

ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสวัสดิการในการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
มีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

DEMOGRAPHIC FACTORS, WORK WELFARE FACTORS, AND WORK ENVIRONMENT
FACTORS INFLUENCING JOB SATISFACTION AMONG EMPLOYEES OF A THAI
COMMERCIAL BANK IN BANGKOK

รพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ¹ สุทธิภาสน์ พงศ์เจริญวานิช² บังลังก์ จงวัฒนานุกุล³ กรปรียา ใจสำราญ⁴
Rapeephant Chartlertyose¹ Suttipas Pongcharoenwanich² Bunlung Jongwattannanukul³
KornPreeYa Jaisamran⁴

¹⁻⁴อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการลงทุน มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
¹⁻⁴Lecture, Bachelor of Business Administration Program in Finance and Investment of
Vongchacalitkul University
E-mail ¹rapeephantchart@gmail.com ²Suttiphath-pon@vu.ac.th ³banlang-jon@vu.ac.th
⁴kornpreeya-jai@vu.ac.th

Received October 30, 2025
Revised April 01, 2026
Accepted April 21, 2026

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านสวัสดิการในการทำงานต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การเปรียบเทียบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ อายุงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยด้านเพศมีความแตกต่างกัน 2) ปัจจัยด้านสวัสดิการในการทำงานมีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีอิทธิพลรวมร้อยละ 77.00 ($R^2 = .77$) ในขณะเดียวกัน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีอิทธิพลรวมร้อยละ 71.00 ($R^2 = .71$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ

ปัจจัยส่วนบุคคล สวัสดิการในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน

ABSTRACT

This research aims to 1) study the impact of different demographic factors, including gender, age, education level, marital status, position, income, years of service, and length of employment on job satisfaction; 2) study the impact of workplace welfare on employee job satisfaction; and 3) study the impact of work environment on job satisfaction among employees of a Thai commercial bank in Bangkok. The sample group consisted of employees from a Thai commercial bank in Bangkok. Descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics, including t-tests, one-way ANOVA, and multiple regression analysis, were used to analyze the data. The research findings showed that: 1) Differences in demographic factors, including age, education level, marital status, position, income, years of service, and length of employment, did not significantly affect job satisfaction among employees of a Thai commercial bank in Bangkok, except for gender, which showed a difference. 2) Workplace welfare significantly impacted employee job satisfaction at a Thai commercial bank in Bangkok, with a total influence of 77.00% ($R^2 = .77$). Simultaneously, work environment significantly impacted on employee satisfaction. With a combined influence of 71.00% ($R^2 = .71$), which was statistically significant at the 0.05 level.

Keywords

Demographic, Work Welfare, Work Environment, Job Satisfaction

ความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลายประการ เช่น สวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญ โดยความไม่พอใจจะเกิดขึ้นเมื่อถูกมองว่าไม่สอดคล้องกับความต้องการของงาน ภาวะผู้นำที่แข็งแกร่ง ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ดี และโอกาสในการเติบโตและการมีส่วนร่วม ดังนั้น การแก้ไขปัญหาด้านสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจ ก็จะเป็นแนวทางที่ลดประเด็นปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นเรื่องที่ต้องเผชิญอยู่ทุกวัน (อารีรัตน์

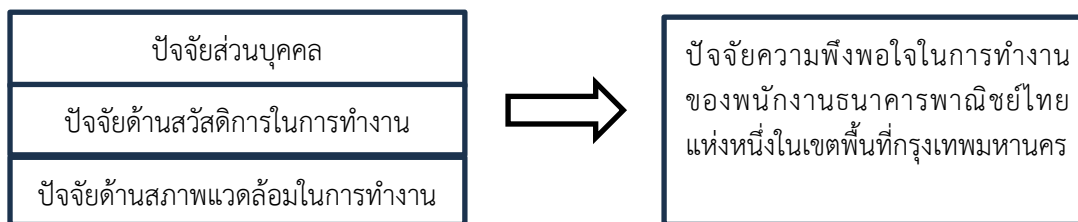
ปานศุภวัชร และประวีณ ปานศุภวัชร, 2561) นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Al-Amin, Dousin & Johari (2023) และ Karsim, Yusof & Ali (2023) พบว่าในภูมิทัศน์ปัจจุบันของธนาคารพาณิชย์ ความพึงพอใจในงานกลายเป็นองค์ประกอบหลักในการกำหนดความสำเร็จขององค์กรและการรักษาพนักงานไว้ ขณะที่ธนาคารมุ่งมั่นที่จะรักษาความสามารถในการแข่งขันท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลและความคาดหวังของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้น ที่น่าสังเกตคือ องค์ประกอบต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนา และเงินเดือนและสวัสดิการ ได้กลายมาเป็นโครงสร้างหลักในวาทกรรมเชิงประจักษ์และเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ Deomedes & Adam (2021) และ Zaydan, Farah & Al-Zoubi (2021) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรใด ๆ คือ บุคลากรซึ่งเป็นแหล่งที่มาของความได้เปรียบในการแข่งขันที่หาที่เปรียบมิได้ หนึ่งในแนวคิดที่ได้รับการศึกษามากมายในอดีตคือความพึงพอใจในงาน ยิ่งองค์กรมีความยืดหยุ่นมากขึ้น ดำเนินตามรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีการสื่อสารที่แข็งแกร่ง และตระหนักถึงผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่เป็นธรรม ความพึงพอใจของพนักงานก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ Ramachandaran, Jalil & Mokhtar (2023) และ Gupta, Kumari & Singh (2024) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานได้รับการยอมรับมานานแล้วว่าเป็นรากฐานสำคัญของพฤติกรรมองค์กร โดยทำหน้าที่เป็นตัวทำนายที่สำคัญของผลการปฏิบัติงาน การรักษาพนักงาน และความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ ในภาคธนาคารพาณิชย์ ในประเด็นของสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์หรือผลกระทบของสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลหรือมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จากการศึกษาของ ประเสริฐศักดิ์ โพธิ์ทอง และทศพล ปรีชาศิลป์ (2567) พบว่า อิทธิพลของปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน สำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย จากการศึกษาของ ปรัชภรณ์ สายโปธิ และอรพิน สันติธีรากุล (2566) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย มีอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ในส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวม ประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและด้านสวัสดิการ อย่างไรก็ตาม ในบริบทของธนาคารพาณิชย์ไทย พนักงานต้องเผชิญกับความกดดันจากเป้าหมายทางธุรกิจ การแข่งขันทางการตลาด การให้บริการลูกค้า และการใช้เทคโนโลยีทางการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งอาจส่งผลต่อสภาพการทำงานและประสิทธิภาพของพนักงาน ดังนั้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สวัสดิการของพนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากผลการศึกษานี้จะช่วยให้องค์กรสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ การจัดสวัสดิการ และการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันขององค์กรใน

ระยะยาว จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาในประเด็นของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสวัสดิการในการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านสวัสดิการในการทำงานต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

นิยามศัพท์

1. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงาน โครงสร้างค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน
2. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ อายุงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ปัจจัยด้านสวัสดิการในการทำงาน หมายถึง สวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย สวัสดิการประเภทความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต สวัสดิการประเภทเศรษฐกิจ สวัสดิการประเภทจิตใจ สวัสดิการประเภทการศึกษา สวัสดิการประเภทสันทนาการ และสวัสดิการประเภทสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ
5. พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

การทบทวนวรรณกรรม

สำหรับการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจของพนักงาน เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ส่งผลต่อทั้งความเป็นอยู่ที่ดีและความพึงพอใจในการทำงาน มีทฤษฎีมากมายในวรรณกรรมที่ช่วยให้เข้าใจปรากฏการณ์นี้ และปัจจัยกำหนดที่ซับซ้อนได้อย่างถ่องแท้ ตัวอย่างคลาสสิก คือ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก ซึ่งแยกแยะปัจจัยด้านสุขอนามัย (ภายนอก) และปัจจัยด้านแรงจูงใจ (ภายใน) ว่าเป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พอใจของพนักงาน อีกแนวคิดที่สำคัญ คือ ทฤษฎีความคาดหวังของวิกเตอร์ วรูม ซึ่งมุ่งเน้นไปที่บทบาทของความคาดหวังและเป้าหมายในการกำหนดแรงจูงใจในการทำงาน ในทางกลับกันแบบจำลองความพึงพอใจแบบสามมิติชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพิจารณาปัจจัยสามประการ ได้แก่ เนื้อหาของงาน ค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ซึ่งช่วยให้ผู้จัดการสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมแรงจูงใจและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (Riyanto, Endri & Herlisha, 2021; Norena-Chavez & Thalassinis, 2023) การบูรณาการทฤษฎีเข้ากับการปฏิบัติช่วยให้องค์กรสามารถปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นและส่งผลให้ทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกหนึ่งปัจจัยสำคัญ คือ การสร้างการสื่อสารที่เปิดกว้างระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหาร ซึ่งสร้างความไว้วางใจและส่งเสริมการแก้ไขปัญหาตั้งแต่ระยะเริ่มต้นของการลงทุนในการพัฒนาวิชาชีพของพนักงานผ่านโปรแกรมการฝึกอบรม และโอกาสในการพัฒนาคุณสมบัติก็มีความสำคัญ ไม่แพ้กัน (Wirawan, Jufri & Saman, 2020; Jain & Kaur, 2014)

2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

Urošević & Milijic (2012) และ Warr (2018) กล่าวว่า ในองค์กรธุรกิจ ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ ลักษณะของพนักงาน โดยเป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน ตาม อายุ เพศ การศึกษา และระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ซึ่งเป็นตัวกำหนดกำลังคน ในขณะที่ทฤษฎีต่าง ๆ อธิบายว่าข้อมูลประชากรเหล่านี้มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของพนักงานอย่างไร ทฤษฎีต่าง ๆ เช่น ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจเป็นผลมาจากความเชื่อมั่นของพนักงานในความสามารถในการประสบความสำเร็จ รวมถึงมีงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และความพึงพอใจในงานยังคงให้ผลลัพธ์ที่ยังไม่ชัดเจน นักวิจัยบางคนระบุว่า มีความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ และประสบการณ์การทำงาน รวมถึงความขึ้น ๆ ลง ๆ ของความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาของ Sudha (2020) และ Sung & Choi (2022) พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ถูกนำมาใช้ในการศึกษาหลายชิ้น ในการศึกษาปัจจุบัน การจัดทำโปรไฟล์ประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น เพศ คุณสมบัติ และอายุงาน การจัดทำโปรไฟล์ประชากรศาสตร์พนักงานเป็นประเด็นสำคัญที่พิจารณาในการตัดสินใจด้านทรัพยากรบุคคลและการจัดการส่วนใหญ่ เนื่องจากมีผลต่อพฤติกรรมและผลผลิตของพนักงาน งานวิจัยของ Mokhine & Geyser (2020) พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามอายุ สถานะการจ้างงาน ตำแหน่ง และสถานภาพสมรส แต่ไม่มีความ

แตกต่างกันมีนัยสำคัญในความพึงพอใจในงาน ตามเพศ การจัดทำโปรไฟล์ประชากรศาสตร์สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้ อาจนำไปสู่การรับรู้ที่แตกต่างกันของพนักงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงาน แต่การศึกษาของ Ashraf, Delfino & Glaeser (2020) และ Bos et al. (2009) กล่าวว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยเปิดเผยว่า คุณวุฒิทางการศึกษา เพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงานไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ แต่ผู้จัดการในปัจจุบันยังให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของพนักงานมากกว่าที่เคย เนื่องจากพนักงานที่มีความสุขจะทุ่มเทให้กับองค์กรมากขึ้น และลดความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ด้วยความแตกต่างในผลการวิจัยจากการศึกษาเชิงทฤษฎีก่อนหน้าและปัจจุบัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องค้นหาหลักฐานเพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคบริษัทเอกชนซึ่งยังไม่มีการศึกษามากนัก

3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสวัสดิการในการทำงาน

การวิจัยทฤษฎีสวัสดิการในองค์กรมุ่งเน้นไปที่ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและผลการดำเนินงานขององค์กร โดยศึกษาว่าปัจจัยต่าง ๆ เช่น สวัสดิการ ค่าตอบแทน การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จอย่างไร (Ajala, 2012) สำหรับแนวคิดทฤษฎีด้านสวัสดิการในการทำงาน ที่ประกอบด้วย สวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย สวัสดิการประเภทความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต สวัสดิการประเภทเศรษฐกิจ สวัสดิการประเภทจิตใจ สวัสดิการประเภทการศึกษา สวัสดิการประเภทสันทนาการ และ สวัสดิการประเภทสภาพแวดล้อมในการทำงาน ใช้แนวทางของ Chadha & Mishra (2021) เป็นแนวทางสำหรับการอธิบายตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น Maryani, Nurhadi & Ayob (2022) และ Rahman & Hoque (2023) พบว่า บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูงมักแสดงทัศนคติเชิงบวกต่องานของตน ในทางกลับกัน บุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานมักแสดงทัศนคติเชิงลบต่องานของตน ความพึงพอใจในงานของพนักงานยังคงต่ำ โดยพนักงานที่มีทักษะหรือความสามารถสูงจะได้รับเงินเดือนในระดับเดียวกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถต่ำ ในบางกรณีอาจมีพนักงานบางคนที่ไม่มีความสามารถ ปัญหาคือแรงจูงใจที่พนักงานทั้งสองประเภทได้รับยังคงเท่าเดิม พนักงานที่มีความสามารถมองว่าการจัดการแบบนี้ไม่ยุติธรรมหรือไม่เป็นสัดส่วน นอกจากนี้ Hunt (1980) และ Gbarage & Ololube (2022) กล่าวเสริมว่าธุรกิจต้องการบุคลากรที่พร้อมปฏิบัติงาน ในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม นอกเหนือจากทรัพยากรทางการเงินเพื่อให้การดำเนินงานดำเนินต่อไปได้ บริษัทมักเสนอสวัสดิการเฉพาะให้กับพนักงาน เช่น สวัสดิการทางการเงิน สวัสดิการด้านสุขภาพ และโครงการความปลอดภัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการและความพึงพอใจในงานของพนักงานเป็นหัวข้อที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในแวดวงทรัพยากรบุคคลและการบริหารจัดการองค์กร

4. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Basalamah & As'ad (2021) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมการทำงานขององค์กรใด ๆ ก็ตาม มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วยสภาพแวดล้อม โครงสร้าง สถานการณ์ และสภาพทั่วไปของงานแรงงาน สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ด้วยการจำแนกประเภทที่ครอบคลุมมากขึ้น ครอบคลุมหรือรวมถึงการจัดวางทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

ลักษณะหรือลักษณะของงานนั้น ๆ ซึ่งรวมถึงภาระงาน กิจวัตร โครงสร้างงาน และลักษณะที่ซับซ้อนของงาน ลักษณะขององค์กรที่ครอบคลุมหรือครอบคลุมมากขึ้น สำหรับแนวคิดทฤษฎีด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และ สภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ ใช้แนวทางของ Radzi et al. (2023) ที่กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ หากอยู่ในเกณฑ์ที่ได้มาตรฐานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งหากองค์กรมีการพัฒนาแนวทางที่ดูแลทั้งสภาพแวดล้อมการทำงาน สุขภาพจิตของพนักงาน และความสัมพันธ์ และการสนับสนุนทางสังคมในทีม ก็สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงาน และช่วยให้การทำงานในภาพรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ Wang & Brower (2019) และ Kosasih, Diwyarthi & Rezeki (2023) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่รับรู้ ประกอบด้วยสององค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบทางกายภาพ และพฤติกรรม องค์ประกอบทางกายภาพของสภาพแวดล้อมเกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงระหว่างพนักงานในองค์กรกับสภาพแวดล้อมสำนักงานทางกายภาพ วิธีการที่พวกเขารับมือและปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมนั้น เช่น อาคารหรือโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงาน เครื่องจักร และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในขณะที่องค์ประกอบเชิงพฤติกรรมของสภาพแวดล้อมประกอบด้วยวิธีที่พนักงานในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์ ปฏิสัมพันธ์ หรือเชื่อมโยงกัน สภาพแวดล้อมการทำงานถูกอธิบายโดยปัจจัยหลายประการที่นำมาพิจารณา บางปัจจัยยังพิจารณาถึงการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจในงานของพนักงานด้วย สภาพแวดล้อมการทำงานขององค์กรสามารถส่งผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบต่อผลผลิต เนื่องจากมีอิทธิพลต่อทั้งองค์กร ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และแม้แต่กลยุทธ์ความเป็นผู้นำ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยแบบสอบถามมี 4 ส่วน คือ ข้อมูลปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลปัจจัยด้านสวัสดิการในการทำงาน ข้อมูลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และข้อมูลปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย และตรวจสอบความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือ การวิเคราะห์หาความถูกต้องของเนื้อหาได้ค่าระหว่าง .67-1.00 และวิเคราะห์หาความน่าเชื่อถือจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และไม่ได้นำมาประมวลผลกับกลุ่มตัวอย่างจริง และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของครอนบาร์ค ได้ค่าความเชื่อมั่น .82 ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางสุ่มของ Yamane จากประชากร จำนวน 97,800 คน จากพนักงานทั้งหมด 126,742 คน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2567) และความคลาดเคลื่อน เท่ากับร้อยละ 5 จะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน และได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทำการแจกแบบสอบถามเป็นเวลา 2 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม - 31 สิงหาคม 2568 โดยการใช้ Google Form จากพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ด้วยความถี่และร้อยละ และสถิติเชิงอนุมาน โดยสมมติฐานข้อที่ 1 ใช้การเปรียบเทียบค่าที (t-Test) กรณีมีการเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA หรือ ค่า F test) กรณีมีการเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3

ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยของข้อมูลเชิงพรรณนา และข้อมูลสถิติเชิงอนุมานดังนี้ ข้อมูลเชิงพรรณนา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 25,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน โดยการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติมีทั้งหมด 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ อายุงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การเปรียบเทียบค่าที (t-Test) กรณีมีการเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม

ข้อมูลส่วนบุคคล	N	$\bar{x}$	t	Sig.
ชาย	140	3.13	12.25	0.02*
หญิง	260	3.24		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA หรือค่า F test) กรณีมีการเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	F	Sig.
ด้านอายุ	400	3.35	0.67
ด้านระดับการศึกษา	400	1.50	0.18
ด้านสถานภาพ	400	2.50	0.78
ด้านตำแหน่ง	400	3.38	0.68
ด้านรายได้	400	3.86	0.07
ด้านอายุงาน	400	3.10	0.06
ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	400	2.57	0.06

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ อายุงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยด้านสวัสดิการในการทำงานมีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ประเภทสวัสดิการ	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P -Value)
ด้านสุขภาพอนามัย	.77	3.34	0.01*
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต	.65	4.32	0.00*
ด้านเศรษฐกิจ	.56	5.89	0.03*
ด้านจิตใจ	.62	8.18	0.02*
ด้านการศึกษา	.51	4.13	0.01*
ด้านสันทนาการ	.51	9.12	0.01*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.65	8.32	0.04*

$R^2 = .77$, F-Value = 82.810 n=400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านสวัสดิการในการทำงาน โดยรวมมีอิทธิพลร้อยละ 77.00 ($R^2 = .77$) โดย ประกอบด้วยสวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย ($\beta = .77$) สวัสดิการประเภทความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ($\beta = .65$) สวัสดิการประเภทเศรษฐกิจ ($\beta = .56$) สวัสดิการประเภทจิตใจ ($\beta = .62$) สวัสดิการประเภทการศึกษา ($\beta = .51$) สวัสดิการประเภทสันทนาการ ($\beta = .51$) และสวัสดิการประเภทสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\beta = .65$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3: ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P -Value)
1. ด้านกายภาพ	.62	4.34	0.02*
2. ด้าน สังคม	.72	5.23	0.03*
3. ด้านจิตใจ	.76	4.45	0.02*

$R^2 = .71$, F-Value = 45.910 n=400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมมีอิทธิพลร้อยละ 71.00 ($R^2 = .71$) ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\beta = .62$) สภาพแวดล้อมทางสังคม ($\beta = .72$) และ สภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ ($\beta = .76$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การอภิปรายผลของงานวิจัยมีดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ อายุงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยด้านเพศ สอดคล้องกับ Sudha (2020) และ Sung & Choi (2022) และ Mokhine & Geyser (2020) พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ถูกนำมาใช้ในการศึกษาหลายชิ้น ในการศึกษาปัจจุบัน การจัดทำโปรไฟล์ประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น เพศ คุณสมบัติ และอายุงาน การจัดทำโปรไฟล์ประชากรศาสตร์พนักงานเป็นประเด็นสำคัญที่พิจารณาในการตัดสินใจด้านทรัพยากรบุคคลและการจัดการส่วนใหญ่ เนื่องจากมีผลต่อพฤติกรรมและผลผลิตของพนักงาน ระดับความพึงพอใจในงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามอายุ สถานะการจ้างงาน ตำแหน่ง และสถานภาพสมรส แต่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในความพึงพอใจในงาน ตามเพศ จากการศึกษาวรรณกรรม ลักษณะทางประชากรศาสตร์สามารถส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงาน อายุ ประสบการณ์ และคุณสมบัติ ล้วนเป็นปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลการเติบโตและความพึงพอใจในงานของพนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติระดับสูงกับความพึงพอใจในระดับสูง สุดท้าย การจัดทำโปรไฟล์ประชากรศาสตร์สามารถส่งผลกระทบอย่างมากต่อความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้อาจนำไปสู่การรับรู้ที่แตกต่างกันของพนักงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงาน แต่การศึกษาของ Ashraf, Delfino & Glaeser (2020) พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยเปิดเผยว่า คุณวุฒิทางการศึกษา เพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงานไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ แต่ผู้จัดการในปัจจุบันยังให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของพนักงานมากกว่าที่เคย เนื่องจากพนักงานที่มีความสุขจะทุ่มเทให้กับองค์กรมากขึ้น และลดความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ด้วยความแตกต่างในผลการวิจัยจากการศึกษาเชิงทฤษฎีก่อนหน้าและปัจจุบัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องค้นหาหลักฐานเพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคบริษัทเอกชน ซึ่งยังไม่มีการศึกษามากนัก ในทางกลับกัน Ashraf, Delfino & Glaeser (2020) ระบุว่า มีความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ และประสบการณ์การทำงาน รวมถึงความขึ้น ๆ ลง ๆ ของความพึงพอใจในงาน อ้างว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยเปิดเผยว่าคุณวุฒิทางการศึกษา เพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงานไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ด้วยความแตกต่างในผลการวิจัยจากการศึกษาเชิงทฤษฎีก่อนหน้าและปัจจุบัน จึงจำเป็น

อย่างยิ่งที่จะต้องค้นหาหลักฐานเพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคบริษัทเอกชน ซึ่งยังไม่มีการศึกษามากนัก

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านสวัสดิการในการทำงานมีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสวัสดิการในการทำงานมีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีอิทธิพลร้อยละ 77.00 ประกอบด้วยสวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย สวัสดิการประเภทความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต สวัสดิการประเภทเศรษฐกิจ สวัสดิการประเภทจิตใจ สวัสดิการประเภทการศึกษา สวัสดิการประเภทสันทนาการ และสวัสดิการประเภทสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยพบว่า สวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย ($\beta = .77$) มีค่าอิทธิพลสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gbarage & Ololube (2022) ที่กล่าวว่าประเด็นของสุขภาพเป็นประเด็นที่พนักงานให้ความสำคัญอันดับหนึ่งเนื่องจากในปัจจุบันการรักษาพยาบาลมีค่าใช้จ่ายสูง จึงต้องอาศัยสวัสดิการจากองค์กร ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของการประกันชีวิต ประกันสุขภาพที่องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อพนักงานเป็นเรื่องแรก สอดคล้องกับ การศึกษาของ อาริรัตน์ ปานศุภวัชร และประวิณ ปานศุภวัชร (2561) พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยด้านสวัสดิการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจและการคงอยู่ของพนักงาน ลักษณะดังกล่าวสะท้อนในเรื่องปัญหาด้านสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัญหาดังกล่าวในปัจจุบันก็ยังเป็นปัญหาต่อเนื่องในความรู้สึกของพนักงาน ดังนั้น การแก้ปัญหาปัญหาด้านสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจ ก็จะเป็นแนวทางที่ลดประเด็นปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ในทำนองเดียวกับ Maryani, Nurhadi & Ayob (2022) และ Rahman & Hoque (2023) พบว่าบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูงมักแสดงทัศนคติเชิงบวกต่องานของตน ในทางกลับกัน บุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานมักแสดงทัศนคติเชิงลบต่องานของตน ความพึงพอใจในงานของพนักงานยังคงต่ำ โดยพนักงานที่มีทักษะหรือความสามารถสูงจะได้รับเงินเดือนในระดับเดียวกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถต่ำ พนักงานที่มีความสามารถมองว่าการจัดการแบบนี้ไม่ยุติธรรมหรือไม่เป็นสัดส่วน หากพนักงานได้รับการตอบแทนอย่างเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานตามมา นอกจากนี้ Gbarage & Ololube (2022) กล่าวเสริมว่าธุรกิจต้องการบุคลากรที่พร้อมปฏิบัติงาน ในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม นอกเหนือจากทรัพยากรทางการเงินเพื่อให้การดำเนินงานดำเนินต่อไปได้ บริษัทมักเสนอสวัสดิการเฉพาะให้กับพนักงาน เช่น สวัสดิการทางการเงิน สวัสดิการด้านสุขภาพ และโครงการความปลอดภัย และการสนับสนุนที่ครอบคลุมที่องค์กรเสนอให้กับพนักงาน นอกเหนือจากค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีอิทธิพลร้อยละ 71.00 ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ โดยพบว่า สภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ ($\beta = .76$) มีค่าอิทธิพลสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Kosasih, Diwyarthi & Rezeki (2023) ที่กล่าวว่าสภาพแวดล้อม

ทางด้านจิตใจในการทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงบวก เช่น การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน การยอมรับ และบรรยากาศการทำงานที่ดี จะช่วยให้พนักงานเกิดอารมณ์และทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น และBasalamah & As'ad (2021) และKarsim, Yusof & Ali (2023) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมการทำงานขององค์กรใด ๆ ก็ตามมีความสำคัญเท่าเทียมกันกับตัวพนักงานเอง สภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วยสภาพแวดล้อม โครงสร้าง สถานการณ์ และสภาพทั่วไปของงานแรงงาน สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ด้วยการจำแนกประเภทที่ครอบคลุมมากขึ้น ครอบคลุมหรือรวมถึงการจัดวางทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ลักษณะขององค์กรที่ครอบคลุมหรือครอบคลุมมากขึ้น และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานโดยรวม สภาพแวดล้อมในการทำงาน มาตรการความปลอดภัย เวลาทำงาน ลักษณะงาน และความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง สิ่งสำคัญอย่างยิ่งคือลูกจ้างต้องมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และเป็นปัจจัยกระตุ้นในการดัดแปลงสภาพสูงสุดของลูกจ้างออกมาใช้ เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร Deomedes & Adam (2021) และKosasih, Diwyarthi & Rezeki (2023) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่รับรู้ ประกอบด้วยสององค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบทางกายภาพและพฤติกรรม องค์ประกอบทางกายภาพของสภาพแวดล้อมเกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงระหว่างพนักงานในองค์กรกับสภาพแวดล้อมสำนักงานทางกายภาพ วิธีการที่พวกเขารับมือและปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

1.1 ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายกลยุทธ์องค์กร และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์ไทย ใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายของธนาคารพาณิชย์ไทยและเสริมสร้างศักยภาพด้านทรัพยากรมนุษย์ เกี่ยวกับ สวัสดิการในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

1.2. ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้บริหารและพนักงานในประเด็นของสวัสดิการในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผลการวิจัยของงานวิจัยนี้ ศึกษาเฉพาะพนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร หากมีการศึกษาในมุมมองของพนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยอื่น ๆ ก็อาจจะได้มุมมองที่แตกต่างและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้เพิ่มมากขึ้น

2.2 การทำงานวิจัยเชิงคุณภาพในการสอบถามกับผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ไทยมาประกอบการพิจารณาร่วมด้วย จะทำให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ในมิติเชิงนโยบายได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2567). รายงานระบบธนาคารพาณิชย์ไทย ปี 2567. ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ประเสริฐศักดิ์ โพธิ์ทอง และทศพล ปรีชาศิลป์. (2567). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านการทำงานจากที่บ้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และแรงจูงใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย. *วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 5(2), 1–15.
- ปรัชภรณ์ สายโปธิ และอรพิน สันติธีรากุล. (2566). ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย ในเขตเชียงราย ภาคเหนือ 1. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 9(1), 298-304.
- อารีรัตน์ ปานศุภวัชร และประวีณ ปานศุภวัชร. (2561). ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชีมหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 2(1), 19-28.
- Ajala, E. M. (2012). The influence of workplace environment on workers' welfare, performance and productivity. *The African Symposium Journal*, 12(1), 141-149.
- Al-Amin, M., Dousin, O. and Johari, H. (2023). Linking reward and recognition to employee job satisfaction and performance in Malaysian banks. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(1), 98–113.
- Ashraf, N., Delfino, A. and Glaeser, E. (2020). Rule of law and female entrepreneurship. *NBER Working Paper 26366*.
- Basalamah, M.S.A. and As'ad, A. (2021). The role of work motivation and work environment in improving job satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 94 - 103.
- Bos, J. T., Donders, N.C.G.M., Bouwman-Brouwer, K. M., and Vander Gulden, J. W. J. (2009). Work characteristics and determinants of job satisfaction in four age groups: University employees' point of view. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82(10), 1249-1259.
- Chadha, R. and Mishra, J. (2021). Concept, importance and strategies of employee welfare in HRM. *Int'l JL Mgmt. & Human*, 3(4), 3381.
- Deomedes, E. and Adam, H. (2021). Workplace environment and employee performance: A study of selected banks in Nigeria. *Journal of Human Resource Studies*, 11(3), 72–84.
- Gbarage, M. B. and Ololube, N. P. (2022). The influence of staff welfare scheme and career development needs and the effective implementation of the Nigerian National Policy on Education (NPE). *International Journal of Economics, Environmental Development and Society*, 3(3), 262-287.

- Gupta, M., Kumari, R. and Singh, V. (2024). Influence of working environment on job satisfaction: An empirical study of Indian banking employees. **Global Journal of Management and Business Research**, 24(1), 18–26.
- Hunt, J. W. (1980). **The Managing People at Work (3rd ed.)**. Herder and Brothers.
- Jain, R. and Kaur, S. (2014). Impact of work environment on job satisfaction. **International Journal of Scientific and Research Publications**, 4(1), 1-8.
- Karsim, A., Yusof, H. B. M. and Ali, A. (2023). Assessing the work environment and job satisfaction among bank employees in Indonesia. **Asian Journal of Business and Accounting**, 16(2), 93–109.
- Kosasih, K., Diwyarthi, N. D. M. S. and Rezeki, F. (2023). The influence of the work environment and career development on employee productivity mediated by job satisfaction. **Journal Apresiasi Ekonomi**, 11(2), 367-377.
- Maryani, M., Nurhadi, N. and Ayob, N. (2022). Implementation of compensation policy and strengthening employee competency towards optimization of employee job satisfaction. **Jurnal Aplikasi Manajemen**, 20(1), 109-116.
- Mokhine, P. and Geyser, I. (2020). The Impact of Demographic Influences on Work Engagement for Front of House Female Employees. **African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure**, 9(5), 842–855.
- Norena-Chavez, D. and Thalassinos, E. (2023). Fueling innovation performance through entrepreneurial leadership: Assessing the neglected mediating role of intellectual capital. **Journal of Infrastructure, Policy and Development**, 7(1). Retrieved from <https://doi.org/10.24294/jipd.v7i1.2020>.
- Radzi, A. R., Rahman, R. A., Alias, A. R., and Almutairi, S. (2023). Validating the impact of psychological, physical, and social factors on workplace well-being at construction sites. **International Journal of Integrated Engineering**, 15(2), 245–255.
- Rahman, M. and Hoque, M. (2023). Compensation Practices and Their Effects on Job Satisfaction in Malaysian Manufacturing Firms. **Asian Journal of Business Research**, 13, 88-102.
- Ramachandaran, R., Jalil, M. I. A. and Mokhtar, M. (2023). The impact of work-life balance initiatives on job satisfaction in Malaysian commercial banks. **Journal of Organizational Behavior Research**, 8(1), 121–135.
- Riyanto, S., Endri, E. and Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. **Problems and Perspectives in Management**, 19, 162-174.

- Sudha, G. (2020). Effect of demographic factors on organizational citizenship behavior. **Test Engineering & Management**, 83, 5959-5969.
- Sung, S. Y. and Choi, J. N. (2022). The influence of demographic diversity on team performance: A meta-analytic review and consideration of moderator effects. **Journal of Organizational Behavior**, 43(1), 28-45.
- Urošević, S. and Milijić, N. (2012). Influence of demographic factors on employee satisfaction and motivation. **Organizacija, Sciendo**, 45(4), 174-182.
- Wang, T. K. and Brower, R. (2019). Job satisfaction among federal employees: The role of employee interaction with work environment. **Public Personnel Management**, 48(1), 3-26.
- Warr, P. (2018). Work values: Some demographic and cultural correlates. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 81(4), 751-775.
- Wirawan, H., Jufri, M. and Saman, A. (2020). The effect of authentic leadership and psychological capital on work engagement: The mediating role of job satisfaction. **Leadership & Organization Development Journal**, 41(8), 1139-1154.
- Zaydan, H., Farah, N. and Al-Zoubi, M. (2021). Impact of organizational culture on employee job satisfaction: Evidence from Jordanian banks. **International Journal of Organizational Analysis**, 29(4), 985-1002.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	Name and Surname: Asst. Prof. Rapeephant Chartlertyose Highest Education: Master of Business Administration University or Agency: Vongchavalitkul University. Field of Expertise: Business Management, Leadership Address: Faculty of Business Administration, Vongchavalitkul University. 84 Moo 4 Mitaparb Highway, Muang, Nakhonchshima 30000
	Name and Surname: Suttipas Pongcharoenwanich Highest Education: MBA in Finance and Banking University or Agency: Vongchavalitkul University. Field of Expertise: Credit Management Address: Faculty of Business Administration, Vongchavalitkul University. 84 Moo 4 Mitaparb Highway, Muang, Nakhonchshima 30000

	Name and Surname: Bunlung Jongwattananukul Highest Education: Doctor of Business Administration University or Agency: Vongchavalitkul University. Field of Expertise: Project Feasibility Study. Address: Faculty of Business Administration, Vongchavalitkul University. 84 Moo 4 Mitaparb Highway, Muang, khonchsima 30000
	Name and Surname: Kornpreeya Jaisamran Highest Education: Master of Art in Communication and Business Management. University or Agency: Vongchavalitkul University. Field of Expertise: Finance and Marketing Address: Faculty of Business Administration, Vongchavalitkul University. 84 Moo 4 Mitaparb Highway, Muang, Nakhonchsima 30000