้ว่า เพศที่ต่างกันนั้น ส่งผลให้มีการแสดงออก และสื่อสารแตกต่างกัน การรับส่งข่าวสาร ความคิด ค่านิยม และวัฒนธรรม ทั้ง สองก็ต่างกัน อายุที่ต่างกัน ทำให้เกิดแนวคิด การยึดถืออุดมการณ์ การมองโลกในแง่ดีหรือร้ายที่แตกต่างกัน จากประสบการณ์ ทำให้การแสดงออกมาต่างกัน ลำดับต่อมา การศึกษา คนที่มีการศึกษาสูง จะมีการรับส่งข่าวสารที่ดีกว่า เนื่องจากมีความรู้ความเข้าใจได้ดี ใช้เหตุผลในการยอมรับหรือมีหลักฐานที่สามารถเชื่อถือได้ สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ รายได้ก็เป็นอิทธิพลที่สำคัญ สถานภาพสมรส การครองเรือน ทำให้เกิดการตัดสินใจที่แตกต่าง เช่น คนโสดสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง แต่คนที่สมรสแล้วมักตัดสินใจร่วมกับคู่ครอง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546, หน้า 204) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคไว้อีกว่า บุคคลที่มีอายุต่างกัน ทำให้เกิดความต้องการในสินค้าและบริการแตกต่างกัน เช่น คนสูงอายุจะชอบสินค้าสุขภาพ และความปลอดภัย ส่วนในเด็กวัยรุ่นจะชอบของแปลกใหม่ เทคโนโลยี และแฟชั่น อิทธิพลค่านิยมของบุคคล ทัศนคติและความต้องการ ทำให้เกิดพฤติกรรมแตกต่าง นั้นเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การดำรงชีวิต ความจำเป็นและความต้องการสินค้าของแต่ละบุคคล มีความจำเป็นแตกต่าง เช่น พนักงานโรงงานจำเป็นต้องซื้อ

ชุดยูนิฟอร์ม คนในตำแหน่งสูงจะซื้อเสื้อผ้าราคาแพง รายได้จึงเป็นสิ่งที่หนึ่ง ที่ทำให้การตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน รวมถึงการสร้างอานาจและสร้างทัศนคติเกี่ยวกับการใช้เงิน รวมถึงคนที่มีการศึกษาที่สูงจะมีแนวโน้มการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ที่ดีกว่าคนที่มีศึกษาน้อย

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยสามารถสรุปหลักการที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยได้ ดังนี้ ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะโครงสร้างความคิด และพฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคล ที่มีความแตกต่างกันออกไปตามปัจจัย และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล โดยลักษณะของประชากรศาสตร์ที่แตกต่างออกไปเกิดจาก เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำปัจจัยเหล่านี้มาเป็นตัวแปรทางประชากรศาสตร์เพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ของตัวบุคคลดังกล่าวกับความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

## แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

### คุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1975, p. 12) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้าง ไม่ใช่แค่สิ่งที่ใช้กำหนดเวลาในการทำงาน หรือมีเพียงกฎหมายที่คุ้มครองแรงงาน หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าแต่เพียงเท่านั้น แต่ยังหมายรวมไปถึงความต้องการ และความปรารถนาที่จะทำให้ชีวิตของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ดีขึ้นอีกด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะมีผลต่อพนักงาน ซึ่งเกิดจากการพัฒนาภายในหน่วยงาน และลักษณะงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวพนักงานควรที่จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ โดยมักจะเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของตัวพนักงานในเรื่องของความพึงพอใจในงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อสภาพในการทำงานของตัวพนักงานอีกด้วย การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะความพึงพอใจจากการทำงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพ และเพิ่มผลผลิตของบริษัทในที่สุด เรียกได้ว่าบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลและองค์กร นอกจากนี้ยังส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย

พวงทอง ไกรพิบูลย์ (2560) สรุปถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นภาวะความเป็นอยู่ที่ดีทั้งของพนักงาน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และของสังคม ทั้งนี้ยังรวมถึง ด้านความปลอดภัย สติ และเสรีภาพ ในส่วนของทางการแพทย์มองว่าคุณภาพชีวิตหมายถึง สภาพร่างกาย จิตใจที่มั่นคง แข็งแรง มีความพอใจ สุขกาย สุขใจ และมีความสุข ทั้งนี้คุณภาพชีวิตมักจะถูกคุกคามด้วยโรค และภาวะผิดปกติต่าง ๆ ของร่างกายและจิตใจ

วิทยา อินทร์สอน และ สุรพงศ์ บางพาน (2559) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากมนุษย์คือทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในกาทำงาน ปัจจุบันการทำงานเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ และการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้นั้น สถานที่ทำงานจะต้องมีความเหมาะสม ซึ่งก็คือการสร้างความสุขให้พนักงาน รวมถึงความรู้สึกปลอดภัย และความมั่นคงในงาน หากพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานนั้นแล้วก็จะส่งผลที่ดีทั้งตัวบุคคล และองค์กร

กิติคุณ ชื่อสัตย์ดี (2557) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิต คือ ความสุขในการทำงานที่มีความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ รวมไปถึงได้รับความพึงพอใจในการทำงานของตนเอง

งานวิจัยของ ชมิต และ สตีเวน (Schmit & Steven, 1995, pp.521-536 อ้างใน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2551, หน้า 9) ได้ชี้ให้เห็นว่า ทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกจ้างอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ถ้าหากพนักงานได้รับการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การบังคับบัญชา การบริหารการเงิน ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกตอบสนองในเชิงบวก แล้วจะทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน และแสดงออกทางพฤติกรรมโดยการสร้างผลิตผลของงาน หรือการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### องค์ประกอบที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

องค์ประกอบของสิ่งที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ถูกกล่าวไว้หลายประการดังต่อไปนี้

วอลตัน (Walton, 1973, pp. 11 - 16 อ้างใน อัจฉรา ปุระาคม, 2540, น. 18 - 22) เป็นบุคคลที่ให้ความสนใจในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพโดยผสมผสานแนวทางความเป็นบุคคล (Humanistic) ร่วมกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ครอบครัว และสังคม มีการพิจารณาจากข้อบ่งชี้เป็นเกณฑ์วัด 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม (Adequate and Fair Compensation) ผลตอบแทนที่เป็นรายได้ เป็นสิ่งหนึ่งที่แสดงมาตรฐานคุณภาพชีวิต ซึ่งตัวบุคคลมีความต้องการผลตอบแทนที่คุ้มค่าหลังจากที่ทำงานสำเร็จจรรู่วงแล้ว ความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินชีวิตในสังคมของปัจเจกบุคคล นอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับแล้วยังสามารถนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นในงานประเภทเดียวกัน ดังนั้น หลักวิเคราะห์เกี่ยวกับค่าตอบแทนที่แสดงถึงการที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น จึงแยกออกเป็นดังนี้

1.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Income) คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานในเวลางานเพียงพอที่จะใช้ในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพในสังคม ทำให้บุคคลมีชีวิตอยู่ที่สะดวกสบาย โดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยการทำงานอื่นเพิ่มเติม

1.2 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Fair Compensation) ประเมินจากความหมายเชิงปฏิบัติการ โดยที่จะประเมินค่าตอบแทนกับปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน ดังนี้

1.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่ได้กับทักษะการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการด้านความชำนาญกับระดับฝีมือแรงงาน

1.2.3 รายได้และค่าตอบแทนตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

1.2.4 ผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับเมื่อองค์กรได้ผลกำไรที่มากขึ้น

1.2.5 ผลประโยชน์ที่ควรได้รับจากการมีส่วนร่วมในการกระบวนการทำงาน

1.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงด้านความปลอดภัย สุขลักษณะที่ถูกต้อง และสุขภาพของผู้ใช้แรงงาน (Safe and Healthy Working Conditions) กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน มีการป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจ นอกจากนี้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองแรงงาน ผู้ประกอบการควรกำหนดนโยบาย หรือมาตรฐานเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งเป็นการคงไว้ของสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ และคำนึงถึงสุขภาพของผู้ใช้แรงงาน เช่น การกำหนดอายุของผู้ใช้แรงงาน การปรับชั่วโมงการทำงานให้มีความเหมาะสม การจัดกิจกรรมต่าง ๆ การออกกำลังกาย และนันทนาการที่ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดจากงานทำให้ร่างกายแข็งแรง แรงงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในอนาคตผู้ประกอบการควรมองถึงการจัดการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีความสะดวกสบายในการทำงานมากกว่าการดูแลด้านสุขภาพแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

3. มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) หลังการปฏิวัติระบบงานอุตสาหกรรม ผู้ใช้แรงงานในระดับต่าง ๆ ต้องเผชิญกับระบบงานที่ถูกควบคุมจากผู้บังคับบัญชา การทำงานที่ไม่เหมาะสมกับทักษะของตนเอง การวางแผนงานถูกแยกออกจากการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความรู้สึกแปลกแยก เบื่อหน่ายในการทำงาน ดังนั้น การที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การพัฒนาขีดความสามารถ



โดยทำงานในรูปแบบใหม่จากการทำงานเดิม และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการอบรมศึกษา เพิ่มเดิมความรู้ ซึ่งส่งผลถึงการพัฒนาการทำงาน และอาชีพของบุคคล เป็นตัวบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอย่างเต็มความสามารถ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อพบเจอปัญหา ก็สามารถจัดการแก้ไขตอบสนองได้อย่างเหมาะสม การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลทั้ง ทางด้านทักษะ และความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งสามารถพิจารณาจากเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

3.1 การมีอำนาจในคน (Autonomy) คือ ความสามารถของผู้ใช้แรงงานที่ควบคุมงานได้ด้วยตนเอง

3.2 ทักษะที่ซับซ้อน (Multiple Skills) เป็นการพิจารณาจากขนาดของงานที่ต้องใช้ทักษะความชำนาญมากขึ้นกว่าทักษะเดิม และขยายขีดความสามารถในการทำงาน

3.3 การได้รับข่าวสาร (Information and Perspective) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานทั้งหมด ตลอดจนทราบผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จากแนวทางนั้น ๆ

3.4 ภาระการทำงาน (Whole Tasks) ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตัวเองทุกขั้นตอนไม่ใช่ปฏิบัติได้เพียงบางส่วนของงาน หรือการได้รับมอบหมายงานที่มีสำคัญมากขึ้น

3.5 การวางแผน (Planning) คือ บุคคลต้องมีการวางแผนงานในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายขีดความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้ และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทาง หรือ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา คือ

4.1 การพัฒนางาน (Development) หมายถึง การได้รับงานที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น ได้รับการศึกษาที่เหมาะสมเพื่อนำไปเพิ่มพูนศักยภาพการทำงานของตน

4.2 แนวทางก้าวหน้า (Prospective Opportunity) หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้เพิ่มการใช้ความรู้ และทักษะใหม่ ๆ เพื่องานในตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

4.3 ความมั่นคง (Security) หมายถึง มีความมั่นคงของการจ้างงาน และรายได้ ค่าตอบแทนที่พึงจะได้รับ

5. การทำงานร่วมกัน และสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นในองค์กร (Social Integration in the Work Organization) โดยทั่วไปในสังคมพบว่ามนุษย์กับการทำงานจะมีความเป็นอันหนึ่งอัน

เดียวกัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การทำงานที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานได้นั้น นอกจากตัวบ่งชี้ที่ตั้งที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้ประกอบการยังต้องนึกถึงธรรมชาติของความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรและการทำงานร่วมกันซึ่งเป็นกรอบในการทำงานที่สำคัญเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันในการทำงานด้วยดี ลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ (Freedom from Prejudice) เป็นการยอมรับการทำงานร่วมกับคนอื่นโดยไม่คำนึงถึงพวกพ้อง ชีวิตส่วนตัว และรูปลักษณ์ภายนอกของบุคคลนั้น ๆ

5.2 การปกครองที่เท่าเทียมกันในการทำงาน (Egalitarianism) ผู้ประกอบการต้องบริหารงานด้วยความยุติธรรมโดยไม่แบ่งชั้น ในการทำงาน หรือระหว่างกลุ่มงาน

5.3 การสนับสนุนจากสมาชิกในกลุ่ม (Supportive Primary Groups) คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในความเป็นบุคคล สมาชิกให้การสนับสนุนทั้งด้านอารมณ์ และสังคม

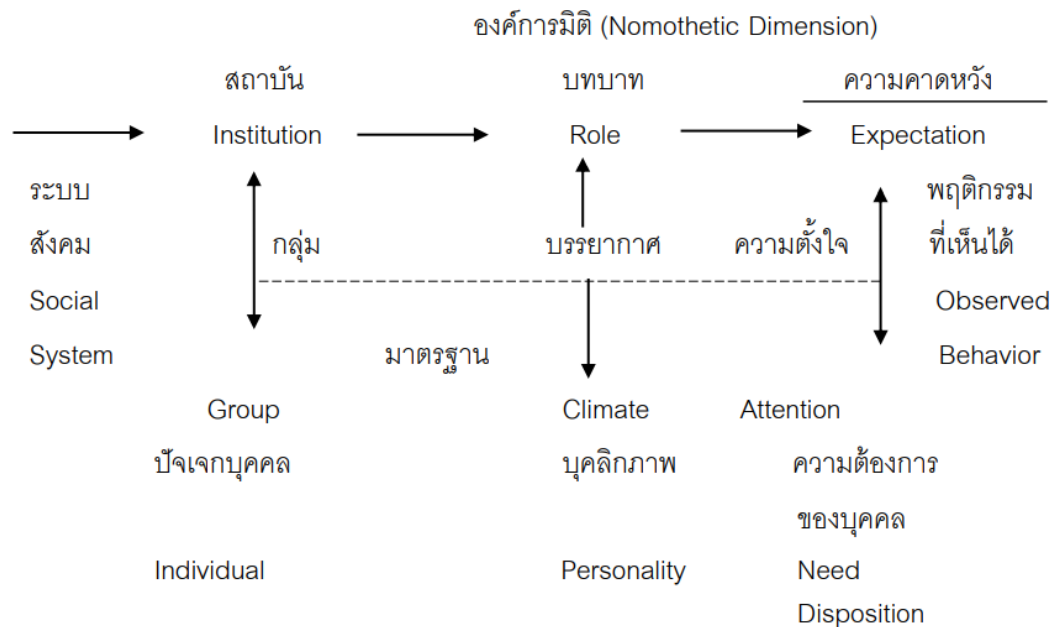
5.4 การเลื่อนชั้นในการทำงาน (Mobility) คือ ความมองว่าบุคคลทุกคนมีโอกาสในการเปลี่ยนตำแหน่งไปในตำแหน่งที่ดีกว่าเดิม หรือเลื่อนชั้นสูงขึ้น

5.5 ความเป็นชุมชน (Community) คือ สมาชิกในองค์กรมีประเพณี ค่านิยม วัฒนธรรม และทัศนคติการทำงานร่วมกัน

5.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Openness) คือ สมาชิกในองค์กรแสดงความคิดเห็น และความรู้สึกของตนต่อเพื่อนร่วมงานในลักษณะเปิดเผย ศิริอร ชันธหัตต์ (2541) กล่าวว่า การที่บุคคลจะทำงานร่วมกันให้ได้ผลดีนั้น มีความจำเป็นที่ทุกคนจะต้องรับรู้ระบบสังคม และพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลที่เข้ามาทำงานร่วมกันในหน่วยงานเสียก่อน

5.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถาบัน เมธี ปิณฑานนท์ (2529) มีความเห็นว่า กระบวนการบริหารเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ถือพฤติกรรมของสังคมอย่างเป็นลำดับชั้น (hierarchy) ซึ่งลำดับชั้นนี้ จะมีองค์ประกอบใหญ่ ๆ 2 ประการ คือ โครงสร้างของสังคม (structure) และหน้าที่ (function) การบริหารงานจะต้องสามารถเลือกและผสมผสานองค์ประกอบทั้งสองนี้เข้าด้วยกันให้ได้ เพื่อทำให้เกิดระเบียบที่จะเป็นเป้าหมายของระบบสังคมบรรลุผล ระบบสังคมจะประกอบด้วย 2 มิติ คือ สถาบันต่าง ๆ (institutions) ที่มีบทบาท (role) และความคาดหวังต่าง ๆ (expectations) ที่จะทำให้เป้าหมายของระบบสังคมสมบูรณ์ ซึ่งเรียกว่าองค์การมิติ (nomothetic หรือ organizational dimension) มิติที่สองเป็นความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล

(individuals) บุคลิกภาพ (personalities) และความต้องการของบุคคล (need dispositions) ที่อยู่ในระบบ ซึ่งเรียกมิตินี้ว่า บุคลามิติ (idiographic หรือ personal dimension)



ภาพประกอบ 2 บุคลามิติ (Idiographic Dimension)

ที่มา: เมธี ปิณฑานนท์ (2529, หน้า 4)

ในเรื่องขององค์การมิติ หรือ สถาบันมิตินี้ Getzels และ Guba หมายถึงตัวแทนและองค์กรต่าง ๆ ที่มีความรับผิดชอบในการดำเนินงานตามหน้าที่ของระบบสังคม ซึ่งหมายถึงแต่ละองค์กร รวมถึงสถาบันจะต้องกำหนดบทบาท และหน้าที่ของตนเองตามภาพลักษณ์ และประเภทขององค์กรที่ในแต่ละสถาบันแสดงออกมาแตกต่างกัน การที่สถาบันและองค์กรต้องกำหนดบทบาทและหน้าที่ของตนเองออกมาก็เพราะมีความคาดหวัง ซึ่งเป็นความคาดหวังของหน่วยงานนั้น รวมถึงประชาชนภายนอก ไม่เว้นแม้แต่ผู้ที่ได้ประโยชน์จากองค์กรและสถาบันนั้น ๆ ด้วยการกำหนดบทบาทและหน้าที่ หรือการกำหนดความคาดหวังขององค์กรและสถาบัน ย่อมขึ้นกับวิสัยทัศน์ และจุดมุ่งหมายของแต่ละองค์กรและสถาบันบุคลามิติ อันประกอบด้วยบุคคลที่มีบุคลิกภาพต่าง ๆ เช่น การรับรู้อารมณ์ เจตคติ จิตใจของบุคคล และความต้องการของแต่ละบุคคล เป็นต้น

บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรย่อมมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน และเป็นเหตุผลที่ทำให้ให้บุคคลในองค์กรหรือสถาบันมีความต้องการที่แตกต่างกัน และต้องการสิ่งที่มาตอบสนอง

ความต้องการของตนมากนักน้อยต่างกัน ผลของการบริหารจะดีหรือไม่ จะสามารถมาสังเกตได้ในรูปแบบพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีบุคลิกภาพต่างกัน มีความต้องการส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ในบุคคลามิตินี้ก็ย่อมจะต้องเกิด

ความขัดแย้ง หรือคับข้องใจต่อองค์กรมิติที่กำหนดบทบาทและกำหนดความคาดหวังไว้ แต่ข้อขัดแย้งและความคับข้องใจนี้ไม่ได้เป็นผลเสียเสมอไป บางครั้งอาจจะส่งผลดีต่อสถาบันได้ เมื่อนำข้อขัดแย้งมาศึกษา และหาทางแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

5.6.2 ความสัมพันธ์ในองค์กร ในองค์กรประกอบไปด้วยบุคลากรหลากหลายฝ่าย เพื่อร่วมกันทำกิจกรรมต่าง ๆ ในลักษณะของกลุ่มที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ผู้ที่มีความพึงพอใจซึ่งกันและกัน มีความต้องการ หรือความนิยมที่คล้ายคลึงกัน มีความสัมพันธ์กันเป็นส่วนตัว ก็จะอยู่รวมตัวกันเป็นกลุ่มในรูปแบบไม่เป็นทางการ ส่งผลให้แต่ละบุคคลได้รับประโยชน์ ในด้านการสนองตอบความต้องการด้านต่าง ๆ ของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสังคมดั่งนั้น แต่ละคนจึงพยายามรักษาผลประโยชน์นี้ไว้โดยให้กลุ่มตนคงอยู่เป็นกลุ่มต่อไป ตามปกติที่คนมีความแตกต่างกันมักจะมีพื้นฐานความคิดที่แตกต่างกัน มีความเชื่อ ความรู้ ทัศนคติ ค่านิยม และระดับความสามารถต่างกัน ดั่งนั้น ปัจจัยที่จะทำให้กลุ่มยังคงอยู่ได้ คือ การมีกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งอาจจะเป็นกิจกรรมในชีวิตประจำวัน เช่น การรับประทานอาหารร่วมกัน การสนทนาเรื่องราวต่าง ๆ รวมถึงการจับกลุ่มนิเทศเพื่อนร่วมงาน หรือ วิจารณ์ผู้บริหาร กิจกรรมเหล่านี้ก่อให้เกิดเกิดความผูกพัน รักใคร่ปรองดองช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยเหลือลดหลอมความแตกต่างระหว่างบุคคลให้กลายเป็นความรู้สึกนึกคิด มีทัศนคติ และค่านิยมของกลุ่มขึ้นมา ในองค์กรบุคคลากรจะทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยที่แต่ละคนก็จะปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเอง และปฏิสัมพันธ์กันในหน้าที่งานตามความจำเป็นของงานที่จะต้องเกี่ยวข้องกัน เป็นไปตามแบบแผนของผู้บริหารที่ได้กำหนดขึ้นเป็นแนวทางไว้ เพื่อให้งานต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี แต่โดยเหตุที่ตามสัญชาตญาณของมนุษย์ ทุกคนก็ต่างมีความรู้สึกทางจิตใจ และมีความต้องการทางสังคมอยู่ด้วย ทุกคนในกลุ่มจึงมีความเกี่ยวข้องของสังคมระหว่างกัน มีการติดต่อสื่อสาร และทำกิจกรรมทางสังคมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานร่วมกัน ลักษณะความสัมพันธ์กันในทางสังคมนี้ คือ ส่วนที่เป็นองค์กรที่ไม่เป็นทางการนั่นเอง

6. การคุ้มครองแรงงาน (Constitutionalism in the Work Organization) สมาชิกในองค์กรควรได้รับสิทธิในการปกป้องคุ้มครองสิทธิของตน และสภาพแรงงานควรมีบทบัญญัติหรือข้อกำหนด เพื่อใช้ปกป้องคุ้มครองผู้ใช้แรงงาน และร่วมพิจารณากับผู้บริหารในองค์กร ถึงการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้แรงงาน หรือบางครั้งอาจมีการเรียกร้องสิทธิที่พึงได้รับของผู้ใช้แรงงาน สำหรับผู้ใช้แรงงานที่ไม่มีองค์กรนั้น สิ่งสำคัญที่ผู้ใช้แรงงานพึงมี คือ การถือสิทธิส่วนบุคคลด้านความเสมอภาค

ตามมาตรฐานค่าตอบแทน และมีขอบเขตการทำงานที่สอดคล้องกัน ดังนั้นการคุ้มครองแรงงานจึงเป็นกฎเกณฑ์สำคัญอย่างหนึ่งของการมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถพิจารณาได้จากข้อกำหนดต่าง ๆ ในการคุ้มครองแรงงานขององค์กรโดยมีเกณฑ์ ดังนี้

6.1 ความเป็นส่วนตัว (Privacy) พนักงานในองค์กรควรที่จะมีสิทธิส่วนบุคคลที่ไม่ข้องเกี่ยวกับการทำงาน

6.2 อิสระในการพูด (Free Speech) คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบายทางเศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความเกรงกลัวผลที่มีต่อการพิจารณาผลการดำเนินงานของตน

6.3 ความเสมอภาค (Equality) คือ การพิจารณาถึงความเท่าเทียมกันในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลประโยชน์ที่ควรได้รับ ค่าตอบแทนที่ควรได้รับ และความมั่นคงในการทำงาน

6.4 เคารพต่อหน้าที่ และความเป็นบุคคลของผู้ร่วมงาน (Due Process)

7. การดำเนินชีวิตโดยมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตความเป็นส่วนตัว (Work and the Total Life Space) คือ การดำเนินชีวิตในการทำงานของแต่ละคน ที่ส่งอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ในครอบครัว สังคม นอกจากนี้บุคคลจะมีบทบาทในชีวิตการทำงานแล้ว บุคคลยังต้องมีบทบาทในการดำเนินชีวิตด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความสมดุลซึ่งกันและกัน ในยุคปัจจุบันพบว่ามนุษย์จะให้ความสำคัญกับการทำงานมากกว่าชีวิตครอบครัว จึงทำให้สถานภาพของครอบครัวบกพร่องเกิดความขัดแย้งในบทบาทของสามี ภรรยา ดังนั้น จึงควรมีสร้างสมดุลด้านเวลาสำหรับการทำงาน และครอบครัว สังคม โดยการหาเวลาว่างทำกิจกรรมร่วมกัน รวมถึงเข้าร่วมกิจกรรมของสังคม

8. ลักษณะงานคุณค่าต่อสังคม (The Social Relevance of the Work Life) คือ การที่รัฐมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกับสังคม ก่อให้เกิดความสำคัญและอาชีพของงานนั้น ๆ การมีส่วนร่วมโดยการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อชุมชน การช่วยเหลือสิ่งแวดล้อม

### **เครื่องบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน**

Cascio (1989, p. 25) สรุปประเด็นความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลในสถานที่การทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกาว่า คุณภาพชีวิตประกอบไปด้วย

1. ค่าตอบแทน
2. ผลประโยชน์ของลูกจ้าง
3. ความมั่นคงในการทำงาน
4. การบริหารงานที่เหมาะสม

5. ความเครียดในการทำงาน
6. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
7. การปกครองแบบประชาธิปไตย

ชาญชัย อาจิณสมมาตร (2535) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีว่าจะประกอบไปด้วย

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องผลตอบแทนและแรงงาน
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. การปลอดจากระบบราชการ และความเข้มงวดในการทำงาน
5. ด้านการมีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
6. สามารถเพิ่มโอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้าในงาน
7. ได้รับการยอมรับจากการทำงานในองค์กร
8. การมีอนาคตในการทำงาน
9. การมีความสัมพันธ์ของงานกับสิ่งแวดล้อมจากภายนอกองค์กร

#### **ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน**

เรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงานเริ่มที่จะได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายเพิ่มมากขึ้น แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น จะสามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว และเป็นรูปธรรม เพราะ เนื่องจากการที่คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น เป็นศัพท์ที่มีความหมายหลากหลาย ตัวอย่างเช่น Riggio (1996) กล่าวว่าเราสามารถที่จะกำหนดคุณภาพชีวิตของการทำงานจากผลของการตอบแทน และประโยชน์ที่ได้รับ โอกาสในเรื่องของการมีส่วนร่วม และความก้าวหน้าในองค์กร รวมถึงความมั่นคงของงาน ลักษณะของงานในองค์กร และมีการปฏิสัมพันธ์ที่ีระหว่างพนักงานองค์กร ครอบคลุมแทบทุกด้านที่เกี่ยวกับบุคลากร และถ้าหากองค์กรไม่สามารถที่จะกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน จึงส่งผลให้เกิดความยากและสับสนขึ้น รวมถึงเกิดความไม่แน่นอนในการนำแนวทางไปปฏิบัติ โดยเฉพาะในองค์กรธุรกิจที่ต้องการหลักเกณฑ์ที่เป็นรูปแบบที่นำไปใช้ในการปฏิบัติเพื่อศึกษา จากการทบทวนการศึกษา พบว่า Walton (1975) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ในการใช้ประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สามารถนำไปใช้ใน การพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานได้ ดังนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทนที่มีความถูกต้อง ยุติธรรม และเหมาะสม (Adequate and Fair Compensation)

2. สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (Social Environment of Work Place)
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกต้องลักษณะ และปลอดภัย (Safe and Healthy Working Conditions)
4. ความมั่นคงในการทำงาน และ โอกาสในการเจริญเติบโตในสายงาน (Opportunity for Continue Growth and Security)
5. โอกาสในการปฏิบัติ และพัฒนาบุคลากร (Opportunity to Use Develop Worker Capabilities)
6. การปกป้องสิทธิของพนักงาน (Protection of Workers' Rights)
7. ความสมดุลระหว่างการทำงาน และกิจกรรมอื่น ๆ ที่อยู่ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน (Balance of Work and Nonwork Life)
8. ความรับผิดชอบต่อที่มีต่อสังคมขององค์กร (Organizational Social Responsibility)

Walton กล่าวไว้ว่า การพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างกว้าง ๆ โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ข้องเกี่ยวกับการทำงาน มากกว่าสภาพปัจจัยแวดล้อมของบุคคลเนื่องจากปัจจัยที่ข้องเกี่ยวกับงานเป็นปัจจัยที่องค์กรประเมินผล รวมทั้งผู้บริหารสามารถที่จะกำหนดแนวทางในการแก้ไข และจัดการได้ในขณะที่ปัจจัยภายนอกนั้น คือสิ่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กร

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าแนวความคิดของ Walton ยังไม่สามารถประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานได้ครบทุกมิติ แต่ก็สามารถนำแนวความคิดนี้ไปใช้ในการพัฒนาเกณฑ์ และมาตรฐานให้เกิดความเหมาะสม เพื่อใช้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสิ่งที่สร้างความท้าทายสำคัญเป็นอย่างมาก ต่อผู้บริหารขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต เนื่องจากการจ้างงานโดยเฉพาะการจ้างแรงงานที่มีฝีมือ (Skill Worker) หรือแรงงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) จะไม่สามารถทำได้จากแค่การให้ค่าจ้างและสวัสดิการที่สูงเพียงอย่างเดียว ในอนาคตองค์กรที่มีบรรยากาศที่เกื้อหนุนในการทำงาน รวมถึงอำนวยความสะดวกต่อความสำเร็จ การสร้างสรรคนวัตกรรมจะเป็นการดึงแรงงานที่มีคุณภาพ นอกจากนี้แรงงานเหล่านี้มีความต้องการแสดงความเป็นตัวตนของตนเองในด้านการใช้ชีวิต และอื่น ๆ อย่างสมบูรณ์ ตัวอย่างเช่น การพักผ่อนอย่างเต็มที่ การมีครอบครัวที่สมบูรณ์มีความสุข การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่เข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นต้น ดังนั้นองค์กรควรกำหนดนโยบายที่เป็นรูปธรรมชัดเจน และง่ายต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถดำเนินงาน

อย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ องค์กรจึงต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้และมีความเข้าใจมาช่วยดำเนินงาน โดยมีขั้น ตอนในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรโดยการพิจารณาจากภาพรวมในปัจจุบันของประเทศและอุตสาหกรรม ตลอดจนหา ข้อมูลในการดำเนินงานศึกษาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานขององค์กรอื่นทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและใช้ในการวิเคราะห์หาข้อมูลในองค์กร พัฒนาต่อไป

2. การทำความเข้าใจถึงสถานะปัจจุบันขององค์กร โดยการศึกษาด้านกายภาพ และด้านจิตใจของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบจากข้อมูลสิ่งที่ได้ศึกษาจาก ภายนอก และนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความแตกต่าง และการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนา คุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

3. การวางแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ต้องมีการอาศัย ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการศึกษาสถานะและสภาพแวดล้อมโดยรวมขององค์กร เพื่อการกำหนด แนวทางของการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และ ระดับบุคคล โดยผู้ศึกษาวางแผนจะต้องตระหนัก เสมอว่า ถึงแม้บุคคลแต่ละคนนั้น จะมีความต้องการที่แตกต่างกัน ทำให้องค์กรก็ไม่สามารถที่จะ ตอบสนองความต้องการทั้งหมดของบุคลากรได้ ดังนั้นองค์กรจะต้องมีการจัดสรรกลุ่มความต้องการ เพื่อใช้ในการตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้ได้ดีที่สุด

4. การดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานบุคลากร สามารถทำได้โดย การนำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่กำหนดไว้แล้วใช้ในการวางแผนปฏิบัติการ และ กำหนดระบบการทำงานให้มีความเป็นรูปธรรม โดยมอบหมายให้ผู้ที่ทำหน้าที่ และมีความรับผิดชอบ โดยตรง ดำเนินงานติดตามผล และแก้ไขการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้โครงการพัฒนา คุณภาพชีวิตนั้น สามารถที่จะดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง โดยที่ผู้ดำเนินการควรให้ความสนใจกับปัจจัย ต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร ดังต่อไปนี้ การสนับสนุนจากผู้บริหาร, การมีแผน การดำเนินงานที่เป็นระบบ, การเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของบุคคล สิ่งสุดท้ายคือ การกระทำ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง

5. การประเมินผลการดำเนินงาน ควรติดตาม ตรวจสอบ และการประเมินผล การดำเนินงานเพื่อพิจารณาหาข้อบกพร่อง และการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง ซึ่งควรที่จะต้องทำการตรวจสอบ เพื่อให้รับทราบถึงปัญหา รวมถึงมีการปรับปรุง



ให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพราะว่าการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของปัจจัยแวดล้อม มีส่วนในการส่งผลต่อความต้องการของบุคคลากรและองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป

### ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

1. ทฤษฎีความเท่าเทียมกันของ Adams (1966) จากทฤษฎีความเท่าเทียมกันนี้ (Equity Theory) พบว่า ผลตอบแทนที่ได้รับจากการกระทำต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่ใส่เข้าไปในการกระทำนั้น กับอัตราส่วนเดียวกันของบุคคลอื่น พบว่า

$$(O/I) x = (O/I) y$$

O = ผลตอบแทนที่ได้รับ      x = บุคคลนั้น ๆ

I = ปัจจัยต่าง ๆ ที่ใส่เข้าไป      y = บุคคลอื่น ๆ

1.1 ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับความเท่าเทียมกันเกิดขึ้น เขาจะแสดงออกถึงความไม่พอใจ และทำให้เกิดผลในทางลบของผลผลิต ทั้งในด้านปริมาณหรือคุณภาพ ซึ่งจะสามารถสังเกตได้จากการแสดงออกทางพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1.1.1 การลดปัจจัยการนำเข้า หรือ การทำงานลดลง

1.1.2 ความพยายามเพิ่มผลผลิต

1.1.3 การยอมแพ้ หรือ ขอยกย้าย

1.2 ถ้าหากบุคลากรได้รับความเท่าเทียมกันจะแสดงออกในระดับเดิม

1.3 ถ้าบุคลากรได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าเดิม ความเสมอภาคในใจก็อาจไม่สนใจที่ปรับปรุงให้เกิดการความเสมอภาค

2. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) มาสโลว์ (Maslow, 1954, pp. 80-84, อ้างใน วรเทพ เวียงแก, 2558, หน้า 30) ได้กล่าวทฤษฎีไว้ดังต่อไปนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย หรือความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการขั้นต้นของมนุษย์ เนื่องจากเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต เพราะถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้แล้วแล้วชีวิตก็จะไม่สามารถดำรงอยู่ได้ ความต้องการขั้นนี้ ประกอบด้วย ความต้องการด้านอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ หากความต้องการลำดับนี้ไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะไม่เกิดความต้องการในขั้นต่อไป และยังคงคลั่งอยู่กับงานวิจัยของ

2.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Security Needs หรือ Safety Needs) คือ สิ่งที่ร่างกายของมนุษย์ต้องการที่ได้รับการสนองในด้านการดูแลปกป้องคุ้มครอง จากภัยอันตรายต่าง ๆ ทั้งในเรื่องเจ็บไข้ได้ป่วย หรือ จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความปลอดภัยที่กล่าวมานั้นอาจมีหมายรวมถึงหลักประกันที่แสดงให้รู้สึกถึงความมั่นคง หลักประกันของชีวิตที่ปรารถนาที่จะได้งานที่ดีและมีรายได้เพียงพอ และมีเงินเก็บเอาไว้ใช้ในอนาคต

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) คือ ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าความต้องการของสองข้อแรก นอกจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยแล้ว ความต้องการด้านทางสังคมก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น ต้องการความรัก ต้องการมีส่วนร่วมและเป็นที่ได้รับการยอมรับในสังคมส่วนหนึ่ง

2.4 ความต้องการที่จะได้รับยกย่องในสังคมหรือเป็นที่ยอมรับในสังคม (Egoistic or Esteem Needs) แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ ความต้องการได้รับความนิยชมชอบ ได้รับการนับถือ เป็นเรื่องเกี่ยวกับความต้องการชื่อเสียง มีสถานภาพทางสังคมที่ดี มีความรู้สึกกว่าตัวเองเป็นบุคคลสำคัญได้รับความสนใจ เอาใจใส่ และการระลึกถึงจากบุคคลอื่น และความต้องการด้านอิสรเสรีภาพ

2.5 ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Selfrealization) การได้รับการตอบสนองที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ จาก 5 ขั้นตอนที่กล่าวมาแล้ว ความต้องการขั้นนี้เป็นความปรารถนาและแรงขับเพื่อที่จะสนองความปรารถนาของตนเอง ดังเช่นที่มาสโลว์ (Maslow) กล่าวว่า เป็นความฝันของแต่ละบุคคล สูงกว่าความเป็นจริงซึ่งหมายถึง ความปรารถนาในทุก ๆ สิ่งที่ตนสามารถกระทำได้

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ อาจกล่าวได้ว่าพื้นฐานความต้องการที่ยังไม่ได้ถูกตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล ให้มีการตอบสนองความต้องการตามสมควร ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะใช้เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมมนุษย์

จากทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) สรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น และจะแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการเป็นขั้นตอน ความต้องการขั้นสูงเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นก็จะได้รับการตอบสนองตามลำดับ โดยที่ไม่ได้เกี่ยวว่าจะต้องตอบสนองความต้องการขั้นต่ำก่อนที่จะไปทำขั้นต่อไป เพราะถ้าความต้องการอย่างใดยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะมีสิ่งที่ยังค้างใจต่อไปอีก แต่เมื่อได้รับการตอบสนองก็จะไม่ค้างใจอีกต่อไป

ในการนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ไปใช้ในหน่วยงาน หรือองค์กร ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงหลักของการสร้างแรงจูงใจ ความต้องการที่น้อยอาจได้รับการตอบสนอง

แค่บางสิ่ง และได้รับการตอบสนองโดยไม่เกิดแรงจูงใจในการกระทำต่อไป เช่น ในองค์กรที่มีฐานะทางการเงินที่ดีแล้ว สภาพแวดล้อมการทำงานดี การปรับปรุงสิ่งนี้ให้ดียิ่งขึ้นจะไม่สร้างแรงจูงใจเลย เนื่องจากบุคคลส่วนใหญ่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้นระดับดีแล้ว

3. ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ ความต้องการคือความรู้สึก และการแสดงออกที่บุคคลนั้นสร้างขึ้นให้รู้สึก นึกคิดต่าง ๆ ความซาบซึ้ง ความต้องการนี้บางครั้งเกิดขึ้นจากแรงกระตุ้นภายในบุคคล หรือบางครั้งสิ่งที่แสดงออกมานั้นอาจจะเกิดจากสภาพสังคมก็ได้ หรือที่เรียกว่าสภาพจิตใจ ทฤษฎีความต้องการตามหลักการของเมอร์เรย์ สามารถสรุปได้ ดังนี้ (โยธิน ศันสนยุทธ, 2530, หน้า 36)

3.1 ความต้องการที่จะเอาชนะด้วยการแสดงออกถึงความก้าวร้าว (Need for Aggression) ความต้องการที่จะเอาชนะต่อผู้อื่นและสิ่งขัดขวางทั้งปวงด้วยความรุนแรง มีแสดงออกมาทั้งทางร่างกาย และจิตใจ เช่น การทำร้ายตัวเอง หรือฆ่าฟันผู้อื่น การพูดจาใส่ร้ายต่อบุคคลอื่น

3.2 ความต้องการที่จะเอาชนะฝ่าฟันอุปสรรคต่าง (Need for Counteraction) ความรู้สึกที่ต้องการเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ไม่ต้องการความล้มเหลวด้วยการพยายามทำให้ดีที่สุด เช่น การได้รับคำดูถูก ทำให้พยายามทำเพื่อเอาชนะคำสบประมาทจนชนะคำดูหมิ่น

3.3 ความต้องการที่จะยอมแพ้ (Need for Abasement) ความรู้สึกยอมรับผิด และยอมแพ้ น้อมรับคำวิจารณ์ และพร้อมที่จะถูกลงโทษหากกระทำผิด เช่น พันท้ายนรสิงห์ไม่ยอมรับอภัยโทษ ต้องการจะรับโทษตามกฎหมาย การเผาตัวตายเพื่อประท้วงระบบการปกครอง เป็นต้น

3.4 ความต้องการที่จะป้องกันตนเอง (Need for Defendant) ความรู้สึกที่ต้องการจะปกป้องความรู้สึกทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น การที่พยายามหาเหตุผลอธิบายสิ่งที่ตนเองทาเมื่อกระทำผิดการโดนวิพากษ์วิจารณ์ เช่น นักเรียนสอบตก เพราะคุณครูสอนเตรียมเนื้อหาไม่ดี สอนนักเรียนไม่เข้าใจ ไม่อบรมสั่งสอน หรือที่เรียกว่า “รำไม่ดีโทษปี่โทษกลอง”

3.5 ความต้องการการเป็นอิสระ (Need for Autonomy) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่ปรารถนาจะเป็นอิสระจากสิ่งกีดขวางทั้งหมด ต่อสู้ดิ้นรนเพื่อต้องการจะเป็นตัวของตัวเอง

3.6 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือ ความรู้สึกที่ต้องการให้สิ่งต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า เพศชายมีระดับความต้องการประสบความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

3.7 ความต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น (Need for Affiliation) ความรู้สึกอยากที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น ต้องการสร้างความสัมพันธ์อันดี เอาอกเอาใจสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น

3.8 ความต้องการความสนุกสนาน (Need for Play) คือความรู้สึกต้องการความสนุกสนาน เสี่ยงหัวเราะในการผ่อนคลายจิตใจ โดยการสร้างสิ่งที่ทำให้รู้สึกตลกขบขัน เช่น การเล่าเรื่องตลก การทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น การออกกำลังกาย เป็นต้น

3.9 ความต้องการแยกตนเองออกจากผู้อื่น (Need for Rejection) คือ ความปรารถนาที่จะแยกตนเองออกจากผู้อื่น ความต้องการที่จะเมินเฉยต่อผู้อื่น แสดงความรู้สึกไม่สนใจ

3.10 ความต้องการความช่วยเหลือบุคคลอื่น (Need for Succorance) เป็นความรู้สึกสนใจผู้อื่น มีความสงสารต่อตนเอง มีความเมตตาอยากที่จะได้รับช่วยเหลือ และหากที่สามารถแนะนำผู้อื่นได้จะทำด้วยความเต็มใจ

3.11 ความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น (Need for Nurture) เป็นความต้องการการให้ความช่วยเหลือให้บุคคลอื่นพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ โดยที่จะเข้าร่วมในการทำกิจกรรมในการทำกิจกรรมกับบุคคลอื่น

3.12 ความต้องการที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่น (Need for Exhibition) เป็นความรู้สึกต้องการการสร้างความประทับใจให้ผู้อื่นมีความสนใจในตนเอง ให้เกิดความสนุกสนาน รู้สึกประหลาดใจเมื่อฟังเรื่องของตนเอง เช่น เล่าเรื่องตลกให้บุคคลในสังคมฟังเพื่อเกิดความประทับใจในตนเอง เป็นต้น

3.13 ความต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น (Need for Dominance) เป็นความปรารถนาที่จะทำให้อื่นทำตามความคิดของตนเอง ทำให้รู้สึกว่าเป็นผู้นำ และมีอำนาจเหนือกว่า

3.14 ความต้องการที่จะยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Need for Deference) เป็นความปรารถนาการยอมรับนับถือจากผู้อื่นที่อาวุโสกว่า และผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าด้วยความยินดีและความเต็มใจ

3.15 ความต้องการหลีกเลี่ยงต่อความรู้สึกล้มเหลว (Need for Avoidance of Inferiority) ความต้องการจะหลีกเลี่ยงต่อความผิดหวัง และพ่ายแพ้ หลีกเลี่ยงการดูถูก หรือการกระทำต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความละอายต่อจิตใจ

3.16 ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากอันตราย (Need for Avoidance Harm) เป็นความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยจากอันตราย และหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางด้านร่างกาย

3.17 ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากการถูกลงโทษหรือถูกตำหนิ (Need for Avoidance of Blame) เป็นความรู้สึกที่กลัวการถูกลงโทษหรือถูกตำหนิ ด้วยการคล้อยตามผู้อื่น และยอมทำตามคำสั่ง หรือข้อปฏิบัติ เพราะกลัวการลงโทษ

3.18 ความต้องการความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Need for Orderliness) คือ ความรู้สึกที่อยากจะจัดระเบียบสิ่งของต่าง ๆ ให้มีความประณีตงดงาม

3.19 ความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียง เป็นการที่อยากปกป้องชื่อเสียงของตนเอง เพื่อไม่ให้เกิดความเสื่อมเสีย เช่น การทำงานตรงต่อเวลา ไม่กระทำความผิด มีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ ไม่ลักขโมย ไม่คดโกงต่อผู้ใด เพื่อชื่อเสียงวงศ์ตระกูล เป็นต้น

3.20 ความต้องการให้ตนเองมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น (Need for Contrariness) เป็นความต้องการที่อยากจะเด่น ไม่เหมือนใคร ทันสมัยตามโลกยุคปัจจุบัน

4. ทฤษฎีแรงจูงใจทางสังคมของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg) (บุญมัน ธนาศุภวัฒน์, 2553) ได้อธิบายว่าทฤษฎีนี้ เป็นการศึกษาดังจิตวิทยาของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่จะจูงใจให้บุคคลที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ มักจะประกอบด้วยปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยในการกระตุ้น (Motivation Factors) สามารถแบ่งออกเป็น 6 ประการ

- 4.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 4.2 ได้รับการยอมรับ
- 4.3 ความก้าวหน้าในการทำงาน
- 4.4 ลักษณะของงาน
- 4.5 โอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน
- 4.6 ความรับผิดชอบซึ่งเป็นสิ่งที่จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือปัจจัยในการกระตุ้นนี้จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานนั้น อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5. ทฤษฎีแรงจูงใจของ ไฮแมนส์ (เจษฎา สุขนิยม, 2556, หน้า 27) ให้คำอธิบายไว้ว่ารางวัล หรือผลตอบแทนจากบุคคลอื่น ๆ นั้นมาจากการแลกเปลี่ยนการกระทำระหว่างบุคคล ในด้านความแตกต่าง คือ ไฮแมนส์ได้แบ่งทฤษฎีออกเป็นขั้นตอนที่ละเอียดกว่าดังนี้

- 5.1 บุคคลมีความคาดหวังในผลตอบแทนจากการเข้าร่วมกิจกรรม
- 5.2 กระบวนการกิจกรรมจะก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน
- 5.3 บุคคลที่เสียเปรียบ เมื่อเกิดการแลกเปลี่ยนจะหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่จะเกิด
- 5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือขาดทุนจากที่กำหนด

5.5 หากการกิจกรรมนั้นบรรลุเป้าหมาย ก็จะเกิดการกระทำกิจกรรมนั้นต่อไป และจะกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์ขึ้นสำหรับกิจกรรมนั้น เพื่อให้เกิดความสมดุลในการแลกเปลี่ยน

5.6 หากการแลกเปลี่ยนเป็นที่พอใจของบุคคลทั้งสองฝ่ายนั้นก็หมายถึง ความสมดุลในการแลกเปลี่ยนมากขึ้นและทำให้ลดความรู้สึกที่ไม่ดีของฝ่ายเสียเปรียบน้อยลง

5.7 ระบบสังคมที่ขาดความยืดหยุ่น ก่อให้เกิดความไม่สมดุล หรือทำให้ขาด ความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปหลักการ ที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยได้ ดังนี้ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานโดยผู้วิจัยขออ้างอิงทฤษฎี ของ Walton (1975) ประกอบด้วยด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านสังคม และด้านเกียรติยศ เพื่อนำประยุกต์ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุง (จำกัด) มหาชน

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534, หน้า 130-131) ได้อธิบายถึงลักษณะของงานไว้ว่า ลักษณะของงาน คือ ความท้าทายที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับในงาน มีลักษณะงานสร้างสรรค์ เนื้องาน มีความน่าสนใจ ได้รับโอกาสที่จะเรียนรู้จากงาน การได้รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความสามารถในการควบคุมการทำงาน และมีโอกาสที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ จนทำให้พนักงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะงานมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน โดยถ้าลักษณะงานนั้นเป็นงานที่สร้างแรงจูงใจจะส่งผลให้พนักงานมีอารมณ์ และความรู้สึกไปใน ทางบวกทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันหากลักษณะงานไม่เป็นที่ จูงใจให้กับพนักงาน พนักงานก็จะรู้สึกไม่ชอบพองาน ไม่พอใจถ้าต้องทนทำงานในลักษณะนี้ เป็นเวลานานพนักงานจะเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย

สมคิด บางโม (2550, หน้า 116) ได้ให้ความหมายของ การกำหนดหน้าที่งาน หมายถึง กิจกรรมหรือ ภารกิจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์ (2552, หน้า 78) ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า ในยุคปัจจุบันบุคลากร มีความรู้ความเชี่ยวชาญเพิ่มมากขึ้น มีทัศนคติ และความต้องการในการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่ ต่างจากอดีต สภาพสังคมมีความซับซ้อน มีความเกี่ยวพันกันทางสังคมมากขึ้น พนักงานรุ่นใหม่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่เพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งจะรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น และมีการต่อต้านการปฏิบัติงานที่คอยรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้บุคลากรยังมีความต้องการ

อำนาจในการตัดสินใจ มีความต้องการความพึงพอใจ และความภาคภูมิใจในการทำงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้ อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ

อำนาจ วีระวนิช (2553, หน้า 453) กล่าวถึง แนวคิดการพัฒนาแบบจำลองลักษณะงานของ Richard Hackman และ Greg Oldham ที่สามารถนำไปใช้ในการออกแบบงาน และสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ลักษณะ คือ ลักษณะงานหลัก สภาพทางจิตวิทยาที่สำคัญ และผลที่คาดว่าจะได้รับลักษณะงาน (Core Job Characteristics) จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ลักษณะ ดังนี้ ความสำคัญของภาระงาน ความหลากหลายในการทำงาน ด้านทักษะในการทำงาน ความเป็นอิสระ และผลตอบรับของงาน ซึ่งลักษณะงานทั้ง 5 นี้มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ ความพอใจในงาน และมีผลทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพราะลักษณะนี้มีผลต่อสภาพจิตวิทยาที่สำคัญ 3 ลักษณะ ได้แก่ ประสบการณ์จากตัวงานที่มีคุณค่าที่ได้รับ ประสบการณ์ที่มีคุณค่าที่ได้รับจากความรับผิดชอบในงาน และผลลัพธ์ของงานที่เป็นแหล่งความรู้

จึงสรุปได้ว่าคุณลักษณะงาน คือ การสร้างการรับรู้ ระบุคุณค่าในงานที่สามารถตอบสนองความต้องการให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง เป็นการตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งของบุคคล อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน และเกิดคุณประโยชน์ต่อองค์กร Hackman และ Oldham (1975) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่อธิบายแนวความคิดการปรุงแต่งงานไว้ว่ามีมิติของงานนั้น ส่งผลกระทบต่อสภาวะของจิตใจของบุคลากร และส่งผลต่อไปยังผลงาน และความพึงพอใจของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีคุณลักษณะงานนั้น อยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีแรงจูงใจ ลักษณะของงานนั้นนำไปสู่สภาวะทางจิตวิทยา เช่น ทักษะ ความเชื่อ ที่เกิดจากประสบการณ์ส่งผลไปสู่การจูงใจในการทำงาน ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี และความพึงพอใจในการทำงาน โดยคุณลักษณะที่สำคัญของงานมีปัจจัยหลักอยู่ 5 สิ่งคือ

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ในการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานได้นำความรู้หรือทักษะที่หลากหลายมาใช้ในการทำงาน ทำให้เกิดความท้าทาย เพิ่มคุณค่าของงานขึ้นนั้น ๆ ในกรณีที่งานที่ไม่ได้ใช้ทักษะ มีลักษณะเดิม ๆ ซ้ำ ๆ ก็จะไม่เกิดคุณค่าเพิ่ม
2. ความเกี่ยวเนื่องของลักษณะงาน หรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Task Identity) คือ ได้ทำงานที่มีลักษณะเป็นชิ้นงาน ทำตั้งแต่ต้นจนจบ หรือ มีส่วนในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งของงานนั้น ๆ ซึ่งจะสามารถพบได้ในสายงานการผลิต

3. ความสำคัญของงาน (Task Significant) กล่าวคือ ในงานนั้น ๆ มีความสำคัญมากน้อย ต่อองค์กร มีผลต่อบุคคลที่เกี่ยวข้ององค์กรอย่างไร และส่งผลต่อบุคลากรหรือองค์กรนั้นมากหรือน้อย เช่น งานขับรถสาธารณะต้องมีความรับผิดชอบต่อชีวิตผู้โดยสารเป็นอย่างมาก

4. ความเป็นอิสระ (Autonomy) คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการเป็นอิสระในงานที่ตนเอง รับผิดชอบ โดยสามารถใช้ความคิดตัดสินใจด้วยตัวเอง หรือในทางกลับกันอาจจะเป็นงานที่ต้อง ทำตามคู่มือ หรือตามคำสั่งเท่านั้น

5. ผลสะท้อนของงาน (Feedback) คือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบถึงข้อมูลด้านผลงานของ ตนเองว่าเป็นอย่างไร ผลงานที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลกระทบต่ออย่างไร มีผลต่อผู้เกี่ยวข้องอย่างไร เพื่อที่จะ นำผลสะท้อนดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุงผลงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ปัจจัยของงานทั้ง 5 ประการนี้มีผลที่สำคัญต่อสภาวะทางจิตใจ และสร้างให้เกิดแรงจูงใจ ในการทำงาน สร้างผลงานที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจ และลดปัญหาจากการขาดงาน หรือ การลาออกจากงาน ซึ่งสภาวะทางจิตใจนั้นประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. ความรู้สึกว่างงานนั้นมีความหมาย มีความพิเศษ ผู้ปฏิบัติงานจะรับรู้ว่างงานที่ได้ปฏิบัติ ไปนั้น เป็นสิ่งที่มีคุณค่า มีความสำคัญตามทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ

2. ความรู้สึกเชื่อมั่นว่าสร้างผลลัพธ์ในผลงานด้วยความพยายาม และความสามารถ ของตนเอง

3. การได้รับทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ผลลัพธ์ของงานส่งผลกลับมาทำให้ทราบความคิดเห็น ในผลงานจากผู้เกี่ยวข้อง สามารถประเมินระดับผลงานของตัวเองว่าอยู่ในระดับพอใจหรือไม่ หากผลงานนั้นได้รับการชื่นชมก็จะเกิดผลความสุขในงานที่ตัวเองทำ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดการยกย่อง ในงาน ในทางกลับกันหากผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจกับผู้อื่น ก็จะต้องนำความคิดเห็นเหล่านั้น มาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้ดีขึ้น เมื่อบุคคลได้รับผลจากสภาวะทางจิตใจแล้วจะเกิดผลต่อบุคคล และการทำงานโดย

3.1 บุคคลนั้น จะเกิดแรงจูงใจภายในในระดับที่สูงขึ้น จากการทำงาน

3.2 งานที่ทำจะมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

3.3 เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

3.4 จากผลที่เกิดจากสภาวะจิตใจข้างต้นจะส่งผลให้พนักงานมีการหยุดงาน และ

อัตราการลาออกลดลง

คุณลักษณะของงานการที่จะนำไปใช้เกิดประโยชน์และเกิดผลลัพธ์นั้น จะต้องมีปัจจัย ด้านต่าง ๆ ที่ส่งเสริมกันอยู่ ทั้งนี้จะต้องเกิดจากแรงจูงใจภายในของบุคลากรที่ต้องการจะพัฒนาตนเอง



มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นเสมือนการเสริมแรงด้านบวกให้กับ การมุ่งมั่นในการทำงานงานซึ่งบุคคลพวกเหล่านี้จะได้รับผลลัพธ์ที่ชัดเจนตามทฤษฎี รวมไปถึงปัจจัย ที่เป็นสิ่งสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ยกตัวอย่างเช่น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยพื้นฐาน ในการดำรงชีวิต รวมไปถึงความมั่นคงในอาชีพการงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจ ภายใตของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า งานมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน อย่างใกล้ชิด มนุษย์ต้องทำงานเพื่อได้รับผลตอบแทนในการดำรงชีวิต งานจึงเป็นสิ่งที่สามารถจูงใจ มนุษย์ได้ แต่งานที่ต้องทำมีความน่าเบื่อก็จะไม่สร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นการกำหนด คุณลักษณะของงานให้สามารถจูงใจผู้ปฏิบัติงาน สร้างให้เกิดความมุ่งมั่น มีจิตใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ และก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน นั้นมีความจำเป็น ต้องมีการสร้างคุณค่าให้กับงาน ต้องปลูกฝัง ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติที่ดีต่องาน และเห็นความสำคัญของงาน ผลลัพธ์ของงานนั้นก็ขึ้นอยู่กับ การเอาใจใส่งาน การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานที่ทำ ซึ่งการจะสร้างทัศนคติที่ดีต่องานของผู้ปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากจิตสำนึกโดยรวมกับแรงกระตุ้นภายในจิตใจของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการพัฒนาคุณภาพ ของงาน และเกิดความรักในงานนั้น บริบทของแรงจูงใจจึงสามารถกล่าวได้ว่า คุณลักษณะงานที่เป็นที่พึงพอใจของพนักงานนั้นก่อให้เกิดแรงจูงใจที่ต้องการพัฒนาตนเอง ต้องการการยอมรับนับถือ และต้องการประสบความสำเร็จ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปหลักการที่จะนำมา ประยุกต์ใช้กับงานวิจัยได้ ดังนี้ อ้างอิงจากทฤษฎีของ Hackman and Oldham (1975) โดยการศึกษา ลักษณะงาน ที่จะนำไปสู่แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และยังส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่ดี และ ความพึงพอใจการทำงาน เพื่อประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของ พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ฟวงทอง ตั้งธิติกุล (2542, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็น การแสดงออกถึงความสุขสมหวังของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนองของความ ต้องการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 279) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจได้รับการตอบสนองที่ดีขึ้น หรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดให้คนทำงาน ได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของบุคคลนั้นแล้ว ความพึงพอใจของบุคคลก็จะสูงขึ้น และผลงาน ก็ดีขึ้นตามไปด้วย

เสถียร เหลืองอร่าม (2519, หน้า 79) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน ว่าเป็นผลของการชักจูงจิตใจมนุษย์ โดยจะแสดงออกมากในรูปแบบของความพอใจของคนทำงาน คนที่ทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสถานที่ทำงานดี สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจด้วยรางวัล และผลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น นอกจากนี้ยังได้กล่าวอีกว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นมีความรู้สึกที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ได้รับการยอมรับ มีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ และมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานในองค์กรมีผลการออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจได้แล้ว องค์กรก็จะได้รับความร่วมมือในการทำงานจากพนักงานมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานด้วยความเต็มใจมากยิ่งขึ้น

เชลลี่ (Shelly, 1975, อ้างใน จรัญ พาณิช, 2550, หน้า 7) สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์สองด้าน คือ ความรู้สึกในเชิงบวก และความรู้สึกด้านลบ ความรู้สึกด้านบวก เป็นความรู้สึกที่ทำให้เกิดความสุข ซึ่งความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่มีความแตกต่างจากความรู้สึกเชิงบวกในด้านอื่น ๆ คือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือ มีความสุขเพิ่มมากขึ้นได้อีก ดังนั้นความซับซ้อนทางความรู้สึกของความสุขนี้ มีผลต่อตัวบุคคลที่ได้รับ มากกว่าความสุขเชิงบวกในด้านอื่น ๆ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างใน จรัญ พาณิช, 2550, หน้า 7) ให้คำจำกัดความไว้ว่าความพึงพอใจกับทัศนคติในต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถใช้ทดแทนกันได้ เพราะคำทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วม ในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงถึงความไม่พอใจนั่นเอง

ความพึงพอใจจากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจไว้ในหลาย ๆ ความคิดเห็น ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอสรุปความหมาย ความพึงพอใจ โดยสังเขปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในลักษณะของการประเมินค่าเป็นไปได้อหลายทิศทาง คือ เชิงบวก หรือ เชิงลบ หรือไม่มีทิศทาง (เฉย ๆ) ต่อเรื่องนั้น

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีการจูงใจของ Porter และ Lawler ทฤษฎีนี้ได้ ขยายทฤษฎีหรือตัวแบบของ Vroom (Expect Theory) ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจ โดยมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานนั้นยอมก่อให้เกิดผลตอบแทนหรือรางวัล ในขณะที่เดียวกันผลตอบแทนหรือรางวัลนั้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน บุคคลทั้งสองท่านจึงได้ตั้งสมมติฐานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ ถูกเชื่อมโยงไว้ด้วยผลตอบแทนหรือรางวัล ดังนี้ (Porter & Lawler III, 1968, pp. 165-166)

1.1 คุณค่าของผลตอบแทนหรือคุณค่าของรางวัล (Value of reward) พนักงานที่คาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทน หรือรางวัลต่าง ๆ เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มขึ้นของผลตอบแทน เช่น เงินเดือน การได้รับมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากความรู้สึกที่ปฏิบัติงานสำเร็จ

1.2 การรับรู้ว่าการมีความพยายาม อาจนำมาซึ่งผลตอบแทนหรือรางวัล (Perceive Effort Reward) หมายถึง การที่บุคคลมีความคาดหวังในปริมาณของผลตอบแทน ขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายาม

1.3 ความพยายามในการทำงานของลูกจ้างพนักงาน (Effort) ความพยายาม คือ การที่บุคคลใช้พลังงานในปริมาณหนึ่ง กับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ปริมาณของความพยายาม ขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ หรือการกระทำระหว่าง คุณค่าของรางวัลหรือผลตอบแทน กับการรับรู้ว่าคุณค่าความพยายามจะนำมาซึ่งผลตอบแทน

1.4 คุณลักษณะและความสามารถ (Traits and Abilities) หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล เช่น ความสามารถทางด้านทักษะ ความชำนาญ สติปัญญา และลักษณะของบุคลิกภาพที่มีผลต่อความสามารถ ที่จะทำให้งานหรือการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง

1.5 การรับรู้ในบทบาท (Role Perception) หมายถึง ชนิด หรือ ประเภทของกิจกรรม ที่บุคคลากรเชื่อว่าควรจะปฏิบัติ ถ้าต้องการให้งานนั้นประสบความสำเร็จ การที่พนักงานหรือ ลูกจ้างสามารถพิสูจน์กับนายจ้างได้ว่า ตนเองมีความรู้ ความชำนาญ และควรได้รับผลตอบแทนจากความพยายาม ที่ได้มีการพัฒนาแสดงให้เห็นถึงการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของตน

1.6 การปฏิบัติงาน (performance) ขึ้นอยู่กับความสามารถ และวิธีที่พนักงานหรือลูกจ้างได้รู้บทบาทหน้าที่ แต่ถ้าพนักงานหรือลูกจ้างมีความรู้ความสามารถน้อย ผลการปฏิบัติงานอาจจะต่ำ

1.7 ผลตอบแทนหรือรางวัล (reward) Porter และ Lawler ผลตอบแทนหรือรางวัลแบ่งออกเป็น ผลตอบแทนภายนอก และ ผลตอบแทนภายใน ผลตอบแทนภายนอก องค์การจะเป็นผู้ให้ เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านผลตอบแทนภายใน หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ได้แก่ การยอมรับตนเอง ความรู้สึกถึงความสำเร็จ ลักษณะของงานความรับผิดชอบ

1.8 การรับรู้ว่าผลตอบแทนหรือรางวัลมีความเป็นธรรม (Perceived Equitable Rewards) การที่พนักงานรู้สึกว่าการปริมาณของผลตอบแทนหรือรางวัลที่ควรจะได้รับจากการปฏิบัติงานที่เขาได้ลงมือปฏิบัติคือ การรับรู้ว่าผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นมีความเป็นธรรม ถ้าเกิดประสบผลสำเร็จ

ในการทำงานบุคคลโดยทั่วไปก็จะพิจารณาว่าผลตอบแทนหรือรางวัลที่ตนได้รับนั้น ความเป็นธรรมหรือเท่าเทียมกับผู้อื่นหรือไม่ หากมีความรู้สึก หรือมีการรับรู้ว่าผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับไม่เป็นธรรมหรือเท่าเทียมกับผู้อื่นก็อาจทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจได้

1.9 ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ภาวะทัศนคติในของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจ การพิจารณาคุณค่าของผลตอบแทน และการรับรู้ถึงความพยายามอาจนำมาซึ่งผลตอบแทน ไม่ใช่การทำงานที่สูญเปล่า ส่งผลให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงาน แต่ในความพยายามในการทำงานอาจจะไม่เกิดขึ้นหากพนักงานรู้สึกว่า คุณค่าของผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นน้อยเกินไป

อย่างไรก็ตาม ความพยายามที่จะทำงานนั้นไม่สามารถทำให้เกิดผลสำเร็จได้เพียงอย่างเดียว นอกเหนือจากความพยายามยังมีองค์ประกอบที่สำคัญต่าง ๆ ดังนี้ ความสามารถและคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน สิ่งต่อมาคือ การรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ถ้าพนักงานต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน พนักงานจะต้องรับรู้บทบาทและภาระหน้าที่ของตนเองโดยทั่วไป พนักงานจะได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลจากองค์กรซึ่งเป็นผลตอบแทนภายนอก หรือเกิดความรู้สึกขึ้นภายในจิตใจ หรือ ผลตอบแทนภายใน เช่น ความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจในการประสบความสำเร็จในงาน พนักงานจะต้องรับรู้ถึงความเป็นธรรมที่ได้รับในผลตอบแทน ว่ามีความเท่าเทียมกับผู้อื่นหรือไม่อย่างไร ซึ่งถ้าเกิดความรู้สึกยุติธรรม มีความเท่าเทียมพนักงานก็จะรู้สึกพึงพอใจ และจากความพึงพอใจนี้จะสะท้อนถึงคุณค่าของผลตอบแทนหรือรางวัลที่พนักงานได้รับ และจากการประสบผลสำเร็จในการทำงาน ก็จะส่งผลสะท้อนกลับไปถึงการรับรู้ด้านความพยายามในการทำงาน ซึ่งจะนำมาซึ่งผลตอบแทน รวมทั้งพนักงานจะเห็นคุณค่าของผลตอบแทนหรือรางวัลที่บุคคลได้รับ ตลอดไป จนถึงการรับรู้ถึงความพยายามอาจนำมาซึ่งผลตอบแทนหรือรางวัลที่จะทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเป็นวัฏจักรกลับมาที่เดิมอีก ผลสำเร็จจากการยอมก่อให้เกิดผลตอบแทนหรือรางวัลในขณะเดียวกัน ผลตอบแทนหรือรางวัลที่มีความเป็นธรรมยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจเช่นกัน

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two factor Theory) เฮอริชเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al., 1959, อ้างใน กมลภรณ์ เศรษฐสุสุข, 2542, หน้า 15-17) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg หรือ ที่ชื่ออีกหลายชื่อ โดยทดลองกับวิศวกร และ นักบัญชี 200 คน สรุปผลความพอใจและความไม่พอใจในการทำงานไว้ว่า ไม่ได้มีสาเหตุมาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่จะมีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม ซึ่งกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่าปัจจัยจูงใจ และ กลุ่มที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน

2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) คือ ลักษณะการจูงใจโดยตรงที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจกับพนักงานในองค์กร ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น 5 ประการ คือ

2.1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จทัน และประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เมื่องานประสบผลสำเร็จ บุคคลนั้นจึงรู้สึกพอใจในความสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างยิ่ง

2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การได้รับกำลังใจ ได้รับการยกย่องชมเชย หรือการเห็นถึงการแสดงออกว่ายอมรับในความสามารถ ที่มาจากการสำเร็จในผลงาน

2.1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง ขอบเขตของการปฏิบัติงาน โดยเริ่มจากความคิดสร้างสรรค์ แล้วมาลงมือปฏิบัติเพื่อเพิ่มความท้าทาย โดยที่การทำงานเริ่มได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบงานโดยลำพังคนเดียว

2.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่พนักงานได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ โดยที่ไม่มีการมาควบคุม ตรวจสอบ และให้อิสระในการรับผิดชอบผลงานที่ได้รับมอบหมาย

2.1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่พนักงานได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้มีระดับที่สูงขึ้นในองค์กร มีโอกาสในการฝึกอบรม การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในองค์กรมีสิ่งที่จะเป็นสิ่งที่จูงใจให้พนักงานอยากทำงานมากยิ่งขึ้น

2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance) หรือ เรียกได้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene) คือ ลักษณะที่ช่วยค้ำจุนการทำงานของบุคคล ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้อง กับบุคคลในองค์กร บุคคลก็จะเกิดความไม่ชอบในงานนั้น ปัจจัยค้ำจุนมี ดังนี้

2.2.1 เงินเดือน (Salary) และสวัสดิการ การปรับขึ้นเงินเดือนในองค์กรนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึง การเลื่อนตำแหน่งและได้รับการแต่งตั้งภายในองค์กร ยังรวมถึงการพัฒนาทักษะและการพัฒนาวิชาชีพ

2.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน (Inter Personal Relations with Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การแสดงออกทางท่าทางและ วาจาไปในทางที่ดีต่อกัน ทำให้สามารถเข้าใจกันและกันมากขึ้น และให้ความยอมรับกันมากขึ้น

2.2.4 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้น เป็นที่ยอมรับนับถือใน สังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

2.2.5 นโยบายและการบริหาร (Company policy and Administration) การบริหารจัดการงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.2.6 สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ สภาพภาพของงาน เช่น เสียงแสงสว่าง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมถึงลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น เครื่องมือหรืออุปกรณ์ ในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน

2.2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกต่องานในองค์กร เป็นผลที่ได้รับโดยตรง เช่น พนักงานเกิดความกังวล ไม่สบายใจและไม่มีความสุข จากการถูกย้าย ไปทำงานที่ใหม่ที่ไกลจากบ้านและครอบครัว

2.2.8 ความมั่นคงในงาน (security) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อ ความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์กร

2.2.9 การปกครองของผู้บังคับบัญชา (Supervision - Technical) หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการดำเนินงาน และความยุติธรรมในการบริหาร

Herzberg อธิบายเพิ่มเติมว่าปัจจัยค่าจูงใจไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่า พนักงานจะพอใจในงานที่ทำ ส่วนปัจจัยจูงใจไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ดังนั้น สมมติฐานของ Herzberg ก็คือ ความพึงพอใจในการงานเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

3. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) แมคเคอร์มิก (McCormick, 1965, อ้างใน ทิพย์รัตน์ อุ่นการุณวงศ์, 2546, หน้า 9) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจนั้น ก็เมื่อได้มีการประเมินล่วงหน้าไว้แล้วว่างานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทน ที่ได้รับกลับมามีคุณค่ามากน้อยเพียงไร เช่น ความก้าวหน้า รายได้ที่ได้รับ สภาพการทำงานที่ดีขึ้น

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลลัพธ์ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่า บุคคลทั่วไปแต่ละคนจะแสดง พฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) เป็นที่เด่นชัดว่า หากผล

ปฏิบัตินำไปสู่ผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เขาปรารถนาได้ ความคาดหวังนี้ก็ก่อให้เกิดการกระทำ ส่งผลให้เป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมมนุษย์ ผลลัพธ์นี้เป็นแรงผลักดันซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ ซึ่งอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการคาดหวัง ที่ได้รับสิ่งจูงใจ ผลตอบแทน หรือผลลัพธ์ จะมีความสำคัญ และเป็นตัวทำให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลนั้น ๆ

4. ทฤษฎีแรงจูงใจที่นำไปสู่ความต้องการของ McClelland (McClelland's learned Needs Theory) แมคคาลแลนด์ (McClelland, 1961, อ้างใน จรัญ พาณิช, 2550, หน้า 10) เสนอทฤษฎีแรงจูงใจโดยมีแนวคิดที่ใกล้เคียงกับทฤษฎีการเรียนรู้ ซึ่งเขาเชื่อว่าความต้องการทั้งหลายสามารถได้มาจากวัฒนธรรม ความต้องการของบุคคลเป็นสิ่งจูงใจ ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมของออกมา เพื่อที่จะส่งผลถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ๆ จึงมีการแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประการ คือ

4.1 ความต้องการประสบความสำเร็จในงาน (Needs for Achievement) บุคคลแต่ละบุคคล ต้องมีการดำเนินการแก้ไขปัญหา และความต้องการให้ตนเองไปถึงจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ดังนั้นบุคคลก็จะเปลี่ยนแปลงการกระทำของตน หรืออาจจะกล่าวได้ว่า เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ถึงที่สุด เพื่อให้เกิดการแข่งขันกับตนเอง มีความภูมิใจในตนเอง พัฒนาปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น มีความต้องการประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงานที่ยากหรือท้าทาย ความสามารถ

4.2 ความต้องการที่จะผูกพันหรืออยู่ร่วมกัน (Needs for affiliation) ในการปฏิบัติงานทางสังคมพนักงานจำเป็นต้องพบปะกันสร้างสัมพันธ์ทางสังคมเพื่อให้งานที่ทำร่วมกันประสบความสำเร็จ

4.3 ความต้องการที่จะมีอำนาจ (Needs for power) บุคลากรที่มีอำนาจสามารถที่จะใช้อำนาจหน้าที่ในการเจรจาต่อรองในข้อพิพาทให้ได้รับชัยชนะได้ หรือเป็นความต้องการที่จะใช้อำนาจในการควบคุมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามที่ตนต้องการ

ทฤษฎีของ McClelland ถูกโจมตีว่าไม่สามารถยืนยันในตัวทฤษฎีได้ จึงทำให้มีทดสอบทฤษฎีที่สร้างโครงการทดสอบ แบบทดสอบทางวิทยาศาสตร์ ได้โต้แย้งว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตั้งแต่เด็ก และยากที่จะเปลี่ยนได้ในวัยผู้ใหญ่

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยสามารถสรุปหลักการที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยได้ ดังนี้ อ้างอิงจากทฤษฎีของ McClelland (1961) โดยศึกษาความพึงพอใจ เพื่อให้ทราบถึงผลที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะทางจิตใจที่สำคัญ และทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้ผลงานที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจในตัวเอง และลดปัญหาการลาออกของพนักงานในปัจจุบัน

ซึ่งประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ

นางลักษณีย์ สุทธิวัฒน์พันธ์ (2545, หน้า 73) ได้แบ่งประเภทของสวัสดิการออกเป็น 4 ด้าน เพื่อให้ง่ายต่อการศึกษาและทำความเข้าใจ ได้แก่ สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน (เงินทางอ้อม) สวัสดิการด้านงาน และสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

สมชาย หิรัญกิตติ (2542, หน้า 275) ได้ให้ความหมายของ สวัสดิการ ไว้ว่า สวัสดิการ คือ รางวัลที่ให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร หรือ เป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่ง ที่พนักงานได้รับนอกเหนือจากการจ่ายค่าตอบแทนพื้นฐาน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2542, หน้า 4) กล่าวไว้ว่า สวัสดิการ คือ สิ่งที่ยังคงจัดสรรให้แก่พนักงาน นอกเหนือจากการจ่ายค่าจ้างตามผลงานของพนักงาน โดยมีจุดมุ่งหมายให้พนักงาน มีความรู้สึกมีส่วนร่วมกับองค์กร มีขวัญกำลังใจที่ดี เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

สัญญา บุญยะโหดระ (2538, หน้า 25) สรุปการจัดการสวัสดิการว่า วัตถุประสงค์การจัดการสวัสดิการ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของพนักงาน และเพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร ไม่คิดจะเปลี่ยนองค์กร และเป็นประโยชน์ในแง่จิตวิทยาที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่า ได้รับการยอมรับจากสังคม รู้สึกมีคุณค่าและความสามารถ

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2530, หน้า 179) ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน และผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับ เริ่มจากค่าตอบแทนเป็นหลัก แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ ค่าตอบแทนในช่วงเวลาที่ไม่ได้ทำงาน เงินช่วยเหลือคุ้มครองภัยพิบัติของพนักงาน และบริการด้านความสะดวกในการครองชีพที่จัดให้กับพนักงาน

จำลอง ศรีประสาธน์ (2540, หน้า 12) กล่าวถึงการดำเนินงานสวัสดิการสังคมไว้ว่า จะต้องจัดบริการต่าง ๆ ที่สำคัญและจำเป็นอยู่ 6 ด้าน คือ การศึกษา การสาธารณสุข การจัดที่อยู่อาศัย การประกันรายได้ การจ้างแรงงาน และการบริการสังคม ซึ่งประกอบด้วย การบริการสำหรับครอบครัว และการบริการของเด็ก สวัสดิการที่ช่วยเหลือรายได้โดยตรง เป็นรูปของการจ่ายค่าล่วงเวลาในช่วงที่ไม่ได้ทำงาน ส่วนสวัสดิการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาชีวิตประจำวัน ได้แก่ บริการจัดหารถรับส่ง บริการสันตนาการ บริการการเลี้ยงบุตร การบริการทางกฎหมายบริการให้คำปรึกษาหารือ บริการให้การกู้ยืม สำหรับสวัสดิการที่เกี่ยวกับงาน สร้างความมั่นคง หรือป้องกันอันตราย เช่น บริการตรวจสุขภาพ การทำประกันอุบัติเหตุ การจ่ายค่ารักษาพยาบาลในยามเจ็บป่วย เป็นต้น



อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 200) กล่าวถึง สวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่หน่วยราชการหรือองค์กรเอกชนจัดขึ้น เพื่อให้พนักงานขององค์กร ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคง มีหลักประกันในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นนอกเหนือจากเงินค่าจ้างประจำเดือนที่ได้รับอยู่ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้ใช้ความรู้สติปัญญาความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ไม่ต้องกังวลปัญหาอื่น ๆ ทำให้มีความพอใจในการทำงาน มีความรักงาน และตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด การจัดสวัสดิการโดยทั่วไปมี 3 ประเภท คือ

1. ประเภทเศรษฐกิจ ได้แก่ เงินสำรองเลี้ยงชีพ เงินได้หลังเกษียณ(บำเหน็จบำนาญ)
  - 1.1 การประกันชีวิต และอุบัติเหตุ
  - 1.2 บริการตรวจสอบสุขภาพ
  - 1.3 สหภาพด้านการปล่อยสินเชื่อ
2. ประเภทสันตนาการ
  - 2.1 การจัดกิจกรรมกีฬา
  - 2.2 สร้างกิจกรรมทางสังคม
  - 2.3 การจัดกลุ่มสนใจพิเศษ เช่น การแสดงละครและงานอดิเรกอื่น ๆ
3. ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 3.1 การบริการทางการแพทย์
  - 3.2 อาคารสงเคราะห์
  - 3.3 การจัดหาสินค้ามาจำหน่าย
  - 3.4 การซื้อสินค้าลดราคา
  - 3.5 การให้คำปรึกษาทางการเงินและกฎหมาย
  - 3.6 การให้บริการด้านศึกษาและห้องสมุด

ประชุม รอดประเสริฐ (2529, หน้า 61) ได้ถึงความหมายของสวัสดิการว่า คือ บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่องค์กรจัดขึ้น เพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันแน่นอนในการดำรงชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างประจำ และเพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานดี มีความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความรักในงาน และเต็มใจที่จะทำงานอย่างคุณภาพ

กุลธน ธนาพงศธร (2526, หน้า 303-304) กล่าวถึง การจัดบริการสวัสดิการขององค์กรว่าประกอบด้วยหลัก 6 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการส่วนใหญ่ของบุคลากร คือ การที่จะจัดตั้งสวัสดิการนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการส่วนมากของบุคลากรหรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดตั้งเพื่อกลุ่มโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำเพื่อตอบสนองความพึงพอใจขององค์กรเท่านั้น

3. หลักการตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร คือ จะต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความคิดเห็นขององค์กร

4. หลักความเสมอภาค คือ จะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนในองค์กรอย่างเสมอภาค มีความเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ

5. หลักความประหยัด คือ องค์กรต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่สามารถจ่ายได้ และต้องมีลักษณะการเสริมสร้างความสามารถของพนักงานในการช่วยเหลือตัวเองต่อไปในอนาคต

6. หลักสะดวกในการปฏิบัติ คือจะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก ไม่สร้างความยุ่งยากแก่บุคลากรที่ได้รับสวัสดิการ เช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้รับสวัสดิการจะต้องเสียค่าธรรมเนียม หรือต้องช่วยออกเงินสมทบส่วนหนึ่ง

วิจิตร ระวิวงศ์ (2524, หน้า 4) กล่าวถึง ความหมายของสวัสดิการ หมายถึง การดำเนินการใด ๆ ไม่ว่าจะ เป็นโดยนายจ้าง หรือ รัฐบาล หรือ สหภาพแรงงานที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้าง คนงาน ในอุตสาหกรรม การบริการ พาณิชยกรรม หัตถกรรม และการขนส่ง ซึ่งเป็นการประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่เกษตรกรรม มีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความสุขทางกายและทางใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความก้าวหน้า และความมั่นคงในการดำรงชีวิต มีความปลอดภัยในการทำงาน

โดยไม่เห็นประโยชน์แก่ลูกจ้างเท่านั้น แต่ยังรวมถึงครอบครัวด้วย

สมพงษ์ เกษมสิน (2519, หน้า 241) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่าเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน อันนอกเหนือจากเงินเดือน ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นรายได้พิเศษ (Extra Income) ที่องค์กรจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพิ่มเติมจากค่าจ้างประจำและเงินเดือน ซึ่งจ่ายให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้มีกำลังกาย กำลังใจ ในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดผลดีแก่องค์กร

Beach (1970, p. 78) กล่าวถึง สวัสดิการไว้ว่า คือ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของเงินรายได้ นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติที่หน่วยงานจัดให้อยู่แล้ว เพื่อเป็นการช่วยเหลือในเรื่องการป่วย เจ็บไข้ อุบัติเหตุ การออกจากงานกะทันหัน ไม่ว่าจะ เป็นการลาออกหรือเชิญให้ออก การพ้นออกจากงานเมื่อเกษียณอายุ นอกจากการให้เงินแล้ว

ยังสามารถให้เป็นความสะดวกรสบายต่าง ๆ อาทิเช่น การให้วันลาพักผ่อนโดยได้รับเงินตามสมควร และการจัดสภาพแวดล้อมทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน ให้รู้สึกสะดวกสบายที่สุด

Harwell (1969, p. 325) ให้ความคิดเห็นว่า สวัสดิการเป็นรายได้พิเศษชนิดหนึ่ง โดยไม่เป็นการให้เงินพิเศษแก่บุคลากร แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ โครงการสวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากร ได้แก่ การให้การรักษายาบาล การให้ประกันชีวิต การให้เงินบำเหน็จเมื่อบุคลากรพ้นจากงาน การให้เก็บออมสินหรือออมทรัพย์ในรูปแบบเงิน การให้รับใบหุ้นของบริษัท

ให้ความหมายว่า สวัสดิการ เป็นสิ่งตอบแทนที่ลูกจ้างหรือ ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับเป็นรายได้พิเศษ รวมถึงความมั่นคงในการทำงานบางครั้งการบริการด้านสวัสดิการอาจจะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพอใจในการตอบสนองความต้องการของตน แต่ไม่สามารถหาในการตอบสนองความต้องการ ได้ด้วยเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ และที่สำคัญคือ บริการสวัสดิการถือว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการเพิ่มขวัญที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน บริการสวัสดิการที่ดีนั้น ถือเป็นสิ่งตอบแทนที่ต้องเพิ่มมากขึ้นทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น

#### แนวคิดการจัดสวัสดิการ

1. แนวคิดเรื่องค่าตอบแทน (Compensation) แนวคิดนี้ถือว่าการลงทุนสำหรับการจัดสวัสดิการประเภทใด หรือ รูปแบบใดก็ตามถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของค่าตอบแทนในการทำงาน โดยจ่ายค่าตอบแทนประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ

1.1 การจ่ายค่าตอบแทนขั้นพื้นฐาน (Base Pay) เมื่อเริ่มงานที่กำหนดให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นปกติ ตามการแบ่งงานที่ปฏิบัติออกเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ

1.2 การจ่ายประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits) ที่นอกเหนือจากค่าจ้าง ได้แก่ ผลตอบแทนที่เป็นการประกันประเภทต่าง ๆ (Insurance Benefits) การจ่ายเงินเพิ่มพิเศษ (Premium Payment) การจ่ายในกรณีที่ไม่ได้ทำงาน (Pay for Time not Worked) เช่น วันลาป่วย วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันหยุดประจำสัปดาห์ เป็นต้น

1.3 การจ่ายเพื่อการจูงใจ (Incentive Pay) เป็นการจ่ายเงินพิเศษที่นอกเหนือจากการจ่ายขั้นพื้นฐาน เป็นการจ่ายให้กับพนักงานแต่ละคนที่มีความสามารถ และมีความพยายามในการเพิ่มผลผลิต โดยมากกำหนดขึ้นจากการพิจารณาจากความสามารถของพนักงาน

2. แนวคิดประโยชน์เกื้อกูล (Finger Benefits) มาจากแนวคิดมนุษยนิยมที่เน้นว่า นายจ้างในฐานะที่เป็นผู้มีโอกาสเหนือกว่าจะต้องเป็นผู้ให้ และเป็นการให้แบบบิดาให้บุตรโดยเสนหามิใช่ด้วยบังคับ วัตถุประสงค์ของการให้เพื่อให้พนักงานอยู่กับนายจ้างเป็นเวลานาน นอกจากนี้เชื่อ

ว่าผลของการให้จะทำให้ลูกจ้างมีขวัญกำลังใจที่ดี ส่งผลให้ผลผลิตสูงขึ้น ดังนั้น หลักการของแนวคิดนี้นายจ้างจะไม่จัดสวัสดิการให้ ถ้าหากไม่ได้รับประโยชน์ต่างตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ กลับมายังองค์กรโดยตรง ซึ่งผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับกลับคืนมานี้ อย่างน้อยที่สุดควรจะเท่ากับต้นทุนที่นายจ้างจ่ายไป การจัดสวัสดิการจึงจำเป็นต้องเปรียบเทียบกับต้นทุนที่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ ซึ่งจะส่งผลดีกลับคืนสู่องค์กร วิธีการได้มาซึ่ง ประโยชน์เกื้อกูลที่ลูกจ้างพึงได้รับจากนายจ้างนั้น ส่วนหนึ่งมาจากข้อตกลงร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง หรือโดยความสมัครใจของนายจ้าง ทั้งนี้ นายจ้างต้องจ่ายสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับลูกจ้างขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด ส่วนที่เกินกว่ากฎหมายหรือที่เรียกว่าประโยชน์เกื้อกูลหรือประโยชน์สงเคราะห์ ตามปกติ นายจ้างจะจ่ายให้โดยไม่นำเรื่องค่าของงานมาเกี่ยวข้องด้วย แต่จัดสรรให้ในฐานะที่ลูกจ้างเป็นสมาชิกขององค์กร

3. แนวคิดสวัสดิการของประเทศญี่ปุ่น เป็นแนวคิดการบริหารงานตามอาวุโสโดยการประเมินผลงานจากอายุของลูกจ้าง พื้นฐานการศึกษา, ความสามารถในงาน, อายุงาน, อายุงานในตำแหน่ง โดยเน้นการจ้างตลอดชีพ (ธัญญา บุรณศิริ, 2549, หน้า 23) โดยแนวคิดนี้มีรูปแบบสวัสดิการที่หลากหลาย มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อลูกจ้าง ครอบครัว และชุมชน โดยมีมาตรการดำเนินการ และรูปแบบสวัสดิการที่แตกต่างจากในอดีต อนุทิน ปลื้มมาลี (2542, หน้า 24) นอกเหนือจากสวัสดิการตามกฎหมาย (การประกันการรักษาพยาบาล การประกันการว่างงาน การประกันอุบัติเหตุในการทำงาน และเงินบำนาญ) แล้วการให้สิ่งความสะดวก ต่าง ๆ เพื่อสวัสดิการของพนักงานเป็นสิ่งที่มักมีอยู่แล้วในประเทศญี่ปุ่น สวัสดิการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดที่อยู่อาศัย และห้องพักสิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรม กิจกรรมทางสังฆนาการ การจัดหาสถานที่ร้านค้าสำหรับรับประทานอาหารกลางวัน และการกั๊ยเงินเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น เป็นสวัสดิการที่ฝ่ายบุคคลต้องเป็นผู้จัดหาให้กับพนักงาน และสำหรับหัวหน้างานจะได้รับสิทธิพิเศษในสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งจะครอบคลุมไปถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย (Hideo, 1990, pp. 40-52)

จะเห็นได้ว่าสวัสดิการของประเทศญี่ปุ่นเป็นการจัดสวัสดิการที่เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานชาวญี่ปุ่นมีขวัญกำลังใจในการทำงานทุ่มเท และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยสรุปก็คือแนวคิดสวัสดิการของประเทศญี่ปุ่นจะครอบคลุมถึงครอบครัวของพนักงาน และให้ความช่วยเหลือพนักงานที่เกษียณอายุแล้ว ได้แก่ การศึกษา การฝึกอบรม การให้คำปรึกษา กิจกรรมนันทนาการ เป็นต้น พนักงานต้องมีส่วนในการสมทบหรือแบ่งรับภาระเพื่อการจัดสวัสดิการบางประเภท (ชนิการ์ ละเอียด, 2543, หน้า 22)

4. แนวคิดสวัสดิการของประเทศสหรัฐอเมริกา การบริหารงานของอเมริกามักให้ความสำคัญเป็นอิสระในการตัดสินใจแก่พนักงานในทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจในหน้าที่การงานหรือสิทธิประโยชน์ส่วนตัวของพนักงาน เนื่องจากมีความเชื่อพื้นฐานในเรื่องสิทธิ (Right) ของพนักงาน แต่ละบุคคล ดังนั้น การจ่ายค่าตอบแทนพนักงานอย่างเต็มที่ โดยไม่มีการจ่ายช่วยเหลือแบบญี่ปุ่น เพราะมีความเชื่อว่าพนักงานสามารถวางแผนการใช้จ่ายเงินได้ตามเหตุผลและความจำเป็น องค์กรจ่ายเพียงผลตอบแทนให้ทัดเทียมบริษัทคู่แข่งเท่านั้น นอกจากนี้ สวัสดิการขั้นต่ำที่กฎหมายแรงงานกำหนด ก็สามารถแบ่งประเภทการให้ความคุ้มครองแก่พนักงานในองค์การออกเป็น ประกันการว่างงาน (Unemployment Compensation) การให้ความคุ้มครองพนักงานในเรื่องความมั่นคง (Social Security Program) และการจ่ายเงินทดแทน แก่ลูกจ้าง (Workers' Compensation) (ธัญญา บุรณศิริ, 2549, หน้า 23-24)

ประเทศสหรัฐอเมริกาประสบปัญหาเงินเฟ้อ ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ทำให้รัฐบาลต้องวางข้อกำหนดการจ่ายค่าจ้างระดับสูงขึ้น และภายใต้มาตรการที่ควบคุมค่าจ้างแรงงานให้อยู่ในระดับต่ำ เพื่อลดอัตราภาวะเงินเฟ้อในขณะนั้น เป็นเหตุให้นายจ้างส่วนใหญ่ในสหรัฐอเมริกาได้นำระบบการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนอื่นมาจ่ายให้กับพนักงาน เช่น การจ่ายวันสัปดาห์เนื่องจากการลาป่วย การจ่ายกรณีวันหยุด บำเหน็จ บำนาญ การจัดโครงการประกันสุขภาพและประกันชีวิต เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

ในขณะที่สวัสดิการรูปแบบใหม่ (New Forms of Employee Benefits) ที่เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกา ได้แก่ 1) การให้คำปรึกษาแก่พนักงาน เช่น การให้คำปรึกษาในเรื่องการเงินแก่ลูกจ้าง (Personal Finance) การให้คำปรึกษาก่อนออกจากงาน (Pre-Retirement) 2) การให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย (Legal Assistance) เช่น ปัญหาเรื่องภาษีและคดีต่าง ๆ ปัญหาการหย่าร้าง นอกจากนี้ยังให้ความช่วยเหลือแก่ลูกจ้างที่ประสบปัญหาโรคพิษสุราเรื้อรัง และการใช้ยาเสพติด 3) การให้การศึกษาลูกจ้าง (Education Assistance Plans) เป็นโครงการที่ช่วยพนักงานได้รับการศึกษาที่ตรงกับสายงาน 4) สวัสดิการประเภทการดูแลบุตร (Child Care) จากการตระหนักถึงปริมาณการเพิ่มขึ้นของแรงงานเพศหญิงที่เข้ามาทำงานในองค์กร พบว่าแรงงานหญิงส่วนมากประสบปัญหาการเลี้ยงดูบุตร ทำให้นายจ้างจึงกำหนดสวัสดิการนี้ขึ้น โดยให้ความช่วยเหลือด้านการกำหนดวันลา เพื่อดูแลบุตรหรือบุตรแรกเกิด (Parental Leave) การจัดตารางเวลาทำงาน การเงิน เพื่อยังประโยชน์แก่พนักงานในเรื่องการดูแลบุตร (Flexible Scheduling) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อศูนย์เด็กเล็กบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ทำงานหรือที่บ้าน คลินิกเด็กและผู้ดูแลเด็ก นอกจากนี้ องค์กรที่มีขนาดใหญ่ยังมีการจัดตั้งศูนย์ดูแลเด็กเล็กขึ้น (Day Care Center) ในประเทศสหรัฐอเมริกาอีกด้วย 5) สวัสดิการด้านการดูแล

ผู้สูงอายุ เป็นการให้ความช่วยเหลือพนักงานที่ประสบปัญหาการดูแลผู้สูงอายุ โดยที่ลักษณะการให้ความช่วยเหลือคล้ายคลึงกับสวัสดิการดูแลเด็กสวัสดิการทั้ง 2 ประเภทนี้ องค์กรมักใช้สวัสดิการนี้เป็นสิ่งจูงใจ เพื่อให้พนักงานหญิงเข้าทำงานในองค์กร 6) การให้บริการประเภทนันทนาการและกีฬา ไม่ว่าจะเป็นแฮนด์บอล เทนนิส โบว์ลิ่ง เบสบอลกอล์ฟ หรือศูนย์สุขภาพ (Health Club and Fitness Centers) โดยให้บริการแก่พนักงาน คู่สมรสและครอบครัว 7) การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ (Credit Union) เพื่อช่วยเหลือในสถานะการเงินแก่พนักงานโดยที่สมาชิกสามารถฝากเงินหรือกู้เงินเพื่อใช้ยามจำเป็น

องค์กรได้กำหนดสวัสดิการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน เช่น รถรับ-ส่งพนักงาน การให้เบิกค่าพาหนะเมื่อไปทำงานติดธุระนอกสถานที่ ค่าบริการ การจัดตั้งร้านค้าสินค้าราคาถูก อาหารที่มีประโยชน์ (Food Service) เช่น ผัก ผลไม้ เป็นต้น รูปแบบการจัดสวัสดิการของประเทศสหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญกับพนักงานในระดับบริหาร โดยการจัดสวัสดิการรถและที่จอดรถประจำตำแหน่งที่ การเป็นสมาชิกพิเศษของแหล่งบันเทิงต่าง ๆ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือเรื่องการวางแผนการเงิน ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวคิดการจัดสวัสดิการของประเทศสหรัฐอเมริกา มีความหลากหลายและครอบคลุม ตลอดจนใช้งบประมาณด้านการจัดสวัสดิการที่สูง (ชนิการ์ ละเอียด, 2543, หน้า 23-24)

5. แนวคิดสวัสดิการแบบยืดหยุ่น เมื่อระบบสังคมมีการพัฒนาเข้าสู่ความเป็นสังคมที่ประชากรมีความหลากหลายทั้งในด้านความคิดและความต้องการ เนื่องจากความก้าวหน้าของวิทยาการต่าง ๆ ระบบการจัดสวัสดิการในองค์กรจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับกระแสสังคม โดยจะต้องจัดสวัสดิการที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อสมาชิก (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2546, หน้า 247) ที่ผ่านมพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กร จะได้รับสวัสดิการชุดเดียวกันซึ่งง่ายต่อการบริหาร แต่มักจะเป็นสวัสดิการที่ไม่มีความหมายต่อพนักงาน ซึ่งมีความแตกต่างกันทางด้านอายุ ความต้องการ และรูปแบบการดำรงชีวิต เพื่อตอบสนองสถานการณ์ดังกล่าว องค์กรจึงได้จัดให้พนักงานมีโอกาสในการเลือกรับสวัสดิการที่เหมาะสมกับความต้องการที่หลากหลายในแต่ละช่วงชีวิต หากมองในด้านของการจูงใจแล้ว สวัสดิการแบบยืดหยุ่นนั้นมีประโยชน์ เพราะพนักงานสามารถเลือกจาก "Cafeteria" ของแผนสวัสดิการที่เป็นผลดีต่อตนเอง และน่าจะกลายมาเป็นการจูงใจ (Vroom, 1964 อ้างใน Heneman, Fay, & Wang, 1985, p. 19) กล่าวโดยสรุปปัจจุบันสวัสดิการแบบยืดหยุ่นมีความแตกต่าง จากสวัสดิการรูปแบบเดิม

หลักการสำคัญของการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นมีหลักยึด (สุรางค์รัตน์ วศินารมย์, 2540, หน้า 128) ดังนี้

1. พนักงานทุกคนต้องได้รับสวัสดิการขั้นพื้นฐาน (Basic)
2. พนักงานสามารถเลือกรายการสวัสดิการ (Option items) ซึ่งประกอบด้วย
  - 2.1 สวัสดิการพื้นฐานที่ครอบคลุมด้านการรักษาพยาบาล การประกันสุขภาพ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การจ่ายบำเหน็จตอบแทนเมื่อลาออก
  - 2.2 สวัสดิการที่เลือกได้ ลูกจ้างสามารถเลือกความคุ้มครองด้านการรักษาพยาบาลเต็มจำนวน หรืออาจเลือกเพียงบางส่วนหรืออย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เลือกการรักษาพยาบาลเฉพาะด้าน ได้แก่ จักษุ ทันตกรรม หรือเลือกที่จะได้รับสวัสดิการหรือบริการที่จำเป็น (Core) และมีส่วนที่เป็นส่วนเพิ่ม (Additional) ให้เลือก ในการวางแผนผลตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ หากพิจารณาในแง่ของการเพิ่มผลผลิตขององค์กร สวัสดิการแบบยืดหยุ่นยังไม่สามารถให้ผลที่ชัดเจน แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในระดับสูง ทั้งในด้านความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งการวัดผลความพึงพอใจจะมีความสัมพันธ์กัน รวมถึงมีความสัมพันธ์กับอัตราการไม่มาทำงาน การลาออก และการลงมติของสหภาพแรงงาน (Heneman และคณะ, 1985) นอกจากนี้ ยังสามารถช่วยให้บริษัทสามารถควบคุมต้นทุน โดยไม่ต้องจ่ายสวัสดิการทั้งหมดให้พนักงานทุกคน และสามารถควบคุมต้นทุน โดยการใช้ระบบการแบ่งต้นทุนกับพนักงาน แบ่งสัดส่วนการจ่ายค่าเบี้ยประกัน หรือ ผ่านการจ่ายค่าประกันร่วมกัน แต่ในกรณีที่พนักงานอาจจะไม่ประสบผลสำเร็จในการเลือกสวัสดิการที่ดีสำหรับตนเอง ผลก็คือ สวัสดิการแบบยืดหยุ่นส่วนใหญ่ ต้องการสวัสดิการหลักสำหรับให้พนักงานเลือก (เช่น ประกันสุขภาพ) และหากรูปแบบของสวัสดิการยืดหยุ่นมีให้พนักงานเลือกเป็นจำนวนมาก ก็อาจสร้างความยากลำบากให้กับพนักงานโดยองค์กรต้องพัฒนาระบบ มีต้นทุนด้านการหาผู้เชี่ยวชาญเพื่อช่วยพนักงานในการตัดสินใจ โดยระบบผู้เชี่ยวชาญที่สร้างขึ้น จะแสดงให้พนักงานเห็นทางเลือกที่มีเหตุมีผลมากที่สุดในการเลือก ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของประชากรในแต่ละกลุ่ม (Bloom & Milkovich, 1999 อ้างใน Heneman และคณะ, 1985)

### หลักการจัดสวัสดิการ

ในการจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน องค์กรจะต้องมีแนวทางหลักการในการจัดการสวัสดิการที่เป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการ ซึ่งในแต่ละองค์กรจะมีหลักการจัดสวัสดิการที่แตกต่างกันออกไปตามบริบทขององค์กร จากการรวบรวมข้อมูลในการจัดสวัสดิการ มีนักวิชาการได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการในการสวัสดิการของ Pigors และ Myers (1956, pp. 631-639) ได้ดังนี้

หลักการจัดสวัสดิการ แบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ รวมถึงการจ่ายเงินช่วยเหลือบุตรภรรยาของพนักงานหรือข้าราชการ เช่น เงินทุนช่วยเหลือ เงินกู้ ค่าเช่า เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนบางประการ อาทิ เพื่อรักษาพยาบาลตัวเองและครอบครัว การจัดตั้งสหกรณ์การจ่ายานพาหนะสำหรับรับส่งพนักงาน การจ่ายค่าเครื่องแบบหรือเสื้อผ้าเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อการสมรส เป็นต้น
2. สวัสดิการด้านการศึกษา อาทิ การให้ทุนการศึกษาเพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อทั้งในประเทศ และต่างประเทศ รวมถึงช่วยเหลือการศึกษาของบุตร
3. สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือทางด้านกฎหมาย การรับฟังและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และบริการอื่น เช่น การจัดโรงอาหาร ห้องน้ำ สถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะและอนามัย
4. สวัสดิการด้านนันทนาการ เช่น มีห้องพักผ่อนหย่อนใจเวลาทำงานการจัดให้มีสโมสรมีการแข่งขันกีฬา
5. สวัสดิการด้านสร้างความมั่นคง ได้แก่ ผลประโยชน์หรือบริการตอบแทนที่สร้างความมั่นคงตามควรแก่อัตราในการดำรงชีวิต เช่น บำเหน็จ บำนาญ ประกันประเภทต่าง ๆ เงินชดเชย เงินทุนสงเคราะห์
6. สวัสดิการด้านสุขอนามัย มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้บริการด้านการแพทย์และพยาบาล การจ่ายยา การอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อการรักษาตัว การจัดส่งผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

ตามแนวความคิด Flippo (1984, p. 337) หลักการจัดสวัสดิการ 5 ประการ คือ

1. หลักความพึงพอใจและความต้องการที่แท้จริง คือ เมื่อจัดสวัสดิการแล้วพนักงานควรเกิดความพอใจที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง
2. หลักการที่ครอบคลุมส่วนรวมมากกว่าส่วนบุคคล สวัสดิการที่จัดขึ้นควรจัดให้ครอบคลุมกลุ่มคน มากกว่า บุคคล เช่น การประกันชีวิตแบบกลุ่ม เป็นต้น
3. หลักการยืดหยุ่น หลักการข้อนี้เน้นเรื่องสวัสดิการที่ควรจัดให้โดยมีการยืดหยุ่นแก่กลุ่มพนักงานที่จะได้รับผลประโยชน์ โดยคำนึงถึง เพศ อายุ สถานภาพ
4. หลักแห่งประโยชน์ องค์กรควรได้รับประโยชน์จากการจัดสวัสดิการด้วย เพราะสวัสดิการที่จัดขึ้น หากมีการวางแผน และการสื่อสารที่ดีแล้ว เชื่อได้ว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
5. หลักการสมเหตุ หรือหลักการแห่งงบประมาณ สวัสดิการที่จัดให้จะต้องสามารถนำมาคำนวณเป็นค่าใช้จ่ายได้ และคุ้มค่าแก่การลงทุน



ตามแนวความคิดของ กิ่งพร ไบทอง (2545, หน้า 160-161) และเสนาะ ตีเยาว์ (2535, หน้า 252-254) หลักการจัดสวัสดิการมี 6 ประการ ดังนี้

1. หลักการที่ตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง ก่อนการจ่ายสวัสดิการควรจะมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของพนักงานเพื่อให้ทราบความต้องการของพนักงาน แล้วนำมากำหนดประเภทของผลตอบแทนทางอ้อมให้มีความเหมาะสมกับความต้องการ จะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์คุ้มค่าจากการจ่ายสวัสดิการ

2. หลักการสนองตอบความต้องการของคนส่วนใหญ่ การจัดให้มีการจ่ายสวัสดิการสนองความต้องการของคนบางคนหรือกลุ่มบางกลุ่มเท่านั้น จะทำให้ประโยชน์ที่องค์กรได้รับไม่คุ้มกับการลงทุน กล่าวคือ การให้สวัสดิการ ควรมีการจัดลำดับตามความต้องการของพนักงาน และพิจารณาจัดให้มีสวัสดิการประเภทที่จะเป็นความต้องการของคนส่วนใหญ่

3. หลักการมีส่วนร่วม การให้สวัสดิการควรให้มีขอบเขตที่กว้างขวาง เพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการใช้บริหารขององค์กรมากที่สุด

4. หลักความเสมอภาค ควรมีแบบอย่างเดียวกันสำหรับพนักงานทุกคน เพื่อให้สมาชิกทุกคนในองค์กรเกิดความพึงพอใจ เพราะการทำให้พนักงานมีสิทธิเสมอภาคกัน ย่อมก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5. หลักความสะดวก การจ่ายสวัสดิการประเภทต่าง ๆ ให้แก่พนักงานควรอำนวยความสะดวกกับพนักงานสามารถให้สามารถเข้าร่วมโครงการ มีการจัดทำแบบฟอร์มให้พนักงานขอรับค่าสวัสดิการประเภทต่าง ๆ ตลอดจนการเบิกจ่ายก็ใช้เวลาไม่นาน ขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ควรจัดให้พนักงานได้ใช้บริการได้โดยง่าย

6. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จ่ายไปเป็นสวัสดิการ จะต้องได้รับประโยชน์สูงสุดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยต้องมีการควบคุมค่าใช้จ่าย และวัดผลการปฏิบัติงานจากการจ่ายสวัสดิการดังกล่าว เพื่อประเมินผลจากการดำเนินการจ่ายสวัสดิการนั้นก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานคุ้มค่าหรือไม่

บรรยงค์ โตจินดา (2543, หน้า 273) ให้แนวคิดในการจัดระบบสวัสดิการ ในองค์กรทั้งหมดไว้ดังนี้

1. หลักความเสมอภาค ควรยึดหลักความยุติธรรม และความเท่าเทียมกันกับทุกฝ่าย
2. หลักการจูงใจ ควรให้สิ่งทำให้เกิดขวัญกำลังใจ ส่งผลดีต่อองค์กร และพนักงาน
3. หลักประโยชน์คุ้มค่าตรงตามเป้าหมายให้ได้ประโยชน์ ทั้งองค์กรและบุคลากร
4. หลักประสิทธิภาพ คำนึงถึงผลที่ดีที่สุด สิ้นเปลืองน้อยที่สุดได้ประโยชน์มากที่สุด

5. หลักการสร้างขวัญกำลังใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงาน

6. หลักงบประมาณที่ใช้ในการสนับสนุนเพียงพอ

จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการจัดสวัสดิการ พบว่าหลักการการจัดสวัสดิการ ที่ได้รับความนิยมใช้ในหน่วยงานเอกชนและรัฐวิสาหกิจ คือ หลักมุ่งใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (สุรางค์รัตน์วินารมณ และภาวนา พัฒนศรี, 2538, บทคัดย่อ) ในขณะที่นักบริหารบุคคล ในสถานประกอบการ ที่มีจำนวนพนักงาน 300 คนขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 140 คน ได้ลำดับหลักความสำคัญไว้ดังนี้ หลักงบประมาณ หลักการตอบสนองความต้องการ หลักความเสมอภาค หลักแห่งประสิทธิภาพ หลักตามความเสมอภาคหลักการมีส่วนร่วม และหลักความเท่าเทียมแห่งค่าจ้าง

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ ผู้วิจัยสามารถสรุปหลักการที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยได้ ดังนี้ อ้างอิงจากทฤษฎีของ นางลักษณ สุทธิวัฒน์พันธ์ (2545) โดยศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการ เพื่อให้ทราบถึงการจัดการองค์การที่จัดสวัสดิการให้แก่บุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อบรรเทาความทุกข์ร้อนของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่มีคิดที่จะโยกย้าย หรือเปลี่ยนที่ทำงาน และเพื่อนำมาปรับใช้กับการศึกษาด้านความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

## **ประวัติความเป็นมาของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**

### **ประวัติธุรกิจและการดำเนินงาน**

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์แบบเต็มรูปแบบ โดยให้บริการครอบคลุมการอนุมัติเงินกู้ การรับประกันหนี้หลักทรัพย์ สินเชื่อการซื้อขาย และโครงการต่าง ๆ ให้คำปรึกษา ธนาคารดำเนินกิจการผ่านทางสาขาทั่วประเทศไทย และประเทศสำคัญ ธนาคารก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2487 ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารขนาดใหญ่อันดับ 6 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทยเมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์รวม ซึ่งปัจจุบันมูลค่าของสินทรัพย์รวมประมาณ 3,822,960 ล้านบาท (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), หน้า 2-9) โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่ และเอสเอ็มอีด้วยธนาคารกรุงเทพให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจผ่านสาขาทั่วประเทศกว่า 1,128 แห่ง สำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 240 แห่ง และยังมีเครือข่ายธนาคารอัตโนมัติที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วยเครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอยู่ทั่วประเทศ บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ ที่ใช้งานง่าย และลูกค้าสามารถเลือกทำ

ธุรกรรมในภาษาไทยหรืออังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็ว  
ตลอด 24 ชั่วโมง



### ภาพประกอบ 3 ตราสัญลักษณ์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

นอกจากนี้ ธนาคารกรุงเทพยังเป็นธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มีเครือข่ายต่างประเทศ กว้างขวางที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศจีน มีเครือข่ายสาขาในต่างประเทศของธนาคาร ครอบคลุม 14 เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก ได้แก่ จีน ฮองกง ญี่ปุ่น ไต้หวัน ฮ่องกง อินเดีย ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย เมียนมา สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ เวียดนาม สหรัฐอเมริกา และ สหราชอาณาจักร (อังกฤษ) ซึ่งประกอบด้วยสาขาต่างประเทศ 330 แห่ง และธนาคารมีบริษัทย่อยที่สำคัญประกอบด้วย บางกอก แบงก์ เบอริฮาด ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด ธนาคารพีที เพอร์มาตา ทีบีเค (ธนาคาร เพอร์มาตา) บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และบริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด ธนาคารกรุงเทพถือเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการอย่าง ครบวงจรแห่งหนึ่ง ประกอบกับจากการที่ธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นหนึ่งในผู้นำภาคการธนาคารไทย มาโดยตลอดนั้น และด้วยปรัชญาของธนาคารที่มุ่งเน้นการพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อเกื้อหนุน ซึ่งกันและกันอย่างยืนยาว รวมถึง การประสานศักยภาพภายในองค์กรระหว่างหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ทั้งด้านลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ด้านการเงินธนกิจ กิจกรรมธนาคารต่างประเทศ ด้านลูกค้าธุรกิจรายกลาง และรายปลีก และด้านลูกค้าบุคคล ที่เอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถสร้างสรรค์บริการ เพื่อตอบสนอง ความต้องการที่หลากหลายและเฉพาะเจาะจงของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทในเครือธนาคาร ยังมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนธนาคารในการสร้างสรรค์โอกาสเพื่อการลงทุนใหม่ๆ เพื่อนำเสนอ ต่อลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ

### นโยบายในการดำเนินงาน

#### วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยี และระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากลตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

### ภารกิจ (Mission)

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบ เพื่อสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว

1. ด้านการดูแลลูกค้า: ดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิดและช่วยให้ลูกค้าก้าวสู่ความสำเร็จในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลง
2. ด้านการรักษาคุณภาพ: บริหารคุณภาพสินทรัพย์ควบคู่กับการให้บริการที่เป็นเลิศ
3. ด้านการมุ่งสู่ยุคดิจิทัล: เร่งการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลขององค์กร
4. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ: พัฒนาการดำเนินงานอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ
5. ด้านการสร้างการเติบโต: ให้ความสำคัญกับโอกาสทางธุรกิจและภาคเศรษฐกิจที่มีศักยภาพการเติบโตสูง

### คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง (Core Value)

ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ธนาคารพร้อมสนับสนุนให้ลูกค้าสร้างอนาคตทางการเงินที่มั่นคงผ่านการสรรค์สร้างคุณค่าร่วมกัน

### หน่วยธุรกิจ

ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพมีหน่วยธุรกิจ 6 สายงานด้วยกัน ได้แก่

1. สายธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ (Corporate Banking) เป็นผู้นำการให้บริการทางการเงินแก่ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ และบริษัทข้ามชาติที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทยในหลากหลายอุตสาหกรรม ลูกค้ารายใหญ่หลายรายเติบโตมาพร้อมกับธนาคารตั้งแต่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก จนปัจจุบันเป็นบริษัทที่มีความสามารถในการแข่งขันได้ในตลาดโลก บริการสำหรับลูกค้ารายใหญ่ประกอบด้วยบริการด้านสินเชื่อ ธุรกรรมการเงิน การค้าระหว่างประเทศ และการเงินธนกิจ
2. สายธุรกิจลูกค้ารายกลาง (Commercial Banking) ดูแลสนับสนุนบริการทางการเงินแก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางในกลุ่มเอสเอ็มอี โดยให้บริการด้านสินเชื่อ บริการเงินสด การค้าระหว่างประเทศ รวมถึงให้คำปรึกษาทางการเงิน ธนาคารให้การสนับสนุนลูกค้าที่มีศักยภาพในการเติบโต เพื่อปรับตัวให้เข้ากับแนวโน้มทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการนำการตลาดแบบใหม่มาใช้เพื่อช่วยลูกค้าในการขยายธุรกิจ
3. สายธุรกิจลูกค้ารายปลีก (Business Banking) ให้บริการลูกค้าธุรกิจขนาดย่อม ทั้งกิจการเจ้าของคนเดียว และธุรกิจครอบครัว โดยให้คำปรึกษาและบริการต่าง ๆ เช่น สินเชื่อ บริการรับและชำระเงิน บริการจ่ายเงินเดือน บริการร้านค้ารับบัตร นอกจากนี้ธนาคารยัง

ขยายการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยที่อยู่ในเครือข่ายของลูกค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการเหล่านี้เข้าถึงบริการทางการเงินมากขึ้นพร้อมทั้งนำเสนอสินเชื่อรูปแบบใหม่เพื่อเพิ่มทางเลือกให้เหมาะสมตรงตามความต้องการของลูกค้า

4. สายธุรกิจลูกค้าบุคคล (Consumer Banking) ให้บริการทางการเงินที่หลากหลายสำหรับลูกค้าทุกกลุ่มเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงวัยผ่านเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ และบริการธนาคารอัตโนมัติ เช่น โอนเงินแบบคีย์ บัญชีเงินฝาก บัตรเครดิต บัตรเดบิต แบบไร้สัมผัส การชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด การโอนเงิน และการชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ นอกจากนี้ยังให้บริการวางแผนจัดการทรัพย์สิน เช่น การวางแผนการเงิน คำแนะนำด้านการลงทุน ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม กองทุนตราสารหนี้ พันธบัตรรัฐบาล หุ้นกู้เอกชน และประกันชีวิตผ่านธนาคาร

5. สายธุรกิจธนาคารต่างประเทศ (International Banking) เป็นธนาคารที่ให้บริการธุรกิจธนาคารต่างประเทศ และเป็นธนาคารไทยที่มีเครือข่ายในต่างประเทศใหญ่ ให้บริการสินเชื่อทั้งในสกุลเงินหลักและสกุลเงินท้องถิ่น รวมถึงบริการอื่น ๆ เช่น เงินฝาก การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า การโอนเงินในและระหว่างประเทศ

6. สายการเงินธนกิจ (Investment Banking) เป็นการประสานความร่วมมือกับสายธุรกิจบริษัทหลักทรัพย์ เพื่อให้บริการทางการเงินแบบครบวงจรโดยครอบคลุมบริการให้คำปรึกษาด้านการเงินและนำเสนอผลิตภัณฑ์ เช่น ให้บริการด้านการระดมทุนผ่านตลาดตราสารหนี้หรือตราสารทางการเงินอื่น ให้คำปรึกษาด้านสินเชื่อโครงการ การควบรวมกิจการ การซื้อกิจการ การร่วมทุน หรือการร่วมมือเป็นพันธมิตร

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการพัฒนาบุคคลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การสนับสนุนกลุ่มธุรกิจข้างต้น และเพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล และระบบนิเวศดิจิทัลการ มีการกำกับดูแลข้อมูลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีการวิจัยและพัฒนาเพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารมีระบบที่เหมาะสมพร้อมด้วยทักษะและนวัตกรรมเพื่อเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีบทบาทสำคัญในระบบนิเวศดิจิทัลของไทย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พินิจ เพชรสน (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวนทั้งหมด 125 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ

การวิเคราะห์ ความแปรปรวน (ANOVA) จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย อายุ 36-45 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งที่ปัจจุบันเป็นพนักงานช่าง มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ผ่านมามากอยู่ในช่วงระยะ 5-10 ปี ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานมีความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัยเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความช่วยเหลือด้านการเงิน ด้านสุขภาพอนามัย ด้านวันหยุดและวันลา ด้านส่งเสริมพัฒนาพนักงาน และด้านสันทนการตามลำดับ ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานมี เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรีโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สลักจิต ภูประกร (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 229 ตัวอย่าง ช่วงอายุที่ 29-39 ปี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/แยกกันอยู่ ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500-29,200 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับในระดับมาก มีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงปลอดภัย การศึกษา และนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านสุขภาพในระดับมาก พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษา และด้านสันทนการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายได้ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านความมั่นคงปลอดภัย การศึกษา และนันทนาการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เกศริน ปังกวาน (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ประกอบด้วยตัวแปรต้น ดังนี้ คุณภาพชีวิต

แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี แรงจูงใจในการทำงาน ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี อายุการทำงาน 1-10 ปี ตำแหน่งงานในปัจจุบันคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ และอัตราเงินเดือน 15,000 – 20,000 บาท/เดือน จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ฐานิภา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรณีควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิต ความจงรักภักดี ของพนักงานราชการกรมควบคุมโรคอยู่ในระดับมาก ในด้านการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศอายุ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทนสวัสดิการและคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน และพบว่าอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน การทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทน ( $r = 0.630$ ) สวัสดิการ ( $r = 0.614$ ) และคุณภาพชีวิต ( $r = 0.716$ ) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สหลักษณ์ บุญกาญจน์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานบริษัทสวัสดิ์อุดมเอ็นจิเนียริง (ระยอง) จำกัด โดยมีผลการศึกษามุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการ และความพึงพอใจต่อสวัสดิการ ซึ่งโดยรวมเป็นการเปรียบเทียบระดับความต้องการสวัสดิการกับระดับความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานบริษัทสวัสดิ์อุดมเอ็นจิเนียริง (ระยอง) จำกัด โดยที่ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 291 ตัวอย่าง เพื่อใช้ในการวิจัยทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติทดสอบแบบ t-test F-test และ Paired t-test ผลการวิจัยเรื่องความต้องการสวัสดิการของพนักงานบริษัทสวัสดิ์อุดมเอ็นจิเนียริง (ระยอง) จำกัด พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท ที่แตกต่างกันมีความต้องการสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับความต้องการด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมากในสวัสดิการทุกประเภท จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทสวัสดิ์อุดมเอ็นจิเนียริง (ระยอง)

จำกัด พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท แตกต่างกันมีความต้องการสวัสดิการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลางของสวัสดิการทุกประเภท ซึ่งผลเปรียบเทียบระดับความความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทสวัสดิ์อุดมเอ็นจิเนียริง (ระยอง) จำกัด พบว่าพนักงานมีระดับความต้องการสวัสดิการและความพึงพอใจสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในสวัสดิการทุกประเภท

วิทยารรณ เพื่อองปรารงค์ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ กรณีศึกษาหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ กรณีศึกษาหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ กรณีศึกษาหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ หน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 190 คน ซึ่งมีแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการทำการวิเคราะห์ข้อมูล และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เทคนิค t-test และเทคนิค F-test (ANOVA) จากการศึกษวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานในหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สวัสดิการด้านประกัน และความพึงพอใจรองลงมา คือ สวัสดิการด้านความปลอดภัย ด้านการเงิน ด้านนันทนาการ และด้านการศึกษาตามลำดับ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



ธัญชนก เชิงศักดิ์ศรี (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานในเครือ บริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ คุณภาพชีวิตการทำงาน และลักษณะของงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานในเครือบริษัทเฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท จำนวน 134 คน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน และสถานภาพ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านเกียรติยศ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะของงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร 3. คุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ ส่วนลักษณะของงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชนิกานต์ สุวรรณทรัพย์ (2564) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน เมื่อพิจารณาตามระดับความผูกพันโดยเรียงจากมากไปน้อย พบว่ามี 1 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง คือ งานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ส่วนความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางมี 5 ด้าน คือ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน และความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมี 2 ด้าน คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ

Tabassum, Rahma, และ Jahan (2011) ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบของคุณภาพชีวิตพนักงานธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่น และธนาคารต่างประเทศในบังคลาเทศ ประมาณ 40 ปีที่ผ่านมาตั้งแต่มีคำว่า "คุณภาพชีวิตการทำงาน" ในบังคลาเทศยังมีความคิดเห็นว่าเป็นแนวคิดใหม่ที่ออกมา ไม่มีการเริ่มระบุว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างพนักงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ และธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในบังคลาเทศ ดังนั้นวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอยู่ของพนักงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ และพนักงานของธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศ โดยการสำรวจเชิงปริมาณ มีการใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารในประเทศจำนวน 50 ตัวอย่าง และพนักงานของธนาคารต่างประเทศจำนวน 50 ตัวอย่าง จากการศึกษาวิจัยพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการรับรู้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในท้องถิ่น และพนักงานธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน การชดเชยที่เพียงพอ ความยุติธรรมในการทำงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวทั้งหมดกับงานที่ทำ โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน การกำหนดการทำงานที่มีความยืดหยุ่น การมอบหมายงาน และความสัมพันธ์กับพนักงาน จึงสามารถสรุปได้ว่า การวิจัยครั้งนี้สามารถกำหนดได้ว่าพนักงานของธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศตระหนักถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน มากกว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่น ถึงอย่างไรก็ตามการศึกษานี้ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในอนาคต อันเนื่องมาจากขนาดตัวอย่างมีปริมาณในการศึกษาน้อยมาก และนอกจากนี้ยังทำการศึกษาข้อมูลพนักงานของธนาคารเพียงไม่กี่แห่งและไม่ครอบคลุม

## **แนวคิดและทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย**

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์**

ผู้วิจัยอ้างอิงหลักแนวคิดและทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) โดยมีความต้องการศึกษาความสัมพันธ์ตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ถึงลักษณะของประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะกำหนดความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันไปด้วย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน เพื่อนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

### **แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน**

ผู้วิจัยอ้างอิงหลักแนวคิดและทฤษฎีของ Maslow (1954) โดยมีความต้องการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อเพิ่มคุณค่าของความสำคัญในการทำงานและในอาชีพของพนักงาน

รวมถึงพัฒนาคุณภาพชีวิตของการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านสังคม และด้านเกียรติยศ เพื่อนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของงาน**

ผู้วิจัยอ้างอิงหลักแนวคิดและทฤษฎีของ Hackman & Oldham (1975) โดยมีความต้องการศึกษาลักษณะของงาน ที่มีผลต่อสภาวะทางจิตใจที่สำคัญ และก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้ผลลัพธ์ของงานที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจ และลดปัญหาการลางานหรือลาออกจากงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของงานประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เพื่อนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

ผู้วิจัยอ้างอิงหลักแนวคิดและทฤษฎีของ McClelland (1961) โดยมีความต้องการศึกษาความพึงพอใจ เพื่อให้รับรู้ถึงผลกระทบสำคัญที่มีต่อสภาวะทางจิตใจ และก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้ผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจ และลดปัญหาจากการลางานหรือลาออก เพื่อนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ**

ผู้วิจัยอ้างอิงหลักแนวคิดและทฤษฎีของ นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์ (2545) โดยมีความต้องการศึกษาด้านสวัสดิการ เพื่อให้รับรู้ถึงการจัดสรรขององค์กรจัดสรรที่ให้แกพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของพนักงาน ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน รวมถึงการสร้างความผูกพันต่อองค์กรทำให้พนักงานไม่คิดจะเปลี่ยนงาน เป็นประโยชน์ในด้านจิตวิทยาที่จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับในความสามารถและคุณค่าของตน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการประกอบด้วย สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน สวัสดิการด้านงาน และสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ทั้งเพศชาย และหญิง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 453 คน (งานทะเบียนประวัติ ธนาคารกรุงเทพ ณ ธันวาคม 2562)

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยผู้วิจัยคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 125) และกำหนดความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 212 ตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน จำนวน 453 คน ความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แทนค่าสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{453}{1+453(0.05)^2}$$

$$= 212.44 \text{ หรือ } 212 \text{ คน}$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง 212 ตัวอย่าง

**การเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling)** มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกแบ่งพนักงานสินเชื่อรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ตามสัดส่วนของจำนวนในแต่ละธุรกิจ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานสินเชื่อรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

ธุรกิจ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ธุรกิจลูกค้าญี่ปุ่น	68	34
2. ธุรกิจก่อสร้าง	38	16
3. ธุรกิจอุตสาหกรรมหนัก	17	9
4. ธุรกิจอุตสาหกรรมเบา	22	11
5. ธุรกิจรถยนต์และจักรกล	29	16
6. ธุรกิจจัดสรร	26	13
7. ธุรกิจลูกค้าต่างประเทศ	39	19
8. ธุรกิจบริการ	18	9

ตาราง 1 (ต่อ)

ธุรกิจ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
9. ธุรกิจน้ำตาล	14	6
10. ธุรกิจสิ่งทอและผ้าสำเร็จรูป	17	8
11. ธุรกิจโทรคมนาคม	12	6
12. ธุรกิจลูกค้ากลุ่มธุรกิจ	22	9
13. ธุรกิจเคมีภัณฑ์	48	23
14. ธุรกิจการค้า	15	7
15. ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	9	4
16. ธุรกิจสถาบันการเงิน	5	3
17. ธุรกิจเกษตร	13	3
18. ธุรกิจพลังงาน	13	3
19. ธุรกิจกลุ่มพิเศษ	6	2
20. ธุรกิจลูกค้าจีน	22	11
<b>รวม</b>	<b>453</b>	<b>212</b>

ที่มา: ทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงเทพ ณ ธันวาคม 2562

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือประกอบการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ คุณภาพชีวิต การทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อ ธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นลักษณะประชากรศาสตร์ โดยคำถาม ส่วนนี้เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended response questions) มีคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous question) จำนวน 2 ข้อ และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) จำนวน 4 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามจะประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
  - 1.1 ชาย
  - 1.2 หญิง
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) โดยใช้มาตรฐานการจัดกลุ่มอายุตาม Standard International Age Classification ขององค์การสหประชาชาติเป็นหลักในการพิจารณาในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กลุ่ม 10 ปี เป็นหลักในการแบ่งความกว้างของช่วงอายุ (ปิยนุช รัตนกุล, 2553, หน้า 3) และเพื่อให้ได้คำตอบที่มีคุณภาพจึงขอเริ่ม แจกแบบสอบถามตั้งแต่อายุ 20 ปีขึ้นไป ดังนี้

การแบ่งช่วงอายุที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

- 2.1 ช่วงอายุ 20 – 29 ปี
- 2.2 ช่วงอายุ 30 – 39 ปี
- 2.3 ช่วงอายุ 40 – 49 ปี
- 2.4 ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
  - 3.1 โสด
  - 3.2 สมรส
  - 3.3 หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
  - 4.1 ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
  - 4.2 ปริญญาโท หรือ เทียบเท่า
  - 4.3 สูงกว่าปริญญาโท
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ในการกำหนดช่วงของอายุงานนั้น ได้อ้างอิงจาก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลแผนกทรัพยากรบุคคล อายุงานต่ำกว่า 1 ปี เป็นอายุงานที่น้อยที่สุด และอายุงาน 30 ปี โดยมีเศษของเดือนมากกว่า 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุงานดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุงาน โดยแบ่งเป็น 4 ช่วงดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงอายุ} &= \frac{39 - 1}{4} \\ &= 9.5 \text{ ปี หรือ } 10 \text{ ปี}\end{aligned}$$

5.1 อายุงานอยู่ในช่วงต่ำกว่า 0 - 5 ปี

5.2 อายุงานอยู่ในช่วง 6 - 10 ปี

5.3 อายุงานอยู่ในช่วง 11 - 15 ปี

5.4 อายุงานอยู่ในช่วง 16 - 20 ปี

5.4 อายุงาน 21 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก ดังนี้

6.1 ระดับปฏิบัติการ

6.2 ระดับผู้จัดการขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งออกเป็น ด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านสังคม และด้านเกียรติยศ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปลผลในแต่ละช่วง ประกอบด้วยคำถาม 12 ข้อ แบ่งออกเป็น

ด้านร่างกาย	จำนวน 3 ข้อ
ด้านความปลอดภัย	จำนวน 3 ข้อ
ด้านสังคม	จำนวน 3 ข้อ
ด้านความปลอดภัย	จำนวน 3 ข้อ

โดยสร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้



ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอภิปรายผลการวิจัยของตอนที่ 2 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านสังคม และด้านเกียรติยศ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สามารถแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน อยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน อยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปลผลในแต่ละช่วง ประกอบด้วยคำถาม 17 ข้อ แบ่งออกเป็น

ความหลากหลายของงาน	จำนวน 4 ข้อ
ความท้าทายของงาน	จำนวน 4 ข้อ
ความก้าวหน้าในงาน	จำนวน 3 ข้อ
การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	จำนวน 3 ข้อ
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	จำนวน 3 ข้อ

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอภิปรายผลการวิจัยของตอนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณ ความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของงาน ได้แก่ ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สามารถแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อลักษณะของงาน ของพนักงาน  
สินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด)  
มหาชน อยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.4- 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อลักษณะของงาน ของพนักงาน  
สินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด)  
มหาชน อยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อลักษณะของงาน ของพนักงาน  
สินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด)  
มหาชน อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อลักษณะของงาน ของพนักงาน  
สินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด)  
มหาชน อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อลักษณะของงาน ของพนักงาน  
สินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด)  
มหาชน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ รายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ได้แก่ สวัสดิการด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน สวัสดิการด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน สวัสดิการด้านการปฏิบัติงาน และสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปลผลในแต่ละช่วง ประกอบด้วยคำถาม 13 ข้อ แบ่งออกเป็น

สวัสดิการด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน	จำนวน 4 ข้อ
สวัสดิการด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน	จำนวน 3 ข้อ
สวัสดิการด้านการปฏิบัติงาน	จำนวน 4 ข้อ
สวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	จำนวน 2 ข้อ

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอภิปรายผลการวิจัยของตอนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ได้แก่ สวัสดิการด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน สวัสดิการด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน สวัสดิการด้านการปฏิบัติงาน และสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน สามารถแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน อยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน อยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลทฤษฎีจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้องานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เพื่อสร้างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกัน
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ความพึงพอใจต่อองค์กร ของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะกรรมการ เพื่อทำการตรวจสอบ และพิจารณาความถูกต้อง พร้อมทั้งขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยก่อนนำไปใช้

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคณะกรรมการสารนิพนธ์

6. นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา (Wording) เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) สูตรของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546, น. 449) เพื่อ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าอัลฟาที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงโดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้คือไม่ต่ำกว่า 0.7 โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.910 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้และสามารถนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้ และหากพิจารณารายด้านจะได้ผลดังนี้

คุณค่าคุณภาพชีวิตโดยรวม	0.798
ด้านร่างกาย	0.836
ด้านความปลอดภัย	0.703
ด้านสังคม	0.779
ด้านเกียรติยศ	0.716
ลักษณะงานโดยรวม	0.824
ความหลากหลายของงาน	0.707
ความท้าทายของงาน	0.707
ความก้าวหน้าในงาน	0.702
การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	0.830
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.716
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	0.853

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากหนังสือ บทความวารสาร วิทยานิพนธ์ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 ตัวอย่าง

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่กำหนดไว้แล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ แบบสอบถาม และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก โดยคัดเลือกเฉพาะที่สมบูรณ์เท่านั้น

2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

3. นำข้อมูลที่ลงรหัสไปแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน โดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) จำนวน 12 ข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.3 การวิเคราะห์ลักษณะของงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) จำนวน 17 ข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในสวัสดิการต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale

questions) รวมจำนวน 13 ข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.5 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent sample t-test (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545) One-way analysis of variance (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549) หรือ สถิติ Brown-Forsythe (ภาณุมาศ ตัมพานูวัตร, 2551) และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549)

4.5.1 สมมติฐานที่ 1 พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-way analysis of variance (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549), สถิติ Independent t-test (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549) และสถิติ Brown-Forsythe (B) (Joachim, 2001 อ้างใน ภาณุมาศ ตัมพานูวัตร, 2551)

4.5.2 สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549)

4.5.3 สมมติฐานที่ 3 ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** ประกอบด้วย การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ และความหมายของข้อมูลที่ใช้ในวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ที่ใช้ลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะของงาน และความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน นำมา วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545, หน้า 36)



$$P = \frac{f}{n}(100)$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ  
 f แทน ความถี่ของข้อมูล  
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n f_i X_i}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง  
 $f_i$  แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละชั้น  $i = 1, 2, \dots, n$   
 $X_i$  แทน ค่าข้อมูลของแต่ละชั้น  $i = 1, 2, \dots, n$   
 n แทน จำนวนข้อมูลของประชากร

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548)

$$SD = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง  
 $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง  
 $f_i$  แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละชั้น  $i = 1, 2, \dots, n$   
 $X_i$  แทน ค่าข้อมูลของแต่ละชั้น  $i = 1, 2, \dots, n$   
 n แทน จำนวนข้อมูลของประชากร

**สถิติที่ใช้ทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test)** โดยใช้วิธีหาค่าครอนบักแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

2.1 สถิติ t-test for Independent Samples ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งตัวอย่างทั้ง 2 เป็นอิสระจากกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ ในการทดสอบ t-test หากความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จะใช้ค่า t จากการทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed แต่ถ้าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม จะใช้ค่า t จากการทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test

$$\text{Cronbach's Alpha } (\alpha) = \frac{\overline{\text{covariance/variance}}}{1+(k-1)\overline{\text{covariance/variance}}}$$

เมื่อ Cronbach's Alpha	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
k	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนรวม
$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของคำถาม

**การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ประกอบด้วย**

1. สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยมีสูตรในการหาค่า t (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ดังนี้

$$\text{กรณีที่ } S_1^2 = S_2^2$$

สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

โดยที่  $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$S_1^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$S_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$n_1$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$n_2$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีที่  $S_1^2 \neq S_2^2$

สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความอิสระ = df

$$df = \frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[ \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left( S_p^2 \right) \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}} \quad df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$S_1^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$S_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$n_1$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$n_2$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ( $n_1 + n_2 - 2$ )

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐานที่เกี่ยวกับ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544, หน้า 224)

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution  
 $MS_{(B)}$  แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม  
 $MS_{(W)}$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

โดยกำหนดค่าความอิสระ (Degree of Freedom: DF) ระหว่างกลุ่ม คือ  $k-1$  ภายในกลุ่ม  $n-k$  และรวมทั้งกลุ่ม คือ  $n-1$

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544, หน้า 333)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left[ \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่

$$n \neq n_j$$

$$r = n - k$$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่  $i$  และ  $j$   
 $T_{1-\alpha/2; n-k}$  แทน ค่าที่ใช้พิจารณาการแจกแจงที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นของความ เป็นอิสระภายในกลุ่ม  
MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MSW)  
 $k$  แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม  $i$   
 $n$  แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม  $j$   
 $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่น

กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้สถิติ Brown – forsythe (B) เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน มีสูตรการแสดงคำนวณดังนี้

$$\beta = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยค่า  $MS_w = \sum_{i=1}^K \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$

เมื่อ $\beta$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
$MS_b$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Squares between groups)
$MS_w$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Squares within groups) สำหรับ Brown-Forsythe
$K$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$n_i$	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ $i$
$N$	แทน	ขนาดประชากร
$S_i^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS_{(w)} \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ $t$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within groups) สำหรับ Brown-Forsythe
$\bar{x}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง $i$
$\bar{x}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง $j$

$n_i$  แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่  $i$   
 $n_j$  แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่  $j$

การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยที่แต่ละตัวมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval scale) ขึ้นไปใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ  $r_{xy}$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (X)  
 $\sum Y$  แทน ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (Y)  
 $\sum XY$  แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลตัวแปรที่ 1 และ 2  
 $\sum X^2$  แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1  
 $\sum Y^2$  แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2  
 $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$  ซึ่งความหมายของค่า  $r$  เป็นดังนี้

ถ้าค่า  $r$  เป็นลบ แสดงว่า  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือถ้า  $x$  เพิ่ม  $y$  จะลด แต่ถ้า  $x$  ลด  $y$  จะเพิ่มขึ้น  
 ถ้าค่า  $r$  เป็นบวก แสดงว่า  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือถ้า  $x$  เพิ่ม  $y$  จะเพิ่ม แต่ถ้า  $x$  ลด  $y$  จะลดลง  
 ถ้าค่า  $r$  เข้าใกล้ 1 แสดงว่า  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก  
 ถ้าค่า  $r$  เข้าใกล้ -1 แสดงว่า  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า  $r$  เท่ากับ 0 แสดงว่า  $x$  และ  $y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน  
ถ้า  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.81-1.00 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.61-0.80 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.41-0.60 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.21-0.40 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.01-0.20 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ผู้วิจัยได้กำหนดตัวสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
MS	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
LSD	แทน Least Significant Difference
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$H_0$	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
$H_1$	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
p-value	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง

ตาราง 2 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ชาย	66	31.13
หญิง	146	68.87
<b>รวม</b>	<b>212</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 2 พบว่า ข้อมูลเพศของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 212 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 68.87 และเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 31.13 ตามลำดับ

ตาราง 3 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
20 – 29 ปี	54	25.47
30 – 39 ปี	118	55.66
40 – 49 ปี	32	15.09
50 ปีขึ้นไป	8	3.77
<b>รวม</b>	<b>212</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 3 พบว่า ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 212 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 55.66 รองลงมาคือ อายุ

20-29 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 25.47 อายุ 40-49 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
โสด	151	71.23
สมรส/อยู่ด้วยกัน	59	27.83
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	2	0.94
<b>รวม</b>		<b>100.00</b>

จากตาราง 4 พบว่า ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 212 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 71.23 รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 27.83 และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	67	31.60
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	139	65.57
สูงกว่าปริญญาโท	6	2.83
<b>รวม</b>		<b>100.00</b>

จากตาราง 5 พบว่า ข้อมูลระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 212 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่า จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 65.57 รองลงมาคือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.83 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
0-5 ปี	72	33.96
6-10 ปี	74	34.91
11-15 ปี	34	16.04
16-20 ปี	17	8.02
20 ปีขึ้นไป	15	7.08
<b>รวม</b>	<b>212</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 6 พบว่า ข้อมูลระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 212 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 34.91 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0-5 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 33.96 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.04 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.02 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.08 ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งงาน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	164	77.36
ระดับผู้จัดการขึ้นไป	48	22.64
<b>รวม</b>	<b>212</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 7 พบว่า ข้อมูลตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 212 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 77.36 และระดับผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านความปลอดภัย 3) ด้านสังคม และ 4) ด้านเกียรติยศ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำเสนอค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มตัวอย่าง 212 คน ปรากฏผลดังตาราง 8-12 ดังนี้

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านร่างกาย	3.53	0.944	ดี
ด้านความปลอดภัย	4.21	0.650	ดีมาก
ด้านสังคม	3.78	0.759	ดี
ด้านเกียรติยศ	3.74	0.804	ดี
<b>คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.561</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 8 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านสังคม ด้านเกียรติยศ และด้านร่างกาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 3.74 และ 3.53 ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านร่างกาย

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฯ ด้านร่างกาย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. องค์กรมีการกำหนดเวลาที่เหมาะสมในการทำงาน	3.82	0.981	ดี
2. มีความสมดุลในด้านชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ช่วย สร้างคุณภาพชีวิตที่ดี	3.51	1.099	ดี
3. ภาวะความรับผิดชอบที่ได้รับจากงาน ไม่ทำให้เกิดปัญหา ด้านสุขภาพและจิตใจ	3.25	1.108	ปานกลาง
<b>คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฯ ด้านร่างกายโดยรวม</b>	<b>3.53</b>	<b>0.944</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 9 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านร่างกายโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อองค์กรมีการกำหนดเวลาที่เหมาะสมในการทำงาน และข้อมีความสมดุลในด้านชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ช่วยสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ 3.51 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อภาวะความรับผิดชอบที่ได้รับจากงาน ไม่ทำให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพและจิตใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านความปลอดภัย

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฯ ด้านความปลอดภัย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. องค์กรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้	4.29	0.688	ดีมาก
2. องค์กรมีบริการตรวจสอบสภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	4.21	0.932	ดีมาก
3. องค์กรมีการเตรียมความพร้อม และ จัดมาตรการในการ การป้องกันอุบัติเหตุ หรือวินาศภัยต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน	4.14	0.818	ดี
<b>คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฯ ด้านความปลอดภัยโดยรวม</b>	<b>4.21</b>	<b>0.650</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตาราง 10 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านความปลอดภัยโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ข้อองค์กรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้ และ ข้อองค์กรมีบริการตรวจสอบสภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ 4.21 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อองค์กรมีการเตรียมความพร้อม และ จัดมาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุ หรือวินาศภัยต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฯ ด้านสังคม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. องค์กรให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมเสริมสร้าง ความสัมพันธ์ภายในองค์กร	3.79	0.910	ดี
2. ท่านมีส่วนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้เสมอ	3.67	0.994	ดี
3. องค์กรให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการจัดกิจกรรม เพื่อสาธารณประโยชน์ต่อสังคม	3.89	0.835	ดี
<b>คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฯ ด้านสังคมโดยรวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.759</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 11 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสังคมโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ข้อองค์กรให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการจัดกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ต่อสังคม ข้อองค์กรให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร และข้อท่านมีส่วนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 3.79 และ 3.67 ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านเกียรติยศ

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฯ ด้านเกียรติยศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถที่มี	3.77	0.885	ดี
2. ท่านมีโอกาสที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่นในการเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่	3.51	1.019	ดี
3. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การจัดฝึกอบรม การดูงาน	3.92	0.931	ดี
<b>คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฯ ด้านเกียรติยศโดยรวม</b>	<b>3.74</b>	<b>0.804</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 12 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านเกียรติยศโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ข้อองค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การจัดฝึกอบรม การดูงาน ข้อท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถที่มี และข้อท่านมีโอกาสที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่นในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.77 และ 3.51 ตามลำดับ



### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน ได้แก่ 1) ด้านความหลากหลายของงาน 2) ด้านความท้าทายในงาน 3) ด้านความก้าวหน้าในงาน 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และ 5) ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำเสนอค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มตัวอย่าง 212 คน ปรัชญาผลดังตาราง 13-18 ดังนี้

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อฯ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความหลากหลายของงาน	3.80	0.713	ดี
ด้านความท้าทายในงาน	4.00	0.517	ดี
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.43	0.895	ดี
ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	3.75	0.750	ดี
ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	4.28	0.569	ดีมาก
<b>ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อฯ โดยรวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.531</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 13 การวิเคราะห์ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความท้าทายในงาน ด้านความหลากหลายของงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.80 3.75 และ 3.43 ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านความหลากหลายของงาน

ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อฯ ด้านความหลากหลายของงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านมีความน่าสนใจ และ ทำทหายความสามารถของท่าน	3.93	0.820	ดี
2. งานของท่านเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการทำงานตลอดเวลา	3.57	0.969	ดี
3. งานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถ หลากหลายด้านประกอบกัน	4.17	0.695	ดี
4. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่มี ความแตกต่างจากเดิม เพื่อช่วยให้ง่ายมากขึ้นในการทำงาน	3.54	1.055	ดี
<b>ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อฯ ด้านความหลากหลายของงาน โดยรวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.713</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 14 การวิเคราะห์ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านความหลากหลายของงานโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ข้องานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถหลากหลายด้านประกอบกัน ข้องานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านมีความน่าสนใจ และทำทหายความสามารถของท่าน ข้องานของท่านเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานตลอดเวลา และข้อท่านได้รับการสนับสนุนให้ทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีความแตกต่างจากเดิม เพื่อช่วยให้ง่ายมากขึ้นในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 3.93 3.57 และ 3.54 ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านความท้าทายในงาน

ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อฯ ด้านความท้าทายในงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องพบกับการแก้ไขปัญหาในการทำงานเสมอ	4.37	0.629	ดีมาก
2. ท่านมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน	3.67	0.927	ดี
3. ท่านได้รับมอบหมายในงานที่ยาก แต่ก็สามารถทำได้สำเร็จ ด้วยดี	4.01	0.653	ดี
4. ท่านมีความกระตือรือร้น และอยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.95	0.717	ดี
<b>ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อฯ ด้านความท้าทายในงาน โดยรวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.517</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 15 การวิเคราะห์ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านความท้าทายในงานโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ข้อท่านต้องพบกับการแก้ไขปัญหาในการทำงานเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อท่านได้รับมอบหมายในงานที่ยาก แต่ก็สามารถทำได้สำเร็จด้วยดี ข้อท่านมีความกระตือรือร้น และอยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ และ ข้อท่านมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 3.95 และ 3.67 ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านความก้าวหน้าในงาน

ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อฯ ด้านความก้าวหน้าในงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การพิจารณาความดีความชอบในองค์กรของท่านมี ความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม	3.44	0.979	ดี
2. ท่านเห็นว่าการทำงานในองค์กรนี้จะทำให้ท่านมีตำแหน่ง หน้าที่การงานที่สูงขึ้น	3.51	1.000	ดี
3. ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิต ตามจุดมุ่งหมาย ของท่านในองค์กรนี้	3.35	1.027	ปานกลาง
<b>ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อฯ ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยรวม</b>	<b>3.43</b>	<b>0.895</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 16 การวิเคราะห์ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านความก้าวหน้าในงานโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อท่านเห็นว่าการทำงานในองค์กรนี้จะทำให้ท่านมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น และข้อการพิจารณาความดีความชอบในองค์กรของท่านมีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และ 3.44 ตามลำดับ และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิต ตามจุดมุ่งหมายของท่านในองค์กรนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อฯ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา	3.75	0.955	ดี
2. ท่านมีส่วนร่วมในการทำให้การบริหารงาน รวมถึงตัวองค์กร หรือหน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้า	3.67	0.936	ดี
3. ท่านมีความเข้าใจด้านวิสัยทัศน์ และภารกิจสำคัญของ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.84	0.722	ดี
<b>ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อฯ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน โดยรวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.750</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 17 การวิเคราะห์ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านมีความเข้าใจด้านวิสัยทัศน์ และภารกิจสำคัญของหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ข้อหน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา และข้อท่านมีส่วนร่วมในการทำให้การบริหารงาน รวมถึงตัวองค์กรหรือหน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.75 และ 3.67 ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี มีมิตรไมตรี และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน	4.31	0.666	ดีมาก
2. การปฏิบัติงานของท่านเป็นการทำงานเป็นทีม	4.27	0.714	ดีมาก
3. งานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบันเปิดโอกาสให้ท่านได้ทำความรู้จักกับบุคคลอื่น ทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงานและผู้มาติดต่องาน	4.25	0.681	ดีมาก
<b>ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยรวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.569</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตาราง 18 การวิเคราะห์ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี มีมิตรไมตรี และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน ข้อการปฏิบัติงานของท่านเป็นการทำงานเป็นทีม และข้องานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบันเปิดโอกาสให้ท่านได้ทำความรู้จักกับบุคคลอื่น ทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงานและผู้มาติดต่องาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 4.27 และ 4.25 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการ ได้แก่ 1) ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน 2) ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน 3) ด้านสวัสดิการด้านงาน และ 4) ด้านสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำเสนอค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มตัวอย่าง 212 คน ปรากฏผลดังตาราง 19-23 ดังนี้

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สินเช็อรูทริจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเช็อรูทริจรายใหญ่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน	3.29	0.922	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน	3.45	0.837	ดี
ด้านสวัสดิการด้านงาน	3.80	0.716	ดี
ด้านสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.93	0.792	ดี
<b>ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเช็อรูทริจรายใหญ่ โดยรวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.636</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 19 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเช็อรูทริจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านสวัสดิการด้านงาน และด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 3.80 และ 3.45 ตามลำดับ และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน  
 สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อฯ ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
1. งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับรายได้ที่ท่านได้รับ	3.33	1.054	ปานกลาง
2. รายได้ของท่านเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในชีวิต	3.42	1.092	ดี
3. โบนัสที่ท่านได้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานขององค์กร	3.24	1.064	ปานกลาง
4. ระบบการประเมินผล ด้านการปรับขึ้นเงินเดือนพนักงาน มีความยุติธรรมกับท่าน	3.18	1.057	ปานกลาง
<b>ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อฯ ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงินโดยรวม</b>	<b>3.29</b>	<b>0.922</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 20 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่  
 ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงินโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม  
 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า  
 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อรายได้ของท่านเพียงพอสำหรับการใช้จ่าย  
 ในชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง  
 ได้แก่ ข้องานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับรายได้ที่ท่านได้รับ ข้อโบนัสที่ท่านได้สอดคล้องกับ  
 ผลการดำเนินงานขององค์กร และข้อระบบการประเมินผล ด้านการปรับขึ้นเงินเดือนพนักงาน  
 มีความยุติธรรมกับท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 3.24 และ 3.18 ตามลำดับ



ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน  
สินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สวัสดิการที่องค์กรจัดให้ครอบคลุมถึงครอบครัวท่าน	2.86	1.170	ปานกลาง
2. สวัสดิการเงินช่วยเหลือประเภทต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้มี ความเหมาะสม	3.46	1.004	ดี
3. องค์กรของท่านมีการจ่ายค่าจ้างในวันลา ถูกต้องตามกฎหมาย	4.04	0.933	ดี
<b>ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินโดยรวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.837</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 21 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่  
ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม  
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม  
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อองค์กรของท่านมีการจ่ายค่าจ้างในวันลา ถูกต้องตามกฎหมาย  
และข้อสวัสดิการเงินช่วยเหลือประเภทต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
4.04 และ 3.46 ตามลำดับ และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่  
ข้อสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ครอบคลุมถึงครอบครัวท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน  
สินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสวัสดิการด้านงาน

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ด้านสวัสดิการด้านงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถบริหาร จัดการงานของท่านได้อย่างเต็มที่	3.86	0.857	ดี
2. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.86	0.881	ดี
3. ท่านมีความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน	3.85	0.852	ดี
4. งานที่ท่านทำ เป็นงานที่ท่านชอบและให้ความสนใจ	3.64	0.911	ดี
<b>ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ด้านสวัสดิการด้านงานโดยรวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.716</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 22 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสวัสดิการด้านงานโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านสามารถบริหารจัดการงานของท่านได้อย่างเต็มที่ ข้อท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ข้อท่านมีความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน และข้องานที่ท่านทำเป็นงานที่ท่านชอบและให้ความสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.86 3.85 และ 3.64 ตามลำดับ

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ด้านสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน	3.99	0.846	ดี
2. องค์กรของท่านมีการจัดสัดส่วนห้องพัก โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับการทำงานอย่างเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้งาน	3.88	0.931	ดี
<b>ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ด้านสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงานโดยรวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.792</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 23 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ด้านสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงานโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน และข้อองค์กรของท่านมีการจัดสัดส่วนห้องพัก โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับการทำงานอย่างเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 3.88 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ชาย	3.57	.645	-.710	210	.479
	หญิง	3.64	.633			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการมีค่า p-value เท่ากับ 0.479 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้สถิติ Levene' test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรที่มีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สินเชื้อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	p-value
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	0.144	0.934

จากตาราง 25 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในสวัสดิการของ พนักงานสินเชื้อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.934 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่ม อายุไม่แตกต่างกัน จึงใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในการทดสอบ

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สินเชื้อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA

		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม		6.191	3	2.064	5.419**	0.001
	ภายในกลุ่ม		79.218	208	0.381		
	รวม		85.409	211			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื้อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ F-test ในตาราง One way ANOVA ในการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการมีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานสินเชื้อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่

มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ด้วย LSD

อายุ	$\bar{x}$	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		3.58	3.56	3.69	4.45
20-29 ปี	3.58	-	0.01 (0.894)	-0.12 (0.390)	-0.87** (0.000)
30-39 ปี	3.56	-	-	-0.13 (0.284)	-0.89** (0.000)
40-49 ปี	3.69	-	-	-	-0.76** (0.002)
50 ปีขึ้นไป	4.45	-	-	-	-

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ด้วย LSD ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.87

พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89

พนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.76

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้สถิติ Levene' test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant

Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ของแต่ละกลุ่มสถานภาพโดยใช้

Levene's test

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	p-value
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	2.067	0.129

จากตาราง 28 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ของแต่ละกลุ่มสถานภาพโดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.129 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มสถานภาพไม่แตกต่างกัน จึงใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในการทดสอบ

ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เมื่อจำแนกตามกลุ่มสถานภาพโดยใช้สถิติ One way ANOVA

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	0.979	2	0.490	1.212	0.300
	ภายในกลุ่ม	84.429	209	0.404		
	รวม	85.409	211			



จากตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เมื่อจำแนกตามกลุ่มสถานภาพ โดยใช้สถิติ F-test ในตาราง One way ANOVA ในการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการมีค่า p-value เท่ากับ 0.300 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้สถิติ Levene' test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant

Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	p-value
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	0.208	0.813

จากตาราง 30 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.813 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน จึงใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในการทดสอบ

ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เมื่อจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ One way ANOVA

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	0.203	2	0.102	0.249	0.780
	ภายในกลุ่ม	85.206	209	0.408		
	รวม	85.409	211			

จากตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เมื่อจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test ในตาราง One way ANOVA ในการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการมีค่า p-value เท่ากับ 0.780 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้สถิติ Levene' test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สิ้นเชื้อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้ Levene's test

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	p-value.
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	1.429	0.225

จากตาราง 25 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สิ้นเชื้อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.225 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในการทดสอบ

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สิ้นเชื้อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เมื่อจำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ One way ANOVA

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	5.253	4	1.313	3.392*	0.010
	ภายในกลุ่ม	80.155	207	0.387		
	รวม	85.409	211			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เมื่อจำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ F-test ในตาราง One way ANOVA ในการทดสอบพบว่าความพึงพอใจในสวัสดิการมีค่า p-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 34

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วย LSD

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	0-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	20 ปีขึ้นไป
0-5 ปี	3.57	-	0.09 (0.408)	-0.20 (0.130)	-0.23 (0.171)	-0.45* (0.011)
6-10 ปี	3.48	-	-	-0.28* (0.030)	-0.32 (0.060)	-0.54** (0.003)
11-15 ปี	3.76	-	-	-	-0.03 (0.856)	-0.26 (0.187)
16-20 ปี	3.80	-	-	-	-	-0.22 (0.316)
20 ปีขึ้นไป	4.02	-	-	-	-	-

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน จำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ด้วย LSD ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0-5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป มีค่า p-value เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0-5 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีค่า p-value เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0-5 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป มีค่า p-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0-5 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	ตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ระดับปฏิบัติการ	3.54	0.608	-3.554**	210	0.000
	ระดับผู้จัดการขึ้นไป	3.90	0.658			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยพนักงานตำแหน่งระดับผู้จัดการขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่าพนักงานตำแหน่งระดับปฏิบัติการ 0.36

**สมมติฐานที่ 2** คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

$H_0$ : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

$H_1$ : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อวิเคราะห์

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
	r	p-value		
ด้านร่างกาย	0.497**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความปลอดภัย	0.445**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านสังคม	0.528**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านเกียรติยศ	0.628**	0.000	สูง	เดียวกัน

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน พบว่า

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านร่างกาย มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านร่างกาย มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.497 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน มีคุณภาพชีวิตด้านร่างกายมากขึ้นจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความปลอดภัย มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.445 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมี



นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน มีคุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยมากขึ้นจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคม มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.528 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน มีคุณภาพชีวิตด้านสังคมมากขึ้นจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านเกียรติยศ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านเกียรติยศ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.628 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน มีคุณภาพชีวิตด้านเกียรติยศมากขึ้นจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการเพิ่มขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

**สมมติฐานที่ 3** ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

$H_0$ : ลักษณะของงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

$H_1$ : ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

ลักษณะของงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
	r	p-value		
ด้านความหลากหลายของงาน	0.630**	0.000	สูง	เดียวกัน
ด้านความท้าทายในงาน	0.575**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.676**	0.000	สูง	เดียวกัน
ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	0.632**	0.000	สูง	เดียวกัน
ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.412**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน พบว่า

ลักษณะของงานด้านความหลากหลายของงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ลักษณะของงานด้านความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.630 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน มีลักษณะของงานด้านความหลากหลายของงานมากขึ้นจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการเพิ่มขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ลักษณะของงานด้านความท้าทายในงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ลักษณะของงานด้านความท้าทายในงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.575 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน มีลักษณะของงานด้านความท้าทายในงานมากขึ้นจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการเพิ่มขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ลักษณะของงานด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ลักษณะของงานด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.676 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน มีลักษณะของงานด้านความก้าวหน้าในงานมากขึ้นจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการเพิ่มขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ลักษณะของงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ลักษณะของงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.632 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน มีลักษณะของงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมากขึ้นจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการเพิ่มขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ลักษณะของงานด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ลักษณะของงานด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.412 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน มีลักษณะของงานด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมากขึ้นจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการเพิ่มขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 38 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
<b>สมมติฐานที่ 1 พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน</b>		
<b>สมมติฐานที่ 1.1</b> พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
<b>สมมติฐานที่ 1.2</b> พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One way ANOVA
<b>สมมติฐานที่ 1.3</b> พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One way ANOVA
<b>สมมติฐานที่ 1.4</b> พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One way ANOVA
<b>สมมติฐานที่ 1.5</b> พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One way ANOVA
<b>สมมติฐานที่ 1.6</b> พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
<b>สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน</b>		
- ด้านร่างกาย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson product moment correlation coefficient
- ด้านความปลอดภัย		
- ด้านสังคม		
- ด้านเกียรติยศ		

ตาราง 38 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 3 ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อ ธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน		
- ด้านความหลากหลายของงาน		
- ด้านความท้าทายในงาน		
- ด้านความก้าวหน้าในงาน	สอดคล้องกับ	Pearson product
- ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	สมมติฐานที่ตั้งไว้	moment correlation
- ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น		coefficient



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน และเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับฝ่ายบริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลของ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สำหรับใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน และลักษณะงานของพนักงานอย่างเหมาะสมเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อองค์การอย่างสูงสุด

#### สังเขปการวิจัย

##### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

##### สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย สังคม และเกียรติยศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

3. ลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลาย ความท้าทาย ความก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหาร และการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็น พนักงานสายงานธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 453 คน (งานทะเบียนประวัติ ธนาคารกรุงเทพ ณ ธันวาคม 2562)

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน รวมทั้งเพศหญิง และเพศชาย มีจำนวน 453 คน ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรโดยมีการกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณ ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 125) ได้ขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 212 คน

##### ขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) โดยเลือกแบ่งพนักงานสินเชื่อรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ตามสัดส่วนของจำนวนในแต่ละธุรกิจทั้งหมด 212 คน

##### การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือประกอบการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

และตำแหน่งงาน โดยเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) ให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียว

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งออกเป็น ด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านสังคม และด้านเกียรติยศ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale Questions) รวม 12 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale Questions) รวม 17 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ได้แก่ สวัสดิการด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน สวัสดิการด้านผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน สวัสดิการด้านการปฏิบัติงาน และสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวม 13 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ

#### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้องานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เพื่อสร้างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกัน
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ความพึงพอใจต่อองค์กร ของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน



4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณะกรรมการ เพื่อทำการตรวจสอบ และพิจารณาความถูกต้อง พร้อมทั้งขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยก่อนนำไปใช้

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคณะกรรมการสารนิพนธ์

6. นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา (Wording) เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) สูตรของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546, น. 449) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าอัลฟาที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงโดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.7 โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นซึ่งใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง แบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.910 หมายความว่ามีความเชื่อมั่นสูง และหากพิจารณารายด้านจะได้ผล ดังนี้

คุณค่าคุณภาพชีวิตโดยรวม	0.798
ด้านร่างกาย	0.836
ด้านความปลอดภัย	0.703
ด้านสังคม	0.779
ด้านเกียรติยศ	0.761
ลักษณะงานโดยรวม	0.824
ความหลากหลายของงาน	0.707
ความท้าทายของงาน	0.707
ความก้าวหน้าในงาน	0.702
การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	0.830
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.761
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	0.853

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ ในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 68.87 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 55.66 มีสถานภาพโสด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 71.23 มีการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่าจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 65.57 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 34.91 และมีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติงาน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 77.36

### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านสังคม ด้านเกียรติยศ และด้านร่างกาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 3.74 และ 3.53 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความปลอดภัยโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ข้อองค์กรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้ และข้อองค์กรมีบริการตรวจสอบสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ 4.21 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อองค์กรมีการเตรียมความพร้อม และ จัดมาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุ หรือวินาศภัยต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

2.2 ด้านสังคม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ข้อองค์กรให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการจัดกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ ต่อสังคม ข้อองค์กรให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร และ ข้อท่านมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 3.79 และ 3.67 ตามลำดับ

2.3 ด้านเกียรติยศ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ข้อองค์การของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การจัดฝึกอบรม การดูงาน ข้อท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถที่มี และข้อท่านมีโอกาสที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่นในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.77 และ 3.51 ตามลำดับ

2.4 ด้านร่างกาย ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อองค์การมีการกำหนดเวลาที่เหมาะสมในการทำงาน และข้อมีความสมดุลในด้านชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวที่ช่วยสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ 3.51 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อภาวะความรับผิดชอบที่ได้รับจากงาน ไม่ทำให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพและจิตใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

3. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความท้าทายในงาน ด้านความหลากหลายของงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.80 3.75 และ 3.43 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี มิมีมิตรไมตรีและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน ข้อการปฏิบัติงานของท่านเป็นการทำงานเป็นทีม และข้องานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบันเปิดโอกาสให้ท่านได้ทำความรู้จักกับบุคคลอื่น ทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงานและผู้มาติดต่องาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 4.27 และ 4.25 ตามลำดับ

3.2 ด้านความท้าทายในงานโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมี

ความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ข้อท่านต้องพบกับการแก้ไขปัญหาในการทำงานเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อท่านได้รับมอบหมายในงานที่ยาก แต่ก็สามารถทำได้สำเร็จด้วยดี ข้อท่านมีความกระตือรือร้น และอยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ และ ข้อท่านมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 3.95 และ 3.67 ตามลำดับ

3.3 ด้านความหลากหลายของงานโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ข้องานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถหลากหลายด้านประกอบกัน ข้องานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านมีความน่าสนใจ และท้าทายความสามารถของท่าน ข้องานของท่านเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานตลอดเวลา และข้อท่านได้รับการสนับสนุนให้ทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีความแตกต่างจากเดิม เพื่อช่วยให้ง่ายมากขึ้นในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 3.93 3.57 และ 3.54 ตามลำดับ

3.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านมีความเข้าใจด้านวิสัยทัศน์ และภารกิจสำคัญของหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ข้อหน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา และข้อท่านมีส่วนร่วมในการทำให้การบริหารงาน รวมถึงตัวองค์กรหรือหน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.75 และ 3.67 ตามลำดับ

3.5 ด้านความก้าวหน้าในงานโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อท่านเห็นว่าการทำงานในองค์กรนี้จะทำให้ท่านมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น และข้อการพิจารณาความดีความชอบในองค์กรของท่านมีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และ 3.44 ตามลำดับ และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิต ตามจุดมุ่งหมายของท่านในองค์กรนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านสวัสดิการด้านงาน และด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 3.80 และ 3.45 ตามลำดับ และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

4.1 ด้านสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงานโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน และข้อองค์กรของท่านมีการจัดสัดส่วนห้องพัก โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องมือ เครื่องใช้ สำหรับการทำงานอย่างเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 3.88 ตามลำดับ

4.2 ด้านสวัสดิการด้านงานโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านสามารถบริหาร จัดการงานของท่านได้อย่างเต็มที่ ข้อท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ข้อท่านมีความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน และข้องานที่ท่านทำเป็นงานที่ท่านชอบและให้ความสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.86 3.85 และ 3.64 ตามลำดับ

4.3 ด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อองค์กรของท่านมีการจ่ายค่าจ้างในวันลา ถูกต้องตามกฎหมาย และข้อสวัสดิการเงินช่วยเหลือประเภทต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และ 3.46 ตามลำดับ และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ครอบคลุมถึงครอบครัวท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

4.4 ด้านสวัสดิการที่เป็นตัวเงินโดยรวม ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อรายได้ของท่านเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้องานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับรายได้ที่ท่านได้รับ ข้อโบนัสที่ท่านได้สอดคล้องกับผลการดำเนินงาน

ขององค์กร และข้อระบบการประเมินผล ด้านการปรับขึ้นเงินเดือนพนักงานมีความยุติธรรมกับท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 3.24 และ 3.18 ตามลำดับ

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0-5 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยพนักงานตำแหน่งระดับผู้จัดการขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่าพนักงานตำแหน่งระดับปฏิบัติการ 0.36

**สมมติฐานที่ 2** คุณภาพชีวิตในการทำงาน ทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย สังคม และเกียรติยศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านเกียรติยศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย และด้านสังคม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

**สมมติฐานที่ 3** ลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลาย ความท้าทาย ความก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหาร และการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

ลักษณะของงาน ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ลักษณะของงาน ด้านความท้าทายในงาน และด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ ในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

### 1. ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1 พนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่อง ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน มีหลักการและแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงาน

ทั้งชายและหญิงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยที่พนักงานชายและหญิงมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ที่เท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญชนก เชิงศักดิ์ศรี (2563) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานในเครือบริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเนื่องจาก พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มที่ใกล้จะเกษียณอายุการทำงาน จึงให้ความสำคัญกับสวัสดิการต่าง ๆ เพราะต้องการรายได้เพื่อสร้างมั่นคงให้กับตนเองและครอบครัว หลังเกษียณอายุการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สลักจิต ภูประกร (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษา และด้านสนนทานการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.3 พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการให้สวัสดิการกับพนักงานไม่มีข้อจำกัดในด้านสถานภาพสมรส ไม่ว่าจะพนักงานจะมีสถานภาพโสด แต่งงานแล้ว หรือเป็นหม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ ก็มีสิทธิที่จะได้รับสวัสดิการที่เท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สลักจิต ภูประกร (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เป็นองค์กรนิติบุคคลที่มีการปรับตำแหน่งงานต่าง ๆ ตามลำดับขั้นต้อน ดังนั้นไม่ว่าจะมีการศึกษาสูงอย่างไรก็ต้องทำตาม



กฎระเบียบที่ทางองค์กรกำหนดไว้ ทำให้พนักงานทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในเรื่องของการได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ เพื่อประจักษ์ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ กรณีศึกษาหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการด้านการเงินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 0-5 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานานย่อมมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการทำงานมากกว่าพนักงานที่เริ่มต้นทำงานใหม่ ซึ่งผลตอบแทนที่องค์กรกำหนดขึ้นมีความคุ้มค่าและมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับผลตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับ ที่มีการเพิ่มขึ้นตามลำดับขั้นของระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพราะปัจจัยเรื่องระยะเวลาในการปฏิบัติงานถือเป็นหนึ่งในเงื่อนไขในการพิจารณาค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ เพื่อประจักษ์ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ กรณีศึกษาหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการเงิน สวัสดิการด้านความปลอดภัย สวัสดิการด้านการศึกษา และสวัสดิการด้านประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 พนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานในระดับผู้จัดการขึ้นไปมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ อาจเนื่องจากตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ความรับผิดชอบงานที่มากขึ้น เมื่อเทียบกับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม และคุ้มค่ากับตำแหน่งงานที่ทำและรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิณิจ เพชรสน (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า

ตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดราชบุรีโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการ

### 2.1 ด้านเกียรติยศ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

สินเชื้อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจาก องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคน ได้พัฒนาศักยภาพตนเองอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการอบรม การดูงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้พนักงานมีความรู้ความสามารถมากพอที่จะพัฒนาคุณภาพงานที่ทำอยู่ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน และส่งผลต่อการพัฒนาตนเองไปสู่การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงานได้ในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (1954, pp. 80–84 อ้างใน วรเทพ เวียงแก, 2558) ที่กล่าวว่า ความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิตหรือความสมบูรณ์ของชีวิต ถือเป็นลำดับขั้นสุดท้ายตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์หมายถึง การให้พนักงานสามารถเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในสิ่งที่เขาสามารถเป็นได้ ซึ่งสามารถทำได้โดยหลายทาง เช่น การจัดอบรมพัฒนาทักษะให้กับบุคลากร การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร การพัฒนาทักษะการทำงานของบุคลากร เป็นต้น องค์กรนั้นจะมีความโชคดีมากหากบุคลากรมีความต้องการในด้าน self-actualization ที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เช่น ต้องการเป็นเลิศ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในด้านเหล่านั้น แต่อาจมีพนักงานบางคนที่ไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองมีความต้องการอย่างอื่นที่อาจไม่ตรงมากนัก เช่น ต้องการเป็นพ่อแม่ที่ดีในอนาคต แต่นั่นไม่ได้หมายความว่าพนักงานเหล่านี้จะมีคุณค่าหรือความสามารถน้อยกว่าพนักงานที่มีความต้องการพัฒนาตัวเองในด้านที่ตรงกับการทำงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศริน ปังกวาน (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่ประกอบด้วย สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ และโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 2.2 ด้านสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

สินเชื้อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาจเนื่องจาก องค์กรมีการสนับสนุนในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของการทำงานเป็นทีม การ Workshop การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ ที่ส่งผลต่อการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นระหว่าง

เพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง หรือระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานระดับปฏิบัติงาน ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในองค์กรย่อมส่งผลที่ดีต่อองค์กรในหลาย ๆ มิติ เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (1954, pp. 80–84 อ้างใน วรเทพ เวียงแก, 2558) ที่กล่าวว่า ความต้องการทางด้านสังคมก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการต้องการความรัก การต้องการมีส่วนร่วม รวมถึงการต้องการให้ตนเองเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญชนก เชิงศักดิ์ศรี (2563) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานในเครือบริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคมไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานในเครือบริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ด้านร่างกาย มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สินเชื้อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หากองค์กรมีกำหนดเวลาในการทำงานอย่างชัดเจน โดยเวลาทำงานต้องไม่เบียดเบียนเวลาพักผ่อนของพนักงาน เพราะหากการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตของพนักงานกับครอบครัว จะทำให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ หรือหากจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาองค์กรควรให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกานต์ สุวรรณทรัพย์ (2564) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.4 ด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน สินเชื้อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้เรื่องของความสะอาดและการดูแลสุขภาพเป็นสิ่งที่สำคัญ ดังนั้นในสถานการณ์ปัจจุบัน ภายในองค์กรต้องให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยควรให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม รวมถึงต้องใส่หน้ากากอนามัยตลอดทั้งวันในการทำงาน หรือ

หากจำเป็นพนักงานบางต้อง work for home อีกทั้งควรติดตั้งจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ตามจุดต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิกันต์ สุวรรณทรัพย์ (2564) ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับความพึงพอใจในสวัสดิการ

3.1 ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์กรนี้เป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ทำให้พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าการทำงานที่นี้จะมีความมั่นคง และหากได้ทำงานในระยะยาวจะทำให้ชีวิตมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตทั้งด้านกรงาน การเงินตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ รวมถึงหากได้รับความไว้วางใจจากองค์กรให้รับผิดชอบงานหรือได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานไม่มีความรู้สึกที่จะถูกปลดออก หรือถูกเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม อีกทั้งถ้าพนักงานทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นอย่างชัดเจน ก็ย่อมทำให้พนักงานได้รับรู้ว่าตนเองยังมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน จึงทำให้ด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิกันต์ สุวรรณทรัพย์ (2564) ผลการศึกษาพบว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ หากพนักงานรู้สึกว่าตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และหากข้อเสนอแนะ แนวคิดของตนได้รับการสนับสนุน หรือเป็นส่วนหนึ่งทำให้งานประสบความสำเร็จ ย่อมส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพ หรือได้รับผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับโบนัสประจำปี เป็นต้น จึงทำให้ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญชนก เชิงศักดิ์ศรี (2563) ผลการศึกษาพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์

ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานในเครือบริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ด้านความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงและมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องลักษณะของงานที่ต้องรับผิดชอบ อาจมีความกดดันที่ค่อนข้างสูง และในบางช่วงเวลาอาจต้องทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ อีกทั้งต้องใช้ความรู้ ความสามารถหลากหลายด้านประกอบกันในการทำงาน ดังนั้นสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับต้องมีความเหมาะสมคุ้มค่า เหมาะสมกับงานที่ทำ จึงทำให้ด้านความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนวย ธีระวนิช (2553, หน้า 453) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานถือเป็นสิ่งสำคัญในการนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญชนก เชิงศักดิ์ศรี (2563) ผลการศึกษาพบว่า ด้านความหลากหลายของงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานในเครือบริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ หากพนักงานรู้สึกว่าได้ทำงานในสังคมที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีหัวหน้างานที่คอยให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมถึงหากองค์กรมีส่วนช่วยให้พนักงานจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกัน นอกจากจะเป็นผลดีต่อภาพลักษณ์องค์กรแล้ว ยังส่งผลให้พนักงานในองค์กรได้มีโอกาสสร้างความสนิทสนมคุ้นเคยกับคนภายในองค์กรเดียวกัน และได้มีโอกาสแนะนำตัวเองในฐานะพนักงานธนาคารให้บุคคลภายในได้รู้จัก ซึ่งในอนาคตสภาพภาคหน้าอาจต้องมีการติดต่อประสานงานกันหรือต้องทำงานร่วมกัน รวมถึงเป็นการสร้างโอกาสในการสร้างฐานลูกค้าให้กับทางธนาคาร จึงทำให้ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญชนก เชิงศักดิ์ศรี (2563) ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานในเครือบริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ด้านความท้าทายในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากสายงานนี้พนักงานต้องทำงานด้วยความกระตือรือร้น และในส่วนของเนื้อหางานเองก็เป็นงานที่ยาก ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ดังนั้นในส่วนของค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีกำลังใจการทำงานต่อไป จึงทำให้ด้านความท้าทายในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญชนก เชิงศักดิ์ศรี (2563) ผลการศึกษาพบว่า ด้านความท้าทายของงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานในเครือบริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ผลจากการวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่มีอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ ดังนั้นธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ควรกำหนดการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงาน เป็นนโยบายในการบริหาร มีกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติอย่างชัด ให้มีความเหมาะสมกับช่วงอายุของพนักงาน โดยต้องคำนึงตำแหน่งงานหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ รวมถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ให้มีความเหมาะสม คุ่มค่า และเป็นธรรมกับพนักงาน นอกจากนี้ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการอยู่ในระดับดี ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าสวัสดิการที่ธนาคารกำหนดขึ้นสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ และเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจ รวมถึงเป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจ ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายตามที่ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน กำหนดไว้ ทางธนาคารควรมีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการพิจารณาสวัสดิการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน และควรมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับในแต่ละปี เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานมากที่สุด โดยต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้และประโยชน์สูงที่ทางธนาคาร และพนักงานจะได้รับ

2. จากการศึกษาพบว่า คุณชีวิตการทำงานในทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านเกียรติยศ ด้านสังคม ด้านความปลอดภัย และด้านร่างกาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง และระดับปานกลาง นั้นหมายความว่า คุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้าน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการเพิ่มขึ้น ดังนั้นทางธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ควรส่งเสริม และพัฒนาบุคคลโดยการจัดอบรม เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ กลยุทธ์ใหม่ ๆ ในการทำงาน ให้แก่พนักงานในทุกระดับอย่างเสมอภาคกัน มีการประชาสัมพันธ์ คอร์ส อบรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานอื่นจัดขึ้น รวมถึงส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนี้ควรมีการตั้งเป้าหมายทีม เป้าหมายส่วนบุคคล ในการทำงานที่ชัดเจน โดยคำนึงถึงความเป็นไปในสถานการณ์ปัจจุบัน ที่ไม่สูงเกินไปจนกดดันพนักงานเกินไป เพื่อที่พนักงานจะได้ไม่เหนื่อยล้าจากการทำงาน อีกทั้งควรจัดกิจกรรมอบรมนอกสถานที่เพื่อให้พนักงานได้พักผ่อน และผ่อนคลายความวิตกกังวลต่าง ๆ รวมถึงเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศในการทำงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงบันดาลใจใหม่ ๆ ในการทำงาน

3. จากการศึกษาพบว่า ลักษณะของงานทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความท้าทายในงาน และด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง และระดับปานกลาง นั้นหมายความว่าลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการเพิ่มขึ้น ดังนั้นทางธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ควรมีกฎ เกณฑ์ในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งที่มีความชัดเจน โปร่งใส ยุติธรรม และมอบโอกาสให้ทุกคนอย่างเสมอภาคกัน เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา และต้องมีการสื่อความที่ชัดเจนลงไปในทุกระดับของพนักงานเรื่องเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ และภารกิจสำคัญของหน่วยงาน อีกทั้งควรมอบหมายงานใหม่ ๆ ให้พนักงานได้มีโอกาสได้พัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง ได้ลองแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยตัวเองเพื่อเป็นการสร้างความท้าทายใหม่ ๆ ในการทำงาน และควรมีกิจกรรมให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และเรียนรู้การทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ทางธนาคารควรจัดกิจกรรมที่เป็นการสร้างโอกาสให้พนักงานธนาคารได้รู้จักกับกลุ่มลูกค้าปัจจุบันของธนาคาร และกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้พนักงานได้ทำความรู้จัก และสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

4. จากการศึกษา พบว่า ภาวะความรับผิดชอบที่ได้รับจากงาน ไม่ทำให้เกิดปัญหา ด้านสุขภาพและจิตใจมีความคิดเป็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทำให้เข้าใจได้ว่าอาจมีพนักงานบางส่วนได้รับผลกระทบด้านสุขภาพและจิตใจจากการทำงาน ดังนั้นนอกจากการตรวจสุขภาพ

ประจำปีแล้ว ทางธนาคาร ควรมีนโยบายให้พนักงานทุกคนตรวจสุขภาพประจำปีด้วย เพราะเนื่องจากปัจจุบัน ผู้คนมีสภาวะโรคซึมเศร้าเพิ่มมากขึ้น หรือบางคนมีสภาวะเครียดสะสม แบบไม่รู้ตัว จากภาระงาน เพื่อนร่วมงาน เจ้านาย หรือแม้แต่ชีวิตส่วนตัว ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานแต่ละคนให้ดีขึ้น ทางธนาคารควรรีความสำคัญกับสุขภาพจิตของพนักงานและควรรีเป็นส่วนหนึ่งของสวัสดิการพนักงานที่ทุกคนควรรีได้รับ

5. จากการศึกษพบว่า พนักงานมีความเห็นว่าโอกาสจะประสบความสำเร็จในชีวิต ตามจุดมุ่งหมายในองค์กรนี้อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นธนาคารควรมีนโยบายหรือแนวทางเรื่องเส้นทางความก้าวหน้าในแต่ละตำแหน่งงานให้ชัดเจนและสื่อสารให้กับพนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตของพนักงานในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น พนักงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันกับธนาคารมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ควรรีศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน
2. ควรรีศึกษาในเรื่องของสวัสดิการของพนักงานเพิ่มเติมในส่วนของคุณภาพชีวิตหรืออิทธิพลของสวัสดิการกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน
3. ควรรีศึกษาความต้องการในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของพนักงานเพื่อให้คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น
4. ควรรีเพิ่มการวิจัยในส่วนที่เป็นเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน
5. ควรรีมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะงาน และสวัสดิการของพนักงานกับธนาคารอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะงาน และสวัสดิการของพนักงานให้เหมาะสมต่อไป



6. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะงาน กับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เพียงเท่านั้น สำหรับการทำวิจัยในอนาคต ควรศึกษากลุ่มพนักงานที่ประจำตามสาขาต่าง ๆ เพิ่มเติม หรือในหน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งองค์กร

7. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะงาน และความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะงาน และสวัสดิการพนักงาน ในระยะยาว เพื่อให้ได้ผลวิจัยที่แม่นยำ และได้ทราบพฤติกรรมรวมถึงทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไป



## บรรณานุกรม

- Adams, J. S. (1966). *Inequity in social exchange*. New York: Academic Press.
- Beach, D. S. (1970). *Personal : The management of people at work* (2nd ed.). New York: Macmillan.
- Cascio, W. F. (1989). *Managing Human Resources*. New York: McGraw Hill.
- DeFleur, M. L., & Ball-Rokeach, S. J. (1996). *Theories of mass communication*. London: Longman.
- Fatehi, B., Amini, I., Karimi, A., & Azizi, B. (2015). Impact of Quality of Work Life on Job Satisfaction. *Research Journal of Sport Sciences*, 3(1), 15-22.
- Flippo, E. B. (1984). *Personal Management*. New York: McGraw-Hill.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Harwell, M. E. (1969). *Personal Management and Training*. New York: Chain Store Publishing Corporation.
- Heneman, R., Fay, C., & Wang, Z. (1985). Compensation systems in the global context. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work and organizational psychology, Vol. 2. Organizational psychology* (pp. 77-92). New York: Sage Publications.
- Hideo, I. (1990). *Basic Principle of Personnel management in Japan Companies*. In human resource development in Japanese companies Tokyo: APO.
- Khartabiel, M. I., & Saydam, S. (2014). Bank Employees Satisfaction as a Lead to Customers Satisfaction. *International Journal of Business and Social Science*, 5(9), 88-96.
- Maslow, A. M. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. New York: D. Van Nostrand.
- Pigors, P., & Myers, C. A. (1956). *Personnel Administration: A Point of View and Method*. New York: McGraw-Hill Book Company.

- Porter, L. W., & Lawler III, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, IL: Irwin.
- Riggio, R. E. (1996). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology* (2nd ed.). New York: HarperCollins College Publishers.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2007). *Consumer Behavior* (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Sherman, C. (1968). *Fringe Benefits Personnel Management*. Ohio: South-West.
- Tabassum, A., Rahma, T., & Jahan, K. (2011). Quality of Work Life among Male and Female Employees of Private Commercial Banks in Bangladesh. *International Journal of Economics and Management*, 5, 266-282.
- Walton, R. E. (1975). *Criteria for Quality of Working Life*. New York: Free Pres.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.
- กมลภรณ์ เศรษฐสุสุข. (2542). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกำลังของบุคลากรในหน่วยงานคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้พนักงานท่องเที่ยว. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). หลักสถิติ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิ่งพร ไบทอง. (2545). การบริหารค่าตอบแทน. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- กิติคุณ ชี้อัสต์ยดี. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (ปริญญานิพนธ์ ปรศ.ม. รัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2526). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- เกศริน ปังกวาน. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร.* (ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม. บริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- จรัญ พาณิช. (2550). *ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาและบริการทรัพยากรบุคคล.* (ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม.). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จำลอง ศรีประสาธน์. (2540). *ฐานที่มั่นคง.* กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- เจษฎา สุขนิยม. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มงานภูมิภาค สำนักงาน กสทช.* (ปริญญาานิพนธ์ รปศ.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). *การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนิการ์ ละเอียด. (2543). *ความคาดหวังต่อลักษณะและรูปแบบการจัดสวัสดิการของบุคลากรกรณีออกนอกระบบเป็นองค์การมหาชน : ศึกษากรณีสำนักประกันสังคม.* (ปริญญาานิพนธ์ สส.ม. การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชลินทร์ อมรรธรรม และคณะ. (2552). *การจัดสวัสดิการเพื่อสุขภาพของพนักงานและครอบครัว* (พิมพ์ครั้งที่ 13). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ และ ณรงค์ เทียนสง. (2525). *ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา.* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชาญชัย อาจิณสมอาจารย์. (2535). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: เค แอนด์ พี บุคส์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์. (2558). *ศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทนสวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรณีควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข.* (ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม. การจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2542). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2552). *พฤติกรรมองค์กร.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์. (2554). 10 ยอดคุณสมบัตินักบริหาร ที่ลูกน้องรักและทำงานให้อย่างเต็มใจยิ่ง. นนทบุรี: ถึง ปียอนด์ บุ๊คส์.
- ทิพย์รัตน์ คู่ณการุณวงษ์. (2546). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญา บุรณศิริ. (2549). การศึกษาแนวโน้มการจัดสวัสดิการในอนาคตขององค์กร กรณีศึกษา: บริษัทเบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน). (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2564). รายงานประจำปี 2563. สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2564 จาก <https://market.sec.or.th/public/idisc/th/Viewmore/fs-r562?searchSymbol=BBL>
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์. (2545). การพัฒนาบุคลิกภาพผู้นำและผู้บริหาร. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- นิพนธ์ เทพวัลย์. (2523). ประชากรศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรยงค์ ไตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- บุญมัน ธนาศุภวัฒน์. (2553). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2529). การบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2534). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปิยนุช รัตนกุล. (2553). ระบบการบริหารค่าตอบแทนตามผลปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พวงทอง ไกรพิบูลย์. (2560). คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พวงทอง ตั้งธิดิกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพ โดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานเอนามัย ในจังหวัดอุทัยธานี. (ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. บริหารสาธารณสุข). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- พินิจ เพชรสน. (2553). ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดราชบุรี. (ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม. การจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2530). การจัดการทรัพยากรคน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ภานุมาศ ตัมพานุวัตร. (2551). *ทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมที่มีต่อสถานบันเทิงร้าน Zeta ของผู้หญิง ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (ปริญญาณิพนธ์ บธ.ม. การจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- เมธี ปิลาธนนานนท์. (2529). *การบริหารงานบุคคลในวงการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ: ที. พี. พรินท์.
- โยธิน ศันสนยุทธ. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ จิตวิทยาการทางานในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). *การบริหารภาครัฐแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: สถาบัน TDRM.
- วรเทพ เวียงแก. (2558). *คุณภาพชีวิตของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตอีสาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คลังนานาธรรมของแก่น.
- วิไลพร สุตันไชยนนท์. (2547). *ปฏิสัมพันธ์ของสถานการณ์ปัญหาที่นำเสนอบนเว็บและการสนับสนุนการเรียน ในการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักที่มีต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาทันตแพทย์*. (ปริญญาณิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- วิจิตร ระวิวงศ์. (2524). *สวัสดิการแรงงานในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิทยา อินทร์สอน และ สุรพงศ์ บางพาน. (2559). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม*. *อินดัสเทรียล เทคโนโลยี รีวิว*, 22(282), 103-111.
- วิภาวรรณ เฟื่องปรางค์. (2561). *ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ กรณีศึกษาหน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)*. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*, 7(2), 205-217.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็ก.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548). *การวิจัยการตลาด ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมคิด บางโม. (2550). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.

- สมชาย นีร์ฤกิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อิน บิซิเนส เวิลด์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สลักจิต ภูประกร. (2555). *ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่*. (ปริญญาณิพนธ์ บธ.ม. การจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สหลักษณ์ บุญกาญจน์. (2559). *ความต้องการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานบริษัทสวัสดิ์อุดมเอ็นจิเนียริ่ง (ระยอง) จำกัด*. (ปริญญาณิพนธ์ บธ.ม. บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สัญญา บุญยะโทตระ. (2538). *ความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. (ปริญญาณิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). *โครงการวางระบบมาตรฐานดำเนินการพัฒนาข้าราชการก่อนปฏิบัติราชการ: รายงานฉบับสมบูรณ์ เล่มที่ 1*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สิริกาญจน์ เหล่าพานิชยางกูร. (2561). *ความพึงพอใจและความต้องการในการจัดสวัสดิการของบุคลากรโรงพยาบาลธนบุรี*. (ปริญญาณิพนธ์ บธ.ม. การจัดการเชิงกลยุทธ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุรางค์รัตน์ วศิณารม. (2540). *สวัสดิการในองค์กร: แนวคิดและวิธีการบริหาร*. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพร รุ่งตั้ง.
- สุรางค์รัตน์วศิณารมณ และภาวณา พัฒนศรี. (2538). *รายงานการวิจัยบทบาทของรัฐในการจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ: ศึกษาการบริหารงานของรัฐวิสาหกิจและเอกชน เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุงบทบาทของรัฐ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวสา ชัยสุรัตน์. (2552). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ภูมิบัณฑิตการพิมพ์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: แพร์พิทยา.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2535). *การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภณ วิจิตรเมธาวณิชย์. (2563). *การพัฒนาของธุรกิจธนาคารในโลกดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2563, จาก [https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article\\_15Apr2020.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_15Apr2020.aspx)

- อนุทิน ปลื้มมาลี. (2542). *ข้อเท็จจริงในการจัดสวัสดิการแรงงานช่วงเศรษฐกิจชะลอตัวและแนวโน้มในอนาคต*. (ปริญญาานิพนธ์ สส.ม. การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อัจฉรา ปุระาคม. (2540). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ*. (ปริญญาานิพนธ์ ศษ.ม. การส่งเสริมสุขภาพ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อำนาจ ธีระวนิช. (2553). *การจัดการยุคใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มาเธอร์ บอส แพคเกจจิ้ง.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- โอเคนั้น. (2554). *ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement)*. สืบค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2564, จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/Smartlearning/2011/04/06/entry-1>







ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล



## แบบสอบถามในการวิจัย

เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน  
สวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะของงาน  
ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ  
(จำกัด) มหาชน ประกอบไปด้วย 4 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของงาน
- ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในสวัสดิการ

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้  
ทุกข้อความตามความเป็นจริงของตัวเอง ทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบ ผู้วิจัยจะเก็บคำตอบ  
ของท่านไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอในภาพรวม ไม่มีผลกระทบใดๆต่อการประกอบอาชีพของท่าน  
ซึ่งจะนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติในภาพรวมเท่านั้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณา  
และความร่วมมือจากท่าน

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้ทำการวิจัย

ส่วนที่ 1: ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หรือเติมข้อความเกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง  
ลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. เพศ

- ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

- ( ) 20 - 29 ปี ( ) 30 - 39 ปี  
( ) 40 - 49 ปี ( ) 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- ( ) โสด ( ) สมรส / อยู่ด้วยกัน  
( ) หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ( ) ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า ( ) ระดับปริญญาโท หรือ เทียบเท่า  
( ) สูงกว่าปริญญาโท

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- ( ) 0 - 5 ปี ( ) 6 - 10 ปี  
( ) 11 - 15 ปี ( ) 16 - 20 ปี  
( ) 20 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

- ( ) ระดับปฏิบัติการ ( ) ระดับผู้จัดการขึ้นไป

**ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคาร  
กรุงเทพ (จำกัด) มหาชน**

**คำชี้แจง:** อ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างโดยเลือกเพียง 1 คำตอบ โปรด  
ระบุความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ  
(จำกัด) มหาชน

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ รายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านร่างกาย</b>					
7. องค์กรมีการกำหนดเวลาที่เหมาะสมในการทำงาน					
8. มีความสมดุลในด้านชีวิตการทำงานและชีวิต ส่วนตัวที่ช่วยสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี					
9. ภาวะความรับผิดชอบที่ได้รับจากงาน ไม่ทำให้เกิด ปัญหาด้านสุขภาพและจิตใจ					
<b>ด้านความปลอดภัย</b>					
10. องค์กรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้					
11. องค์กรมีบริการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง					
12. องค์กรมีการเตรียมความพร้อม และ จัดมาตรการ ในการป้องกันอุบัติเหตุ หรือวินาศภัยต่างๆ ในสถานที่ ทำงาน					
<b>ด้านสังคม</b>					
13. องค์กรให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรม เสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร					
14. ท่านมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้เสมอ					
15. องค์กรให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการจัด กิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ต่อสังคม					

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านเกียรติยศ</b>					
16. ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถที่มี					
17. ท่านมีโอกาสที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่นในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่					
18. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การจัดฝึกอบรม การดูงาน					

**ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน**

**คำชี้แจง:** อ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างโดยเลือกเพียง 1 คำตอบ โปรดระบุความคิดเห็นด้านลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน

ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ความหลากหลายของงาน</b>					
19. งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านมีความน่าสนใจ และ ทำทายความสามารถของท่าน					
20. งานของท่านเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานตลอดเวลา					
21. งานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้ ทักษะ และ ความสามารถหลากหลายด้านประกอบกัน					

ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่มีความแตกต่างจากเดิม เพื่อช่วยให้้ง่ายมากขึ้นใน การทำงาน					
<b>ความท้าทายในงาน</b>					
23. ท่านต้องพบกับการแก้ไขปัญหในการทำงานเสมอ					
24. ท่านมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ๆในการทำงาน					
25. ท่านได้รับมอบหมายในงานที่ยาก แต่ก็สามารถทำ ได้สำเร็จด้วยดี					
26. ท่านมีความกระตือรือร้น และอยากที่จะปฏิบัติงาน อยู่เสมอ					
<b>ความก้าวหน้าในงาน</b>					
27. การพิจารณาความดีความชอบในองค์กรของท่าน มีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม					
28. ท่านเห็นว่าการทำงานในองค์กรนี้จะทำให้ท่านมี ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น					
29. ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิต ตาม จุดมุ่งหมายของท่านในองค์กรนี้					
<b>การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน</b>					
30. หน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา					
31. ท่านมีส่วนร่วมในการทำให้การบริหารงาน รวมถึง ตัวองค์กรหรือหน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้า					
32. ท่านมีความเข้าใจด้านวิสัยทัศน์ และภารกิจสำคัญ ของหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
<b>งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น</b>					

ลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
33. ท่านมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี มีมิตร ไมตรี และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน					
34. การปฏิบัติงานของท่านเป็นการทำงานเป็นทีม					
35. งานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบันเปิดโอกาสให้ท่านได้ทำ ความรู้จักกับบุคคลอื่น ทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงานและผู้มา ติดต่องาน					

**ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่  
ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน**

**คำชี้แจง:** อ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ  
มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างโดยเลือกเพียง 1 คำตอบ โปรด  
ระบุความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ  
(จำกัด) มหาชน

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อ ธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน</b>					
36. งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับรายได้ที่ท่านได้รับ					
37. รายได้ของท่านเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในชีวิต					
38. โบนัสที่ท่านได้สอดคล้องกับผลการดำเนินงาน ขององค์กร					
39. ระบบการประเมินผล ด้านการปรับขึ้นเงินเดือน					



ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานสินเชื่อ ธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
พนักงานมีความยุติธรรมกับท่าน					
<b>สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน</b>					
40. สวัสดิการที่องค์กรจัดให้ครอบคลุมถึงครอบครัวท่าน					
41. สวัสดิการเงินช่วยเหลือประเภทต่างๆที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสม					
42. องค์กรของท่านมีการจ่ายค่าจ้างในวันลา ถูกต้องตามกฎหมาย					
<b>สวัสดิการด้านงาน</b>					
43. ท่านสามารถบริหาร จัดการงานของท่านได้อย่างเต็มที่					
44. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
45. ท่านมีความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน					
46. งานที่ท่านทำ เป็นงานที่ท่านชอบและให้ความสนใจ					
<b>สวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน</b>					
47. ท่านปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน					
48. องค์กรของท่านมีการจัดสัดส่วนห้องพัก โต๊ะเก้าอี้ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับการทำงานอย่างเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้งาน					



ภาคผนวก ข  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

## ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

### 1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.798	12

### 1.1 ด้านร่างกาย

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.836	3

## 1.2 ด้านความปลอดภัย

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.703	3

## 1.3 ด้านสังคม

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.779	3

## 1.4 ด้านเกียรติยศ

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
716	3

## 2. ลักษณะของงาน

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.824	17

## 2.1 ความหลากหลายของงาน

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.707	4

## 2.2 ความซ้ำทหายของงาน

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.707	4

## 2.3 ความก้าวหน้าในงาน

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
702	3

## 2.4 การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.830	3

## 2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น 0.716

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.761	3

## 3. ความพึงพอใจในสวัสดิการ

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.853	13



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล น.ส. ธิดิยา เดชพิสุทธิธรรม  
วัน เดือน ปี เกิด 15 มิถุนายน 2531  
สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร  
วุฒิการศึกษา พ.ศ.2553  
คณะครุศาสตร์ สาขาธุรกิจศึกษา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ที่อยู่ปัจจุบัน

