

ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานธนาคาร

อาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เขตกรุงเทพมหานคร

**Factors affecting satisfaction on welfare for employee of Government Housing Bank**

**( GHB ) in the situation of epidemic corona virus 2019 (COVID- 19) in Bangkok.**

ฝั้นชนก พรหมดำรง

สาขาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Fanchanok Promdamrong

E-mail : [Fanchanok.p@gmail.com](mailto:Fanchanok.p@gmail.com)

Management branch Master of Business Administration Program Ramkhamhaeng University, Thailand

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ได้รับสวัสดิการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สวัสดิการด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ สวัสดิการพิเศษอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ และสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย มีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจของพนักงาน, สวัสดิการของพนักงาน, โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

## **Abstract**

The objectives of this research were 1) to study the demographic factors affecting Welfare Office of the Government Housing Bank ( GHB ) during the epidemic. Of infectious virus, corona 2019 ( COVID- 19) 2 ) to study factors affecting the building. Satisfied with the welfare of the people Office of the Government Housing Bank ( GHB ) in the situation. Outbreaks of infectious virus, corona 2019 ( COVID- 19) , and 3) to study satisfaction. to the welfare of Office of the Government Housing Bank ( GHB ) during the epidemic. Of infectious virus, corona 2019 ( COVID- 19) samples. bank employee Government housing that receives welfare from the bank housing 400 people aged 18 years and over using questionnaires as a tool to collect data.

The results showed that Most respondents commented on their satisfaction. in the welfare of Office of the Government Housing Bank ( GHB ) as a whole is at the highest level. When considering each aspect, it was found that safety welfare with the highest average in the the most followed by economic welfare The average at the highest level And lastly, other special welfare benefits were averaged at a high level, respectively.

In addition, the hypothesis testing results revealed that different personal factors in terms of job position had an effect on the welfare satisfaction of the employees. Office of the Government Housing Bank ( GHB ) during the outbreaks of infectious virus, corona 2019 ( COVID- 19) and the factors that create satisfaction. Economic welfare and the welfare of

health affects the satisfaction of the Commonwealth. Office of the Government Housing Bank (GHB) in the circumstances. The spread of infectious virus, corona 2019 (COVID- 19) significant at 0.05.

**Keywords :** customer satisfaction, employee , staff welfare, disease infected the virus Corona 2019 ( COVID- 19).

## บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือ ธอส. (Government Housing Bank) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง โดยปัจจุบันกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด เมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2496 พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดลวชิราลงกรณ ทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตรา “พระราชบัญญัติ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496” และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2496 ให้จัดตั้งธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง เจตนารมณ์สำคัญในการจัดตั้ง “เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ” และได้มีพิธีเปิดธนาคารขึ้นในวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2496 ซึ่งถือเป็นวันเริ่มดำเนินการของธนาคารด้วย โดยใช้ตราสัญลักษณ์ “วิมานเมฆ” ที่แสดงถึงบ้านที่ทำให้ครอบครัวมีความสุขอบอุ่น ร่มเย็น เปรียบประดุจทิพย์พิมาน

ต่อมา พ.ศ. 2516 ธนาคารอาคารสงเคราะห์เริ่มให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและเงินฝาก ทั้งสิ้นเชื่อระยะสั้น เพื่อผู้ประกอบการนำไปพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัย และสินเชื่อระยะยาว เพื่อประชาชนทั่วไป โดยในปีต่อมา (พ.ศ. 2517) ก็ได้เปิดธุรกิจรับฝากเงินเป็นครั้งแรกทำหน้าที่ช่วยเหลือตลาดทางการเงินให้กับประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามสมควรแก่สภาพ โดยการให้กู้ยืมเงิน และ จัดสรรที่ดินเพื่อก่อสร้างที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่ประกอบธุรกิจในการส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชนนำเงินไปลงทุนเกี่ยวกับการสร้างอาคารและที่ดิน โดยตรงทำหน้าที่เสมือนสื่อกลางในการนำเงินไปใช้ประโยชน์ ในกิจการเคหะและเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยังร่วมมือกับหน่วยงานของ รัฐต่าง ๆ สนับสนุนให้ประชาชนมีที่อยู่เป็นของตนเอง

ต่อมาเมื่อวันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2563 ได้มีการแพร่ระบาดทั่วของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย โดยเป็นประเทศที่มีผู้ป่วยยืนยันรายแรกนอกประเทศจีน โรคระบาดทำให้เศรษฐกิจของประเทศได้รับผลกระทบหนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญ กองทุนการเงินระหว่างประเทศทำนายว่าจีดีพีของไทยจะหดตัวลงร้อยละ 6.7 ในปีพ.ศ. 2563 ปรับลดจากเดิมขยายตัวร้อยละ 2.5 รัฐบาลประกาศมาตรการช่วยเหลือหลายอย่าง รวมทั้งการกู้เงินเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจมูลค่า 1.9 ล้านล้านบาท แต่มีผู้ได้รับการช่วยเหลือจำนวนน้อย ปฏิบัติการต่อมาตรการของรัฐบาลส่วนหนึ่งนำไปสู่การประท้วง

ในประเทศไทย พ.ศ. 2563 นับถึงตอนนี้ค่อนข้างเป็นที่แน่นอนว่าเศรษฐกิจโลกสามารถหลีกเลี่ยงการซ้ารอย Great Depression ไม่เพียงเศรษฐกิจโลกในครึ่งปีหลังของปี 2563 จะฟื้นตัวได้ดีกว่าที่ทุกฝ่ายคาด แต่การค้นพบวัคซีนโควิด-19 ปิดประตูที่เศรษฐกิจโลกจะกลับไปหดตัวลึกเหมือนช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม ที่มีการพร้อมใจกันล๊อคดาวน์ทั่วโลก อย่างไรก็ตาม การกลับมาระบอบใหม่ของโควิด-19 ในหลายประเทศ รวมถึงไทยชี้ชัดว่าศึกคราวนี้ยังไม่จบง่าย ๆ อย่างน้อยที่สุดในมิติของสาธารณสุข จนกว่าเราจะสามารถสร้างภูมิคุ้มกันหมู่ได้ ซึ่งสำหรับไทยคาดว่าจะไม่เกิดขึ้นก่อนปี 2565 ระหว่างนี้ จึงเป็นการพิสูจน์ฝีมือการประคับประคองเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการควบคุมการแพร่ระบาดของแต่ละประเทศ

จากวิกฤตเหตุการณ์ดังกล่าว ทุกองค์กรย่อมประสบปัญหา และมีเป้าหมายที่จะบรรลุวัตถุประสงค์วิสัยทัศน์ตามที่ตั้งเอาไว้พร้อมแสวงหาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือทรัพยากรมนุษย์ที่มีความพร้อมทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ มีความผูกพันและมีความทุ่มเทให้กับองค์กร เพื่อให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์และองค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สวัสดิการจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของมนุษย์ เพิ่มความสบายใจ มีผลต่อคุณภาพชีวิตส่งผลความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มศักยภาพร่วมกันพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง การจัดสวัสดิการให้กับพนักงานธนาคารสงเคราะห์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องนำมาทบทวนและปรับปรุงให้ตรงและเหมาะสมกับความต้องการ โดยมีความคาดหวังเพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการที่จัดให้ในรูปแบบตัวเงินหรือ กิจกรรมตามประเภทของสวัสดิการ การได้รับสวัสดิการที่ตรงความต้องการเพียงพอย่อมเกิดความศรัทธา และความจงรักภักดีกับองค์กร ตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ เป็นผลให้องค์กรนั้น บริหารงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และเกิดผลลัพธ์ที่ทำให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดตามที่ตั้งไว้ สวัสดิการที่องค์กรให้แก่พนักงานนั้น ถือว่ามีความสำคัญพอกับค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้าง เนื่องจากทั้งสองส่วนมีความสัมพันธ์กับชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน และต้นทุนการดำเนินงานขององค์กรด้วย สวัสดิการที่องค์กรจัดให้จึงเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการช่วยรักษากำลังใจคนไว้กับองค์กร ทำให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดีเพราะมีความรู้สึกว่าการดูแลเอาใจใส่ ในส่วนขององค์กร การจัดสวัสดิการนับเป็นการลงทุนขององค์กร เพราะเป็นต้นทุนที่องค์กรต้องจ่ายให้พนักงาน นอกจากค่าจ้างและเงินเดือนปกติ การจัดสวัสดิการที่ดีจึงควรพิจารณาถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นทั้ง 2 ด้าน ทั้งต่อองค์กร และตัวพนักงานเอง

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อสวัสดิการของพนักงานธนาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

### สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1 :** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน) มีผลต่อสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2 :** ปัจจัยด้านสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจกับพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

### ขอบเขตการวิจัย (Scope of the Research)

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- **ตัวแปรอิสระ (Independent variable)** ใช้ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ ได้แก่ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สวัสดิการด้านความปลอดภัย

- **ตัวแปรตาม (Dependent variable)** คือ ความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เขตกรุงเทพมหานคร

2. **ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์** คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ได้รับสวัสดิการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 4,219 คน (อ้างอิงข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคลธนาคารอาคารสงเคราะห์ ณ วันที่ 30 เม.ย.64)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานที่ในการทำงานวิจัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ เลขที่ 63 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา งานวิจัยนี้มีช่วงเวลาในการวิจัยระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนมิถุนายน 2564

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการธนาคารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แต่ละระดับชั้นปฏิบัติงานว่ามีความต้องการมากน้อยแตกต่างกันอย่างไร
2. สามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงแนวทางกำหนดนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการธนาคารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานธนาคารภายใต้วัตถุประสงค์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. เพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจให้พนักงานทุกระดับชั้นเกี่ยวกับจุดประสงค์ที่แท้จริงของการจัดทำสวัสดิการต่าง ๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
4. เพื่อนำข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ได้รับไปวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล
5. เกิดความพึงพอใจต่อสวัสดิการ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานตลอดจนเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

### การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เขตกรุงเทพมหานคร

#### แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

วิล โกลด์ฮาเบอร์ และยาร์ต (Will, Goldhabers; Yates. (1980) อธิบายว่าคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือเพศ

หญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่สร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม ทักษะคิด ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะคิดและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาดำมักจะใช้สื่อประเภท วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะคิด ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือต่อองค์ประกอบกับสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจส่งผลให้มีทัศนคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง (น้ำลีน เทียมแก้ว, 2556, น. 7) ดังนั้น เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะก่อให้เกิดความชอบใจ และพึงพอใจ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, น.793) การปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในด้านส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ซึ่งบุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย (ณิษฐาพัทธ์ ชลศิริพงษ์, 2559, น.17) รวมถึงการที่บุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องาน และถ้าได้รับการตอบสนองต่อความต้องการผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น (พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์, 2556, น. 7)

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

ไพกออร์ท และไมเออร์ (Pigors; & Myers. 1981: 631-639) แบ่งการจัดสวัสดิการออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ซึ่งรวมถึงการจ่ายเงินช่วยเหลือบุตร ภรรยา ของข้าราชการหรือพนักงานค่าเช่าบ้าน เงินทุนช่วยเหลือ เงินกู้ เป็นต้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนบางประการ
2. สวัสดิการด้านการศึกษา เช่น การให้มีห้องสมุดทางวิชาการ การให้ทุนการศึกษา เพื่อให้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในด้านการศึกษาของบุตรด้วย
3. สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ บริการประเภทนี้มีขอบเขตกว้างขวางมากโดยรวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือทางกฎหมาย การรับฟังเรื่องราวพิจารณาร้องทุกข์ และบริการอื่น ๆ
4. สวัสดิการด้านสหนาการ เช่น จัดให้มีสโมสร มีการแข่งขันกีฬา มีห้องพักผ่อนหย่อนใจนอกเวลาทำงาน
5. สวัสดิการด้านการสร้างความมั่นคง ได้แก่ผลประโยชน์ หรือบริการตอบแทนที่สร้างความมั่นคงตามควรแก่อัตภาพในการดำรงชีวิต
6. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย มีการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี ให้บริการด้านการแพทย์และพยาบาลการจ่ายยา การอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อรักษาตัว การจัดผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

## วิธีดำเนินการวิจัย

### วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานทุกระดับชั้นทุกคนที่ได้รับสวัสดิการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เขตกรุงเทพมหานคร ผ่านทาง Google Docs จำนวน 400 ชุด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเข้าถึงช่องทางนี้ได้สะดวก และเป็นวิธีที่ผู้วิจัยจะได้ตัวอย่างจำนวนมากในระยะเวลาจำกัด ซึ่งมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม – เดือนมิถุนายน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม



2. การลงรหัส นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3. ประมวลผลข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผล

โดยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติสำเร็จรูป ให้ทำการประมวลผลตามสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้ ในส่วนของ

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้ค่าทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา

## ผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68 อายุ 29 – 39 ปี จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 198 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 ปฏิบัติในตำแหน่งพนักงานเกรด 6-8 จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 ปฏิบัติงาน 10 – 20 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และมีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือ รายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และน้อยที่สุดคือ รายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

### 2. ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.)

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความพึงพอใจในสวัสดิการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจเกี่ยวกับเงินกู้กองทุนสวัสดิการกรณีสถานการณ์ฉุกเฉินด้านสุขอนามัยจำนวนเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 0 % ระยะเวลา 2 ปี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาคือ เงินกู้กองทุนสวัสดิการกรณีสถานการณ์ฉุกเฉินด้านสุขอนามัยจำนวนเงินกู้ไม่เกิน 100,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 0.01 % ระยะเวลา 3 ปี จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 และน้อยที่สุดคือ เงินกู้สหกรณ์ออมทรัพย์กรณีสถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา 2019 จำนวนเงินกู้ไม่เกิน 150,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 5.25% ต่อปี ระยะเวลา 7 ปี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ตามลำดับ

สวัสดิการด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับมาตรการคัดกรองผู้เข้ามาติดต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาคือ โครงการ "ธอส.พร้อม" การจัดหาวัคซีนป้องกันโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 ตามลำดับ

สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานในสถานที่พักอาศัย Work From Home : WFH จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3

### 3. ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สวัสดิการด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ และลำดับสุดท้ายคือ สวัสดิการพิเศษอื่น ๆ มี ตามลำดับ

#### การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยจะอธิบายตามสมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 :** ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยขอสรุปเป็นรายข้อย่อยของปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

ด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า ตำแหน่งหน้าที่การงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในแต่ละตำแหน่ง นั้นมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของธนาคารที่แตกต่างกัน เช่น การจ่ายเงินโบนัสประจำปี ซึ่งเป็นสวัสดิการของธนาคาร ทั้งนี้อัตราการจ่ายโบนัสนั้นเมื่อเทียบกับตำแหน่งแล้ว คนที่มีตำแหน่งงานสูงย่อมได้รับเงินโบนัสที่สูงตาม ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ นวรัตน์ สมานคติธรรม (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยซัมมิท มิทซูบะ อีเล็กทริกแมนูแฟคเจอร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ไทยซัม มิทมิทซูบะ อีเล็กทริกแมนูแฟคเจอร์ จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ก็อยู่กึ่งกลางในระดับปานกลาง ตามลำดับ และพนักงานบริษัทไทยซัมมิทมิทซูบะ อีเล็กทริกแมนูแฟคเจอร์ จำกัด ที่มีเพศ สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานบริษัท ไทยซัมมิทมิทซูบะ อีเล็กทริกแมนู แฟคเจอร์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านเพศที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งชายและหญิงต่างมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจกับสวัสดิการของธนาคารที่กำหนดไว้แล้วอาจมองได้ว่าสวัสดิการของพนักงานของธนาคารฯ มีความครอบคลุมความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานทุกคนในการร่วมงานกับธนาคารฯ

ด้านอายุที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีความแตกต่างด้านวัยนั้นมีความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก สวัสดิการนั้นมุ่งเน้นความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานทุกๆ คนมากขึ้นทำให้พนักงานทุกคน รู้สึกมีความปลอดภัยและมีความพึงพอใจกับสวัสดิการนี้ด้วย

ด้านสถานภาพที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า สวัสดิการของพนักงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอส.) มีความครอบคลุมกับพนักงานทุกสถานภาพ เช่น สวัสดิการด้านเงินกู้สำหรับพนักงาน ทำให้พนักงานที่มีความต้องการเงินกู้สามารถเข้าถึงสวัสดิการนี้ได้ทำให้สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานทุกสถานภาพด้วยเช่นเดียวกัน

ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีการศึกษาทุกระดับมีความต้องการสวัสดิการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอส.) ไม่แตกต่างกัน เช่น สวัสดิการด้านโบนัส ซึ่งเป็นสวัสดิการที่เป็นผลงานของพนักงานทุกคนที่มีความตั้งใจทำงานและได้รับผลตอบแทนที่ไม่เท่ากัน ทำให้พนักงานทุกคนมีความพึงพอใจกับสวัสดิการดังกล่าวด้วย

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีความอาวุโส หรือพนักงานใหม่ของธนาคารมีความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอส.) เนื่องจากเป็นสวัสดิการที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการทำงาน

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอส.) ไม่ได้มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของธนาคาร อาจเนื่องมาจากถ้าพนักงานที่มีเงินเดือนน้อยอาจจะใช้สวัสดิการกู้เงินเพื่อใช้จ่ายตามสวัสดิการของธนาคาร จึงทำให้พนักงานทุกระดับหรือทุกรายได้มีความพึงพอใจในสวัสดิการของธนาคาร

**สมมติฐานที่ 2 :** ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ ประกอบด้วย สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านความปลอดภัย และ สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย มีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ ประกอบด้วย สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ และ สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย มีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านสวัสดิการด้านเศรษฐกิจมีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจเนื่องมาจาก สวัสดิการด้านเศรษฐกิจซึ่งประกอบด้วย กองทุนสวัสดิการกองทุนสหกรณ์ออมทรัพย์ซึ่งเป็นการช่วยเหลือพนักงานที่มีความต้องการกู้ยืมเงินมาใช้จ่ายและจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำ ทั้งนี้ สวัสดิการดังกล่าวจึงส่งผลต่อความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ จิรพัฒน์ อ่อนเกตุพล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหัวหิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันของบุคลากรโรงพยาบาลหัวหิน 2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาล หัวหิน 3. ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหัวหิน ผลการวิจัย พบว่า 1. ระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง โดยการจัดสวัสดิการด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ 2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหัวหินอยู่ในระดับมาก 3. ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ความปลอดภัย และสุขภาพอนามัย มีประสิทธิภาพในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหัวหิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สวัสดิการด้านความปลอดภัยไม่มีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจเนื่องมาจากโครงการการจัดหาวัคซีนป้องกันโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) นั้นเป็นโครงการที่สร้างความปลอดภัยให้กับพนักงานซึ่งอาจเป็นโครงการซ้ำซ้อนกับโครงการของรัฐบาลซึ่งจัดทำขึ้นดังนั้นพนักงานก็สามารถเข้ารับการฉีดวัคซีนได้กับทุกหน่วยงานของภาครัฐ ตามสวัสดิการขั้นพื้นฐานจึงไม่ได้มีผลต่อมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของธนาคาร

ด้านสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยมีผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจเนื่องมาจากสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยนั้นเป็นพื้นฐานของสวัสดิการส่วนใหญ่ของพนักงาน เช่น สวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่ามีสุขภาพแข็งแรงมากน้อยเพียงใด โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ดังนั้น สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยนั้นจึงสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สิริกาญจน์ เหล่าพาณิชย์กร (2561). ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการในการจัดสวัสดิการของบุคลากรโรงพยาบาลธนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการในการจัดสวัสดิการของบุคลากรโรงพยาบาลธนบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงพยาบาลธนบุรี จำนวน 1,520 คน ผลการศึกษา พบว่า ช่วงอายุของบุคลากรที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี ประกันสังคม ทู่นการศึกษา / ทู่นทำงาน วันลาพักร้อนตามอายุ งานกิจกรรมนันทนาการประจำปี ค่ารักษาพยาบาล/ค่าคลอดบุตร ชุดฟอร์มพนักงาน ห้องออกกำลังกาย และสวัสดิการส่วนลดทันตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีอายุการทำงานยาวนาน มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น อีกทั้งชีวิตมีความมั่นคง จึงมีความรู้สึกพอใจเพียงกับสวัสดิการที่ได้รับ กลุ่มอายุน้อยกว่า 24 ปียังมีความต้องการสวัสดิการด้านนันทนาการ/สุขภาพ/ดูสุขภาพชีวิต เนื่องจากเป็นช่วงอายุที่ต้องการปัจจัยพื้นฐานเพื่อดูแลตนเอง กลุ่มอายุ 24 - 39 ปี ยังมีความต้องการสวัสดิการด้านการศึกษา ต้องการส่งเสริมความรู้พัฒนาตนเองใฝ่หาความก้าวหน้าในอาชีพหน้าที่การงานอยู่เสมอ กลุ่มอายุ 40 - 55 ปี ยังมีความต้องการสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เป็นช่วงอายุที่ให้ความสำคัญกับครอบครัว

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรและตัวพนักงาน ดังนี้

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ผู้บริหารธนาคารควรเล็งเห็นความจำเป็นด้านการเงินของพนักงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และควรมีกองทุนช่วยเหลือพนักงานมากกว่านี้และลดดอกเบี้ยให้กับพนักงานเป็นกรณีพิเศษ
2. สวัสดิการด้านความปลอดภัย ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญกับการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เช่น จัดซื้อวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จัดให้กับพนักงาน มีมาตรการตรวจการเข้าออกของลูกค้าย่างเข้มงวด รวมถึงการมีเจลแอลกอฮอล์ประจำตามจุดให้บริการ และมีการปิดเพื่อทำความสะอาดธนาคารวันละ 3 รอบ เป็นต้น
3. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ผู้บริหารธนาคารควรออกมาตรการให้พนักงานบางส่วนปฏิบัติงานที่บ้านแทน เพื่อลดความใกล้ชิดและเสี่ยงการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ควรเลือกใช้เครื่องมือวิจัยอื่นควบคู่กันในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเฉพาะการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก(In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายหรือเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม
2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่อาจส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เขตกรุงเทพมหานคร
3. ควรทำวิจัยเป็นระยะ เพื่อปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย และเป้าหมายขององค์กรในปัจจุบันมากที่สุด เพื่อตอบสนองกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

## เอกสารอ้างอิง

- ก้องภพ ตรีภักดิ์. (2559). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล. (2557). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส(1989).
- เกียรติกดิ์ แสงจันทร์. (2559). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกประกอบตัวถังรถ กระบะ บริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตกลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- จรัญ ชาดัน. (2560). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน นิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์, สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยสยาม.
- จิรพัฒน์ อ่อนเกตุพล. (2560). ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหัวหิน. วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล. 4(2): 1-17.
- ชาณิศญา ศากยวงศ์. (2554). การศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหลวงที่ 8 (นครราชสีมา). ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดารณี คงเอียด. (2554). คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นวรรตน์ สมานคติธรรม. (2559). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยซัมมิท มิทซูบะ อีเล็คทริกแมนูแฟคเจอร์ จำกัด. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม. 15(3): 113-120.
- นุสรรา คงอินทร์. (2559). ความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท อลิอูซยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ทัศนีย์ ทองสว่าง. (2544). ประชากรศึกษา. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- เบญจวรรณ ประจวบลาภ. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: ภาพการพิมพ์.
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: ภาพการพิมพ์.
- พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับนักบริหาร), มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พิเชษฐ์ ยังคง. (2555). การสร้างแผนการสอนและหาประสิทธิภาพของแผนการสอนวิชาสังคมศึกษา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เรื่องการดำเนินชีวิตของพุทธศาสนิกชน. ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ: บีโอบีบุ๊ค.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2566). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- รุ่งนภา บังคลัน. (2559). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู กลุ่มโรงเรียนบางบ่อ 1 สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2.
- สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิทยา ตันติเสวี. (2549). แบบฟอร์มเอกสารในการบริหารงานบุคคลและธุรการ. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติเพรส
- วิไลพร สุตันไชยนนท์. (2547). ปฏิสัมพันธ์ของสถานการณ์ปัญหาที่นำเสนอบนเว็บและการสนับสนุนการเรียนในการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักที่มีต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาทันตแพทย์.
- วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ครุศาสตร์ (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทย์ภา กวีณรวิบริรักษ์. (2560). ศึกษาการกำหนดตัวชี้วัดผลงานบุคคลกรในองค์กร. [Online] เข้าถึงจาก <http://www.ophconsultant.com/blog/viewtopic.php?id=51>.
- ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์. (2555). ระบบความมั่นคงทางสังคม. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- ศุภศิริ โสมาเกตู. (2554). *การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการเรียนและความพึงพอใจในการเรียนภาษาอังกฤษ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ระหว่างการเรียนรู้อยู่โดยโครงการงาน กับการเรียนรู้ตามคู่มือครู*.
- วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สันทัต เสริมศรี. 2556. *ประชากรศาสตร์ทางสังคม*. นครปฐม: ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สิทธิพรชัย สุวรรณรัตน์. (2542). *ความพึงพอใจและความต้องการพัฒนา สวัสดิการของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยศึกษาเฉพาะกรณี: พนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขต 28*. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริกัญจน์ เหล่าพาณิชย์ยางกูร (2561). *ความพึงพอใจและความต้องการในการจัดสวัสดิการของบุคลากรโรงพยาบาลธนบุรี*.  
การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธรรม พงศ์สำราญ. (2549). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สุภาวิตา นากรักษา. (2559). *ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและการบริหารสวัสดิการที่ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานและความผูกพันในอาชีพของพยาบาลวิชาชีพ*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภัทสร ระงับภัย (2560). *ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สิริกัญจน์อินเตอร์เทรด จำกัด*. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร. 5(ฉบับพิเศษ): 170-181.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2551). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อานนท์ กระบอโก. (2553). *ความพึงพอใจของนักศึกษาวิชาทหารที่มีต่อการฝึกวิชาทหารในหน่วยฝึกนักศึกษาวิชาทหาร จังหวัดทหารบกสกลนคร ปีการศึกษา 2542*. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อารุณี ลอยมา (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย*. วารสารเกษตร. 35(2): 333-341.
- อุทัย หิรัญโต. (2543). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book
- Kotler, Philip.(2003). *Marketing Management* . (11<sup>th</sup> ed.).Upper Saddle River,NJ:Prentice –Hall.
- Pigors, P.& Myers, C.A. (1981). *Personnel Administration*. (9<sup>th</sup> ed). Tokyo: McGraw-Hill.