

## ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7

## ต่อสวัสดิการการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล

Satisfaction of Temporary and Permanent Employees at Government Saving Bank Regional

Office 7 Towards Medical Reimbursement

สุภัสสา แต้สุข\* และอรพิน สันติธีรากลล์\*

## บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 จำนวน 300 ราย ผลการศึกษาพบว่าพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 – 35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี ระดับเงินเดือน 15,000–25,000 บาท ไม่มีรายได้อื่น (ที่นอกเหนือจากเงินเดือน) ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานลูกจ้างปฏิบัติการ มีบุคคลวัยพึ่งพาที่ต้องรับผิดชอบในครัวเรือนที่ ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว สังกัดเขตอุตสาหกรรม และเลือกใช้บริการจากสถานพยาบาลของรัฐ ผลการศึกษา ความพึงพอใจต่อสวัสดิการการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่มาจากส่วนกลางอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านการเบิกเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด สำหรับความพึงพอใจด้านการให้บริการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล ระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยขั้นตอนการให้บริการสะดวกต่อผู้รับบริการเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ความพึงพอใจด้านการเบิกเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลนั้น พบว่าลูกจ้างปฏิบัติการและพนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยลูกจ้างปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่พนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามสำหรับปัจจัยด้านอื่นๆ พบว่าความพึงพอใจของลูกจ้างและพนักงานปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางไม่มีความแตกต่างกัน

## ABSTRACT

The purpose of this independent study is to study satisfaction towards medical reimbursement of permanent and temporary operation staff at Government Savings Bank Regional Office 7. The questionnaire was used to collect data from the sample group of 300 permanent and temporary operation staff. The study found that the majority of them were single women between 26 and 35 years of age with bachelor's degrees. They worked at the bank for 6

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

to 10 years. Their salaries, which were their only income, ranged from 15,000 to 25,000 baht. Their job levels were permanent and temporary operation staff in Uttaladit province. They had dependents in their households of whom they had to take care and the majority of their dependents had no underlying diseases. They also received medical services from government hospitals. The results of this study were that the permanent and temporary operation staff at Government Savings Bank Regional Office 7 were satisfied with medical reimbursement from the state on a moderate level with the highest mean value in the factor of medical reimbursement support. In term of medical reimbursement services, the overall satisfaction was moderate. The service process convenient to clients had the highest mean value in this section. With regard to the satisfaction of medical reimbursement support, the data shows that the permanent and temporary operation staff had different level of satisfaction. The temporary operation staff had a high level of satisfaction, while the permanent operation staff possessed a moderate level. Nevertheless, when other factors were concerned, the satisfaction of temporary and permanent operation staff was on a moderate level with no differences.

## บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร และพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบันได้ ดังจะเห็นได้จากกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาบุคลากรเพื่อเข้ามาปฏิบัติงาน การธำรงรักษาให้บุคลากรขององค์กรมีคุณภาพ มีชีวิตการปฏิบัติงานที่ดี มีความศรัทธา และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม จึงจะสามารถดึงดูดความสนใจบุคลากรที่ดีเข้ามาร่วมปฏิบัติงาน และรวมไปถึงการดูแลบุคลากรภายหลังการเกษียณอายุ หรือบุคลากรที่มีความจำเป็นต้องลาออกจากการงานก่อนเวลา ซึ่งอาจจะมีผลตอบแทนที่จะเอื้อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตที่มีความสุขได้ต่อไป (มลธิรา อินธกุลชัย, 2551)

องค์กรไม่ได้มุ่งหวังผลเพียงได้บุคลากรเข้ามาและปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น ซึ่งผู้บริหารต้องให้ความเอาใจใส่ต่อบุคลากรภายในองค์กร ทั้งด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และรวมไปถึงการจัดให้มีสวัสดิการภายในองค์กร ซึ่งเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ช่วยให้บุคลากรได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำ อาทิเช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการค่าเล่าเรียนบุตร สวัสดิการเงินกู้ สวัสดิการค่าเช่าบ้าน เป็นต้น

สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เป็นสวัสดิการที่องค์กรได้มอบให้แก่บุคลากรภายในองค์กรทั้งพนักงานและลูกจ้าง ปฏิบัติการ โดยที่องค์กรไม่ได้ดูแลเฉพาะผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น ซึ่งยังรวมไปถึงครอบครัวของผู้ปฏิบัติงาน บิดา มารดา คู่สมรส บุตร เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแต่ละครั้งเมื่อเกิดเจ็บป่วยขึ้นมา จะมีค่าใช้จ่ายที่สูงมาก และบางครั้งอาจจะสวนทางกับค่าครองชีพ หรือเงินเดือนที่ได้รับในแต่ละเดือน หากองค์กรสามารถสนับสนุนค่าใช้จ่ายส่วนนี้ให้กับบุคลากรได้จะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญา

ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ไม่ต้องวิตกกังวล ลดปัญหาความยุ่งยากทั้งด้านส่วนตัวและครอบครัว อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการปฏิบัติงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และมีความตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด

ระบบสวัสดิการการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้มีการพัฒนาขึ้น เพื่อรองรับแก่สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้บุคลากรในองค์กรใช้ในการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล และรายละเอียดในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล ซึ่งธนาคารออมสินได้มีการพัฒนาระบบเพื่อให้มีประสิทธิภาพ มีความสะดวก ง่ายต่อความเข้าใจ และง่ายต่อการใช้งานอยู่ตลอดเวลา โดยมีเจ้าหน้าที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านสวัสดิการการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลเป็นผู้ดูแลให้คำปรึกษาในการบันทึกข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

เจ้าหน้าที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านสวัสดิการการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล คือ พนักงานสังกัดหน่วยงานตรวจสอบภายในภูมิภาค 7 มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลการเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 7 เป็นผู้ให้คำปรึกษาในเรื่องสิทธิการเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และการบันทึกข้อมูลการเบิกจ่าย หากมีการตรวจสอบพบข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดต่อไป

ธนาคารออมสิน มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นรัฐวิสาหกิจในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีอายุครบ 102 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2558 ที่ผ่านมามีสาขา 1,141 สาขาทั่วประเทศ มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างทั้งหมด 20,053 คน ธนาคารออมสินได้พัฒนาจากการเป็นธนาคารเพื่อการออมของรัฐก้าวไปสู่มิติใหม่ที่สนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ที่มีบทบาทสำคัญทั้งทางด้านการส่งเสริมการออมและการลงทุน การสร้างวินัยทางการเงิน การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในระดับชุมชน การพัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพ รวมถึงการเพิ่มและการขยายการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน พร้อมเพิ่มประสิทธิภาพ และขีดความสามารถทางการแข่งขันได้อย่างทัดเทียม ซึ่งธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์ได้อย่างสมดุล เพื่อเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ประชาชนทุกระดับทั่วประเทศ และเป็นฐานในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป (ธนาคารออมสิน, 2558: ออนไลน์)

ธนาคารออมสินภาค 7 ครอบคลุมพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพิษณุโลก อุตรดิตถ์ สุโขทัย ตาก และกำแพงเพชร ประกอบไปด้วยธนาคารออมสินเขตพิษณุโลก 1 เขตพิษณุโลก 2 เขตอุตรดิตถ์ เขตสุโขทัย เขตตาก และเขตกำแพงเพชร รวมจำนวนสาขาทั้งหมด 56 สาขา ซึ่งมีจำนวนพนักงานและลูกจ้างทั้งสิ้น 868 คน (ธนาคารออมสิน, 2558: ออนไลน์)

ธนาคารออมสินได้พัฒนาจากการเป็นธนาคารเพื่อการออมของรัฐ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง และเริ่มต้นสร้างบทบาทในด้านการออม สร้างวินัยทางการเงิน สนับสนุนการลงทุนและการพัฒนาประเทศ ให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อสังคม และชุมชน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ได้อย่างทัดเทียม นั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งองค์กรต้องมีการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ ทักษะความสามารถ โดยกระบวนการบริหารต้องอาศัยปัจจัยจูงใจต่างๆ เช่น การมอบสวัสดิการต่างๆ ให้แก่บุคลากร

ในองค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดีต่อไปในอนาคต ดังนั้นการมอบสวัสดิการจึงเป็นสิ่งสำคัญ และมีความจำเป็นที่องค์กรต้องมีการจัดการที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร (ธนาคารออมสิน, 2558: ออนไลน์)

จากข้อมูลทีกล่าวมานั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ สามารถเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อม หากองค์กรมีจัดระบบสวัสดิการที่ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรภายในองค์กร รวมไปถึงการควบคุมดูแลของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการการเบิกจ่าย ค่ารักษาพยาบาล ก็จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ฉะนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในแนวทางในด้านนโยบาย และการปรับปรุงพัฒนาระบบสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันและอนาคต และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป

## แนวคิดและทฤษฎี

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Edwin B. Flippo (1971) ได้ให้คำจำกัดความในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า “เป็นสภาพจิตใจหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ยังให้เห็นถึงความร่วมมือประสาน” นอกจากนั้นแล้ว เงินเดือน ความมั่นคง สภาพการทำงาน รูปแบบการบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า ก็เป็นองค์ประกอบที่นำไปสู่กำลังขวัญของการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดแรงจูงใจ หรือมีความพึงพอใจในการทำงาน และช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น (Recognition) ลักษณะงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement)

ปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจหรือไม่มีความสุขในการทำงาน เนื่องจากคนเรามีความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าความต้องการหรือปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

Edwin B Flippo ได้ให้คำจำกัดความในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า “เป็นสภาพจิตใจหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ยังให้เห็นถึงความร่วมมือประสาน” นอกจากนั้นแล้ว เงินเดือน ความมั่นคง สภาพการทำงาน รูปแบบการบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า ก็เป็นองค์ประกอบที่นำไปสู่กำลังขวัญของการทำงาน (มัทนา บรรดาศักดิ์, 2557)

คณิต ดวงหัสดี (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

### แนวคิดและหลักการจัดสวัสดิการ

**สวัสดิการ (Welfare)** คือ บริการ หรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งที่จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงาน และตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้นย่อมหมายถึงสวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง ทั้งในขณะที่ทำงาน (On – the – Job) นอกเวลาทำงานแต่ยังอยู่ในที่ทำงาน (Off – the Job within the workplace) นอกสถานที่ทำงาน (Outside the workplace) นอกจากนั้นจะต้องไม่ให้เฉพาะลูกจ้างเท่านั้น แต่จะต้องรวมถึงครอบครัวและชุมชนด้วย (วิทยา ดันติเสวี, 2558)

#### การจัดสวัสดิการ

หลักการจัดสวัสดิการ ระบบสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพจะมีส่วนทำให้บุคลากรเกิดความพอใจความจงรักภักดี และความเชื่อมั่นในองค์กร ตลอดจนองค์กรธุรกิจสามารถจัดการค่าใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม ได้รับผลตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยที่หลักการพื้นฐานที่องค์กรธุรกิจสามารถนำมาใช้ในการจัดระบบสวัสดิการองค์กรมี 5 ประการดังต่อไปนี้ (ณัฐรุพันธ์ เขจรนนท์, 2545)

1) ตอบสนองต่อความต้องการ เนื่องจากระบบสวัสดิการมีวัตถุประสงค์สำคัญในการตอบสนองต่อความต้องการในด้านต่างๆ ของสมาชิก เช่น ความต้องการด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคง และความปลอดภัย เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่มีหน้าที่จัดการด้านสวัสดิการจึงต้องพยายามค้นหา วางแผน ให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งตนเองและครอบครัวได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองในสิ่งที่เขาเห็นความสำคัญเขาจึงเกิดความพึงพอใจ ความซาบซึ้ง และก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน โดยที่ 10 อันดับ ตามลำดับดังต่อไปนี้ การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล รถรับ-ส่งพนักงาน เงินบำเหน็จและเงินบำนาญ ที่พิทักษ์สำหรับพนักงาน เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ สโมสรกีฬาและกิจกรรมสันทนาการ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร วันลาป่วยและลาใจ การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวและพักผ่อนประจำปี และสถานที่เลี้ยงดูบุตร

2) การมีส่วนร่วม เนื่องจากบุคลากรจะเป็นผู้รับผลประโยชน์โดยตรงจากระบบสวัสดิการที่องค์กรธุรกิจจัดให้ ดังนั้นการจัดสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพสมควรเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน

เสนอความคิดในการปรับปรุงและแก้ไขระบบสวัสดิการเดิม เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจการยอมรับ และได้รับประโยชน์สูงสุด สิ่งสำคัญจะทำให้ระบบสวัสดิการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้อย่างแท้จริง

3) ความสามารถในการจ่าย ระบบสวัสดิการของธุรกิจจะมีค่าใช้จ่ายทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมแก่องค์กรดังนั้นสวัสดิการที่ดีนอกจากจะต้องสอดคล้องกับหลักการในหัวข้อที่ผ่านมาแล้วยังต้องมีความเหมาะสมกับความสามารถในการลงทุนและการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจด้วย มิเช่นนั้นอาจก่อให้เกิดภาระทางการเงินและการดำเนินการตลอดจนผลกระทบต่อความรู้อีกต่อบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว

4) ความยืดหยุ่น ความต้องการที่หลากหลายในสังคมปัจจุบันทำให้ระบบสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพต้องถูกจัดขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกแต่ละคนมากที่สุดตลอดจนสามารถปรับได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งบุคลากรและองค์กรตลอดจนไม่สูญเสียไปในการลงทุน

5) ประสิทธิภาพของการทำงาน เนื่องจากสวัสดิการมีวัตถุประสงค์ที่จะจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถดังนั้นการจัดระบบสวัสดิการจึงต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน เช่น ลดภาระทางเศรษฐกิจช่วยให้การดำรงชีวิตง่ายขึ้น ส่งเสริมสุขภาพและพลาสมาัย เป็นต้น ซึ่งจะทำให้บุคลากรไม่ต้องกังวลกับสิ่งแวดล้อม และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ขอบเขตการศึกษา

**ขอบเขตเนื้อหา** ขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการที่มีต่อสวัสดิการการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล

**ขอบเขตประชากร** ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 ซึ่งธนาคารออมสินภาค 7 มีพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดทั้งหมด จำนวน 868 คน

**กลุ่มตัวอย่าง** ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 274 ราย และวิธีการคัดเลือกตัวอย่างในการศึกษาจะใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยการเลือกตัวอย่างโดยใช้โควตา (Quota Sampling) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรเป้าหมาย คือ พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ เป็นการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (Yamane Taro, 1970.) และจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดได้จะทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดตัวอย่างหรือสัดส่วนตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานทั้ง 7 หน่วยงาน จากข้อมูลข้างต้นสามารถกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane ได้ดังนี้ 274 ราย ทั้งนี้ในการเก็บข้อมูลจริง ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ โดยการนำเสนอในรูปแบบตาราง

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 ต่อสวัสดิการและสิทธิการรักษาพยาบาลที่มาจากส่วนกลาง วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย โดยการนำเสนอในรูปแบบตาราง จะใช้มาตรวัด Rating scale (กฤษสิริ รื่นรมย์, 2549)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 ต่อการให้บริการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย โดยการนำเสนอในรูปแบบตาราง จะใช้มาตรวัด Rating scale จากนั้นนำมาคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย แล้ววิเคราะห์เพื่อแปลความหมายแต่ละระดับตามช่วงค่าเฉลี่ย เช่นเดียวกับส่วนที่ 2

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 ต่อสวัสดิการและสิทธิการรักษาพยาบาลที่มาจากส่วนกลาง จำแนกตามประเภทตำแหน่งในการปฏิบัติงานวิเคราะห์โดยใช้ตารางไขว้ (Crosstabs) โดยการนำเสนอในรูปแบบตาราง

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 ต่อการให้บริการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล จำแนกตามประเภทตำแหน่งในการปฏิบัติงานวิเคราะห์โดยใช้ตารางไขว้ (Crosstabs) โดยการนำเสนอในรูปแบบตาราง

## ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อสวัสดิการการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 เมื่อนำปัจจัยต่างๆมาพิจารณา โดยผลการศึกษาพบว่า ลูกจ้างและพนักงานปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิการรักษาพยาบาลที่มาจากส่วนกลาง โดยในการศึกษาคั้งนี้แบ่งปัจจัยต่างๆ ออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วยด้านการเบิกเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ด้านการรับรองสิทธิและการอนุมัติ ด้านการเบิกค่ารักษาพยาบาล ด้านการตรวจสอบและการเรียกเงินคืน ด้านผู้มีสิทธิและบุคคลในครอบครัวและด้านการใช้สิทธิ ค่าเฉลี่ยของทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มลธิรา อินทกุลชัย (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารโดยผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 ยังเห็นว่าสวัสดิการการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่มาจากส่วนกลางนั้นควรมีการปรับปรุงเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับพนักงาน และลูกจ้าง และเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของลูกจ้างและพนักงานในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร นอกจากนี้งานวิจัยชิ้นนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ แสงเชื่อน (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ทั้งปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยจูงใจจูงใจ ปัจจัยจูงใจด้านโบนัสที่ได้รับที่มีความพึงพอใจมาก นอกจากนี้แล้วยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรพัฒน์ พัฒน์ใหญ่ยิ่ง (2551) ได้ทำการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อสวัสดิการของรัฐบาลในการปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาข้าราชการครูอำเภอกระแจะ และอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเงินสวัสดิการที่ได้รับนั้นไม่เพียงพอ ทางภาครัฐควรที่จะเพิ่มเงินสวัสดิการให้มากขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการสวัสดิการของพนักงานกรณีศึกษา : บริษัท ลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด ความต้องการในสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพนักงานปฏิบัติการและลูกจ้างปฏิบัติการของธนาคารออมสินมีความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ ในระดับต่ำ

อย่างไรก็ตามในส่วนของการเบิกเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลพบว่ามีความแตกต่างกันของความพึงพอใจระหว่างพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติงาน โดยพบว่าลูกจ้างปฏิบัติการนั้นให้ความพึงพอใจในระดับมากแต่พนักงานปฏิบัติการให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลข่าวสารที่ลูกจ้างและพนักงานได้รับอาจมีความแตกต่างกัน แต่สำหรับด้านอื่นๆ นั้นลูกจ้างและพนักงานปฏิบัติการมีความคิดเห็นเหมือนกันคือ สวัสดิการและสิทธิค่ารักษาพยาบาลที่มาจกส่วนกลางและการให้บริการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

## 2. ข้อเสนอแนะ

- 1) ธนาคารควรเพิ่มสวัสดิการเพื่อให้พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการสามารถเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลสำหรับบุคคลในครอบครัวได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพราะในบางกรณีจำเป็นต้องจ่ายค่ารักษาก่อนที่จะทำการรักษา
- 2) พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการสามารถดำเนินการตรวจสุขภาพประจำปีในโรงพยาบาลต่างๆ ด้วยตนเองได้เพื่อความสะดวกรวดเร็วและตอบสนองความต้องการของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการได้ข้อกำหนดของธนาคาร
- 3) พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ ควรได้รับค่าเดินทางที่จำเป็นแก่การรักษาพยาบาลตามที่กระทรวงการคลังกำหนด เพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ
- 4) พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการสามารถแจ้งการเลือกสิทธิ หรือเปลี่ยนแปลงสิทธิรักษาพยาบาลภายใน 1 เดือนรวมทั้งสิทธิได้รับการช่วยเหลือในการรักษาพยาบาลต่อไปจนกว่าจะออกจากสถานพยาบาลหากต้องพำนักในที่ในระหว่างที่ยังรับการรักษาพยาบาลอยู่ในสถานพยาบาล

## บรรณานุกรม

- คณิต ดวงหส์ติ. (2537). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้น ประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- จุฑารัตน์ บำรุงสุข. (2547). *ทิศทางการจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดของสถานประกอบการในจังหวัดนครปฐม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธนาคารออมสิน. (2558). *ประวัติธนาคารออมสิน*. สืบค้นจาก <http://www.gsb.or.th/about/index.php>
- พิเชษฐ ลอนศิริ. (2553). *การให้ค่าตอบแทนสวัสดิการพนักงานของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด*. (สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).



- มลธิรา อินธกุลชัย. (2551). *ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- สภาข้าราชการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2552). *โครงการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2551*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสวळักษณ์ แสงเชื่อน. (2556). *ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- อรรถชัย ทรายผึ้ง. (2552). *การประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์ บริษัทแอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- Yamane, Taro. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International Edition.