

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน
ในธุรกิจประกันวินาศภัย

ปริญญานิพนธ์
ของ
ญาดา พงศบริพัตร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2542
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
ธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ปรีชา ลิ้มไทย)

..... กรรมการ

(อาจารย์จูงใจ แสงพันธุ์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ปรีชา ลิ้มไทย)

..... กรรมการ

(อาจารย์จูงใจ แสงพันธุ์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์สำอางค์ งามวิชา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่ ... เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2542

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะได้รับความอนุเคราะห์สนับสนุนในการแก้ไข พร้อมทั้งได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์ปรีชา ลิ้มไทย อาจารย์จูงใจ แสงพันธุ์ และนางสาวนฤอร พงศบริพัตร ที่กรุณารับเป็นที่ปรึกษาให้แนวคิดตลอดเวลา ตรวจแก้ไขปริญญานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์ณี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร และนางสาวนฤอร พงศบริพัตร ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ร่วมเป็นกรรมการสอบเค้าโครงที่ให้ความช่วยเหลือเสนอแนะ และพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน และท้ายที่สุดขอขอบพระคุณคุณจรินทร์ อัสชโคยิต ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขสำนวนบทคัดย่อฉบับภาษาอังกฤษ

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงได้จากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา อาจารย์ ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน เป็นกำลังใจ ถ่ายทอดวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้ศึกษาในชั้นมหาวิทยาลัยและสำเร็จการศึกษาด้วยดี

ญาดา พงศบริพัตร

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ

ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	5
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	5
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
สมมติฐานการวิจัย	8

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจประกันวินาศภัย	9
หน้าที่ของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน	19
ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน	20
องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37

3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	44
วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้	46

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47

5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	98
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	98
วิธีดำเนินการวิจัย	98
สรุปผลการวิจัย	100
อภิปรายผล	102
ข้อเสนอแนะ	108
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	109

บรรณานุกรม	110
------------------	-----

ภาคผนวก	115
---------------	-----

ประวัติย่อของผู้วิจัย	124
-----------------------------	-----

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนบริษัทประกันภัยในประเทศไทย	13
2	จำนวนพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย	43
3	แสดงสถานภาพทั่วไปของพนักงานจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	48
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยรวมและรายด้าน.....	50
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านลักษณะงาน.....	51
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านผู้บังคับบัญชา.....	52
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านความก้าวหน้า.....	54
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	55
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์เกื้อกูล.....	56
10	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามเพศ	58
11	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามเพศ แยกเป็นรายข้อ.....	59
12	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามอายุ	62
13	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามอายุ ..แยกเป็นรายข้อ.....	64
14	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามสถานภาพครอบครัว	69

15	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามสถานภาพครอบครัว .แยกเป็นรายข้อ.....	71
16	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามระดับการศึกษา	75
17	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามระดับการศึกษา .แยกเป็นรายข้อ.....	76
18	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	79
19	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.แยกเป็นรายข้อ.....	81
20	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามเงินเดือน	86
21	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าของพนักงานฝ่าย บัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่มีเงินเดือนต่างกัน เป็นรายคู่	87
22	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล ของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่มีเงินเดือนต่างกัน เป็นรายคู่	88
23	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม 5 ด้านของพนักงานฝ่ายบัญชีและ การเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่มีเงินเดือนต่างกัน เป็นรายคู่	89
24	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามเงินเดือน แยกเป็นรายข้อ.....	90
25	ปัญหาและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดของพนักงานฝ่ายบัญชีและ การเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย	95

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 แผนภูมิโครงสร้างประเภทของธุรกิจประกันภัย	12
--	----

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์การในภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งองค์การขนาดใหญ่และองค์การขนาดเล็ก ต่างมีระบบการบริหารงานของตนเอง แต่โดยทั่วไปการบริหารงานจะประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials) วิธีการ (Method) ตลาด (Market) และเครื่องจักรกล (Machine) (ถวิล เกื้อกูลวงศ์. 2528 : 5-7) ปัจจัยทั้ง 6 ประการดังกล่าวข้างต้น ปัจจัยด้านคน (Human Function) นับว่ามีความสำคัญมากที่สุดดังที่ สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 2) กล่าวว่า คนสำคัญกว่าเงินและสิ่งของมากมายนัก เพราะถ้าคนมีความสามารถแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว จะเห็นได้ว่า ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์การใดก็ตามเป็นผลมาจากคนทั้งสิ้น เพราะคนเป็นปัจจัยในการผลักดันให้ผลงานเป็นไปในทางใดทางหนึ่งได้เสมอ และการดำเนินงานขององค์การทุกแห่งย่อมมีผลกระทบโดยตรงต่อคนในองค์การ (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 9) ซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนในองค์การนั้น ๆ การที่จะให้งานบรรลุวัตถุประสงค์หรือสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้น ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายในองค์การเป็นสำคัญ การที่จะได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายได้ ทุกคนจะต้องมีความยินดีและความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติอยู่ เต็มใจให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างเต็มความสามารถ เกิดความร่วมมือทำงานเป็นทีม ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้งานดำเนินไม่ราบรื่น ขาดความเอาใจใส่ในงาน ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน หลบเลี่ยงงาน อันเป็นผลทำให้คุณภาพและปริมาณงานลดต่ำลง นโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การไม่ประสบความสำเร็จ ทำให้ต้องเสียทรัพยากรไปโดยเปล่าประโยชน์และอาจนำความเสียหายมาสู่งานที่ทำและองค์การได้ จึงเห็นได้ว่า ความพึงพอใจเป็นที่ยอมรับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญมาประการหนึ่งในการทำงาน เพราะช่วยทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ เช่น การได้รับคำชมเชย ความสำเร็จของงาน ผลตอบแทนในด้านเงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การที่บุคลากรผู้ทำงานในองค์การใดก็ตามจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำงานได้รับการ

ตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีขึ้นในองค์การของตน เพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่มาแห่งความร่วมมือร่วมใจ ทำให้บุคลากรเหล่านั้นทำงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ค่อยสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ปี 2540 สถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจของประเทศไทยตกต่ำอย่างรุนแรง มีการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนทางภาวะการเงินการคลังของประเทศ ทั้งการเปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเป็นแบบลอยตัว การประกาศปิดสถาบันการเงิน การขอความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบทำให้ภาพรวมของเศรษฐกิจทั้งระบบมีการชะลอตัวและลดต่ำลงอย่างต่อเนื่อง แต่ธุรกิจประกันภัยกลับเดินสวนกระแสกับธุรกิจทั่วไป รัฐบาลได้ประกาศนโยบายเปิดเสรีธุรกิจประกันภัยเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2540 และทางกรมการประกันภัยได้ออกใบอนุญาตประกันภัยให้กับบริษัทใหม่ในช่วงปลายปี 2540 มีบริษัทได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัยประกอบด้วยบริษัทประกันชีวิต 12 แห่ง บริษัทประกันวินาศภัย 13 แห่ง รวมทั้งสิ้น 25 แห่ง (กรมการประกันภัย : 61) ซึ่งแต่ละแห่งจะมีทุนจดทะเบียนอย่างน้อย 300 ล้านบาท เนื่องจากรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาทางด้านประกันภัย เพราะธุรกิจประกันภัยมีความจำเป็นและมีบทบาทสำคัญต่อวิถีชีวิตของมนุษย์มากขึ้น เป็นมาตรการในการลดความเสี่ยงภัยหรือเตรียมตัวไว้ก่อนที่ภัยจะมาถึง เพื่อบรรเทาความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับส่วนได้เสียของประชาชนจำนวนมาก มีลักษณะคล้ายกับธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และเครดิตฟองซิเอร์ เป็นธุรกิจที่ช่วยสร้างสรรค์ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ในปัจจุบันธุรกิจประกันภัยยังไม่ค่อยมีการพัฒนามากนัก แม้จะมีบริษัทประกันภัยจำนวนมาก รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญจึงได้ประกาศนโยบายเปิดเสรีธุรกิจประกันภัยขึ้น ผลกระทบจากการเปิดประกันภัยเสรีที่เห็นชัดเจน คือ ปัญหาการแย่งชิงบุคลากร ซึ่งทุกแห่งต้องการผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเข้าร่วมงาน ในปัจจุบันบริษัทประกันภัยนอกจากต้องเตรียมตัวให้พร้อมรับการแข่งขันทางธุรกิจประกันภัยที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นทั้งกับบริษัทประกันภัยเดิมที่มีอยู่แล้วและบริษัทประกันภัยใหม่ที่เปิดเพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มธุรกิจรายใหญ่ที่มีความสามารถในการดึงดูดบุคลากรจากองค์กรอื่นได้ เพราะบริษัทประกันภัยใหม่ที่เปิดดำเนินการมีความต้องการบุคลากรที่มีประสบการณ์ไปร่วมงาน ในเบื้องต้นจะใช้บุคลากรอย่างน้อย 70-80 คนต่อองค์กร (การเงินธนาคาร : 59) ซึ่งครึ่งหนึ่งในจำนวนดังกล่าวจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์อย่างน้อย 2-5 ปี และอีกครึ่งหนึ่งเป็นบุคลากรใหม่ที่ต้องนำมาฝึกหัด โดยผู้มีประสบการณ์ดังกล่าวเป็นการชักจูงมาจากองค์กรเก่านั่นเอง

ในระยะแรกบริษัทประกันภัยขนาดใหญ่จะถูกชักจูงบุคลากรมากกว่าบริษัทประกันภัยขนาดเล็ก จึงต้องพยายามรักษามูลค่าไว้โดยให้ผลตอบแทนทั้งในรูปของเงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ ในอัตราที่ใกล้เคียงหรือสูงกว่าตลาด จะเห็นได้ว่าค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรในธุรกิจประกันภัยจะลดลงได้ยาก เพราะบุคลากรธุรกิจประกันภัยยังขาดแคลนอยู่มาก โดยเฉพาะบุคลากรฝ่ายการตลาด ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายบัญชีและการเงิน เป็นต้น เนื่องจากบัณฑิตที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสนใจที่จะเข้าสู่ธุรกิจประกันภัยมีจำนวนน้อยมาก และทางกรรมการประกันภัยได้มีการผลิตบุคลากรอยู่เป็นประจำ รวมทั้งให้สถาบันการศึกษาต่าง ๆ เร่งสร้างบุคลากรเหล่านี้ออกมาตลอดเวลา แต่ไม่เพียงพอกับความต้องการของตลาด ดังนั้น องค์การจำเป็นต้องสำรองบุคลากรไว้สำหรับบุคลากรบางคนที่ถูกชักจูงไปอยู่บริษัทประกันภัยที่เปิดใหม่ องค์การเก่าจะเกิดปัญหาขาดบุคลากรจึงต้องมาชักจูงบุคลากรจากองค์การอื่นเช่นเดียวกัน มีผลต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ ทำให้ฐานเงินเดือนโดยเฉลี่ยสูงขึ้น คาดว่าจะเป็นลักษณะเช่นนี้ไปอีกประมาณ 3-4 ปีกว่าจะถึงจุดอิ่มตัว ดังนั้น นอกจากจะมีการชักจูงบุคลากรระหว่างธุรกิจประกันภัยด้วยกันแล้ว ยังต้องแข่งขันกับองค์การอื่นอีกด้วย โดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมการผลิต

จากการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคของการประกันภัยในประเทศไทย คือ การขาดนักบริหารมืออาชีพ การขาดแคลนบุคลากรในวิชาชีพประกันภัย ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สภาพการแข่งขันขาดกติกาและจรรยาบรรณระหว่างบริษัทประกันภัยด้วยกัน และบทบาทของรัฐบาลควรเป็นการกำกับมากกว่าการควบคุม ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน เนื่องจากพนักงานบัญชีมีหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลทุกข้อมูลอย่างละเอียดถูกต้องเริ่มตั้งแต่การรับประกันภัย การจ่ายค่าสินไหมทดแทน และการลงทุน แล้วนำมาจัดระบบข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เพื่อแสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานขององค์การในรูปของงบการเงิน เพื่อแสดงสถานภาพที่แท้จริงขององค์การ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร เจ้าหนี้ และประชาชนทั่วไป ส่วนพนักงานการเงินมีหน้าที่ในด้านการรับ-จ่ายเงินขององค์การ ติดตาม และเร่งรัดหนี้สินขององค์การ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และความซื่อสัตย์สุจริตเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นในส่วน of พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ได้แก่ ขาดการทำนุบำรุงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานตลอดจนขาดแรงจูงใจในด้านค่าจ้าง ค่าตอบแทน มีการสร้างระบบเกื้อกูลมากกว่าระบบคุณธรรมในการพิจารณาเลือกคนให้ตำแหน่งงาน ขาดการพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีการลาออกของพนักงาน องค์การไม่ได้จัดอัตราค่าจ้างคนทดแทนให้ ทำให้ปริมาณงานเพิ่มขึ้นสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ องค์การไม่ได้ให้ความสำคัญกับพนักงานบัญชีและ

การเงินเท่าเทียมกับฝ่ายการตลาด ฝ่ายรับประกันภัย เพราะฝ่ายบัญชีและการเงินถือเป็นหน่วยงานสนับสนุนเท่านั้น ส่วนฝ่ายการตลาดและฝ่ายรับประกันภัยเป็นหน่วยงานหลักที่ทำรายได้ให้กับองค์กร (วันดี ชิวสถาพรนุกูล และสุภารัตน์ วิวรรณะเดช ผู้ให้สัมภาษณ์, ญาดา พงศบริพัตร เป็นผู้สัมภาษณ์) สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จะมีผลกระทบต่อการทำงานและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรได้ ผู้บริหารควรจะให้ความสนใจและส่งเสริมในเรื่องการสร้าง ความพึงพอใจให้กับบุคลากร เรื่องของความพึงพอใจนี้ มอร์ส (Morse. 1955 : 52) ได้ให้ความเห็นว่า การส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น จะช่วยลดการลาออก การขาดงาน และการเบื่องานของบุคลากรได้ ดังนั้น ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้รักงาน ศรัทธาในวิชาชีพ มีความขยัน มีทัศนคติที่ดีต่องานและมีความกระตือรือร้นจะทำงาน งานที่ทำได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง

ถ้าผู้บริหารละเลยไม่ใส่ใจ ในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรแล้วอาจจะส่งผลกระทบต่ออัตราการหมุนเวียนของบุคลากรและผลของงานโดยรวม ซึ่งการลาออกนั้นมีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานบุคลากรอาจจะถูกชักจูงไปทำงานกับองค์กรอื่นที่ให้ความพึงพอใจและให้ผลตอบแทนสูงกว่าได้ ดังที่ กฤษณ์ ศรีสุภา (2527 : 22-26) ได้แสดงความเห็นในบทความเรื่อง "สมองไหล" ว่า สาเหตุที่คนหนีออกจากองค์กรเดิมไปอยู่องค์กรใหม่ แยกประเด็นโดยสรุปคือ เพราะต้องการไปอยู่ที่อื่นที่เหมาะสมกว่า และไม่พอใจกับการทำงานในองค์กรเดิม ซึ่งเกี่ยวข้องกับรายได้ ความมั่นคงของงาน โอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ระเบียบข้อบังคับ สภาพการทำงานและผู้บริหาร สรุปว่า บุคลากรชั้นมัธยมและมีการปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นที่ปรารถนาของทุกองค์กร ในขณะที่เดียวกันบุคลากรดังกล่าวปรารถนาที่จะทำงานตามศักยภาพของตน ลี้กลไปของเหตุการณ์สมองไหลนั้น คือเกี่ยวกับเกียรติ ศักดิ์ศรี สวัสดิการ รายได้ ซึ่งความแตกต่างกันมากระหว่างองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดเหตุการณ์สมองไหล ทำให้องค์กรจำเป็นต้องหาบุคลากรมาทดแทนอัตรากำลังคนที่ลาออกไป ทำให้เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมบุคลากรใหม่ ซึ่งหากปล่อยให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอยู่เรื่อย ๆ บริษัทประกันวินาศภัยจะกลายเป็นโรงเรียนฝึกอบรมบุคลากรให้แก่สถาบันการเงิน หรือองค์กรอื่นอยู่ตลอดเวลา

จากความสำคัญและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในส่วนของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ได้แก่ ขาดการทำนุบำรุงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนขาดแรงจูงใจในด้านค่าจ้าง ค่าตอบแทน การสร้างระบบเกื้อกูลมากกว่าระบบคุณธรรมในการพิจารณาเลือกคนให้ตำแหน่งงาน

ไม่จัดกำลังคนทดแทนให้เมื่อมีการลาออก ให้ความสำคัญในแต่ละฝ่ายไม่เท่าเทียมกัน สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย เนื่องจากธุรกิจประกันวินาศภัยถือเป็นธุรกิจด้านการให้บริการ ดังนั้น พนักงานทุกคนถือเสมือนเป็นตัวแทนขององค์กรในการให้บริการที่มีคุณภาพกับลูกค้า เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยยึดมั่นในคุณธรรม ความยุติธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้องค์กรสามารถสู้กับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงได้ดียิ่งขึ้น ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ตลอดจนการเสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ ในเรื่องแรงจูงใจที่ยังขาดหรือบกพร่องอยู่ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ต่อผู้อุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ และเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรต่อไป นอกจากนี้สถาบันการเงินหรือองค์กรอื่น ๆ อาจจะไปประยุกต์ ปรับปรุง ให้สอดคล้องกับสภาพองค์กรของสถาบันการเงินหรือองค์กรนั้น ๆ ได้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือน
3. เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อให้ผู้บริหารรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน และนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงในส่วนที่ยังบกพร่องอยู่ให้สมบูรณ์ขึ้น รวมทั้งเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เฉพาะสำนักงานใหญ่ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 18 แห่ง รวมทั้งสิ้น 686 คน (ณ วันที่ 8 มกราคม 2542)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เฉพาะสำนักงานใหญ่ เขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางเครชีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 248 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 เพศ แบ่งเป็น

- ชาย
- หญิง

2.1.2 อายุ แบ่งเป็น

- อายุต่ำกว่า 30 ปี
- อายุระหว่าง 30-40 ปี
- อายุสูงกว่า 40 ปี

2.1.3 สถานภาพครอบครัว แบ่งเป็น

- โสด
- สมรส
- หย่าร้าง, หม้าย, แยกกันอยู่

2.1.4 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรีขึ้นไป

2.1.5 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งเป็น

- น้อยกว่า 5 ปี
- ระหว่าง 5-10 ปี
- มากกว่า 10 ปี

2.1.6 เงินเดือน แบ่งเป็น

- ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 10,001-15,000 บาท
- 15,001-20,000 บาท
- สูงกว่า 20,000 บาท

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยศึกษาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประกันวินาศภัย หมายถึง การประกันอุบัติเหตุที่ให้ความคุ้มครองทรัพย์สิน คือ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเล การประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด

2. พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน หมายถึง บุคลากรที่เป็นพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย จำนวน 18 แห่ง เฉพาะสำนักงานใหญ่ เขตกรุงเทพมหานคร ที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ระดับต่ำกว่าผู้ช่วยผู้จัดการ แยกเป็น

2.1 พนักงานฝ่ายบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เพื่อแสดงฐานะทางการเงิน ในรูปของงบกำไรขาดทุน งบดุล

2.2 พนักงานการเงิน มีหน้าที่ดูแลและควบคุมการรับ จ่ายเงิน เร่งรัดหนี้สิน รวบรวม และจัดส่งกรมธรรม์ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง และควบคุมดูแลเอกสารทางการเงิน

3. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์การของตนในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา หรือเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานที่ทำอยู่โดยรวมหรือด้านรับรู้ของพนักงาน เมื่อได้ผ่านการทำงานมาระยะเวลาหนึ่ง โดยวัดจากปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน 5 ประการ คือ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล

3.1 ลักษณะงาน หมายถึง งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ มีความเหมาะสม เป็นงานที่น่าสนใจ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และท้าทายให้อยากปฏิบัติงาน และทำงานนั้นได้ รวมถึงความมีอิสระในการทำงานนั้น

3.2 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ปกครองพนักงาน ซึ่งมีอำนาจในการมอบหมายงาน การสั่งงาน การสอนงาน การให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษาปัญหางานได้ตลอดเวลา รวมทั้งให้ความยุติธรรมและความสนใจต่อการพัฒนาของพนักงาน

3.3 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับพิจารณาความดีความชอบประจำปี การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ รวมทั้งการมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ โดยอาจได้วุฒิสูงขึ้นหรือไม่ก็ได้

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในการประสานงาน การทำงานร่วมกันและให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน่วยงานเดียวกันหรือระหว่างหน่วยงาน เน้นความรู้สึกที่ดีและความเป็นกันเอง

3.5 ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา โบนัสประจำปี ค่ารักษาพยาบาล สิทธิการลาหยุด เงินกู้ยืม เป็นต้น

สมมุติฐานการวิจัย

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มี เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอกรอบแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีสาระสำคัญเป็นลำดับดังต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจประกันวินาศภัย
2. หน้าที่ของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน
3. ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
4. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจประกันวินาศภัย

1.1 ความหมายของการประกันภัย

การประกันภัย (Insurance) หมายถึง การประกันชีวิตและการประกันวินาศภัย วิลเลต (Willet)(พิพัฒน์ : 266) ให้คำนิยามว่า "การประกันภัย คือ เครื่องมือของสังคมในการสะสมรวบรวมเงินหรือทรัพย์สิน เพื่อไว้เผชิญกับความเสียหายอันไม่แน่นอน โดยวิธีการโอนการเสี่ยงภัยเหล่านี้ไปให้แก่บุคคลหนึ่งหรือบุคคลกลุ่มหนึ่ง ซึ่งหมายถึงผู้รับประกันภัย

นอกจากนี้ผู้ให้ความหมายการประกันภัยไว้หลายอย่างดังนี้

วิลเลียมส์และเฮินส์ (Williams & Heins : 1986) ได้ให้คำนิยามการประกันภัยว่า การประกันภัยสามารถให้คำนิยามได้ 2 ทศนะ ประการแรก การประกันภัย คือ ความคุ้มครองที่จัดให้โดยบริษัทประกันภัยสำหรับความสูญเสียทางการเงิน ประการที่สอง การประกันภัยเป็นวิธีการซึ่งนำเอาความเสี่ยงภัยของบุคคล หรือหน่วยธุรกิจสองหน่วย หรือมากกว่ามารวมกัน และบุคคลเหล่านั้นจ่ายเงินหรือสัญญาที่จะจ่ายเงินให้กองทุน ซึ่งเขาจะได้รับชดใช้เงินค่าเสียหายเมื่อเรียกร้องจากกองทุนดังกล่าว ดังนั้น ตามทัศนะของผู้เอาประกัน การประกันภัยคือ วิธีการโอนความเสี่ยงภัยและในทัศนะของผู้รับประกันภัย การประกันภัยคือ การนำความเสี่ยงภัยมารวมเข้าด้วยกันและการเก็บรับความเสี่ยงภัยไว้

ดอร์แมน (Dorfman : 1991) การประกันภัยเป็นการจัดการทางการเงินซึ่งจะจ่ายแจกค่าของความเสี่ยงที่ไม่คาดหวังไว้อีกครั้งหนึ่ง การประกันภัยจะเกี่ยวข้องกับการโอนความเสี่ยง

ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาไว้เป็นเงินกองทุน ซึ่งเงินกองทุนนี้จะเฉลี่ยให้กับสมาชิกคนใดคนหนึ่งที
 ประสบความสูญเสียที่เกิดขึ้นนั้น

คณะกรรมการกันคว่ำและวิชาการ สมาคมประกันวินาศภัย (สมาคมประกันวินาศภัย
 : 2) กล่าวว่า การประกันภัยคือ การที่บุคคลฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นหลักประกันแก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง
 โดยสัญญาว่าเขาจะไม่ต้องรับความเดือดร้อนจากภัยที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งก่อให้เกิดความ
 สูญเสีย หรือเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของเขา โดยฝ่ายผู้ให้หลักประกันจะจ่ายเงินชดเชยให้ตาม
 จำนวนและเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ หรืออาจทำให้ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้นั้นกลับสู่สภาพดีหรือ
 ใกล้เคียงของเดิม โดยผู้ให้หลักประกันจะได้รับเงินตอบแทนจากอีกฝ่ายหนึ่งตามจำนวนที่ตกลงกัน

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 861 กำหนดว่า "สัญญาประกันภัยนั้น คือ
 สัญญาซึ่งบุคคลหนึ่ง (ผู้รับประกันภัย) ตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้
 ในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้น หรือเหตุอย่างอื่นในอนาคตดังได้ระบุไว้ในสัญญา และในการนี้บุคคล
 อีกคนหนึ่ง (ผู้เอาประกันภัย) ตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่า เบี้ยประกัน"

จากบทบัญญัติของกฎหมายจะเห็นว่า ในการทำประกันภัยนั้นจะต้องทำเป็นสัญญา ซึ่ง
 เรียกว่า สัญญาประกันภัย (Insurance Contract) และมีข้อสำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. เป็นสัญญาซึ่งฝ่ายหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือเงินจำนวนหนึ่งให้แก่คู่
 สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง
2. จะต้องมิเงื่อนไขแห่งการใช้เงิน คือ มีเหตุการณ์อย่างหนึ่งเกิดขึ้น หรือเมื่อเกิด
 วินาศภัยขึ้นตามที่ระบุไว้ในสัญญา
3. คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัยให้

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 869 ได้บัญญัติเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย
 ไว้ว่า "คำว่า 'วินาศภัย' หมายรวมถึงความเสียหายใด ๆ บรรดาซึ่งจะพึงประมาณเป็นเงินได้"

เมื่อรวมความกับบทบัญญัติทั่วไป "การประกันวินาศภัย" คือ การประกันภัยความ
 เสียหาย อันอาจเกิดขึ้นไปได้ในอนาคตภายใต้เงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้ และความเสียหายที่จะ
 เกิดขึ้นนั้นจะต้องสามารถประมาณเป็นจำนวนเงินได้ เช่น บ้านที่ประกันอัคคีภัยไว้ในวงเงินหนึ่ง
 ล้านบาท หากเกิดไฟไหม้ขึ้นกับบ้านดังกล่าวตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ ผู้รับประกันภัยจะต้อง
 ชดเชยให้แก่ผู้เอาประกันภัยตามความเสียหายที่เกิดขึ้น ซึ่งจะต้องสามารถประมาณเป็นเงินได้ จึงจะ
 ถือเป็นการประกันวินาศภัย

สรุป การประกันภัย คือ วิธีการเฉลี่ยความเสียหายหรือวิธีการกระจายความเสี่ยงภัยที่
 เกิดขึ้นแก่บุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบเคราะห์ภัย ให้พ้น
 จากความเสียหาย การประกันภัยหมายรวมทั้งการประกันวินาศภัยและการประกันชีวิต ในที่นี้จะ

ขอกล่าวถึงเฉพาะการประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นการประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นในอนาคตกภายใต้เงื่อนไขที่ตกลงกัน และความเสียหายนั้นจะต้องประมาณเป็นจำนวนเงินได้

1.2 ประเภทธุรกิจประกันภัย

โดยหลักทั่วไปอาจแบ่งการประกันภัยออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1.2.1 การประกันวินาศภัย มีหลักใหญ่ในการประกอบการประกันภัยที่เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สิน ได้แก่

1) การประกันอัคคีภัย เป็นการประกันภัยที่เกิดจากไฟที่เกิดอุบัติเหตุ หรือเกิดจากความสะเพร่าของมนุษย์ หรือเกิดขึ้นโดยเจตนา หรือจงใจของบุคคลอื่นซึ่งผู้เอาประกันภัย ไม่มีส่วนรู้เห็นเป็นใจด้วย หรือเป็นไฟที่ไหม้ลุกลามจนไม่สามารถควบคุมได้ รวมไปถึงความเสียหายสืบเนื่องจากอัคคีภัย เช่น น้ำที่ใช้ดับไฟที่ทำความเสียหายให้แก่ทรัพย์สิน เป็นต้น

2) การประกันภัยทางทะเล หมายถึง การประกันความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ขนทางเรือจากแห่งหนึ่งไปอีกแห่งหนึ่ง และตัวเรือที่ใช้เป็นพาหนะด้วย

3) การประกันภัยรถยนต์ หมายถึง การประกันความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถยนต์ ซึ่งได้แก่

(1) ความเสียหายที่เกิดแก่รถยนต์ ได้แก่ ความเสียหาย บอบสลาย หรือสูญหายของตัวรถยนต์

(2) ความเสียหายที่รถยนต์ได้ก่อให้เกิดขึ้นแก่ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลภายนอก รวมทั้งบุคคลที่โดยสารอยู่ในรถยนต์นั้นด้วย

การประกันภัยรถยนต์ เป็นการประกันวินาศภัยแขนงหนึ่งของการประกันภัยอุบัติเหตุ แต่ในประเทศไทยจัดให้การประกันภัยรถยนต์เป็นประเภทหนึ่งต่างหากจากประกันภัยอุบัติเหตุ

4) การประกันเบ็ดเตล็ด แบ่งออกโดยสังเขปดังนี้

(1) การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับชีวิตร่างกายในกรณีเกิดอุบัติเหตุ เช่น การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันภัยอุบัติเหตุระหว่างเดินทาง

(2) การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น การประกันภัยสำหรับเงิน และการประกันภัยโจรกรรม อันเกิดชิงทรัพย์ การปล้นทรัพย์

(3) การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับงานวิศวกรรม เช่น การประกันภัยสำหรับงานรับเหมาก่อสร้าง การประกันภัยเครื่องจักร

(4) การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบตามกฎหมาย เช่น การประกันภัยความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการวิชาชีพ

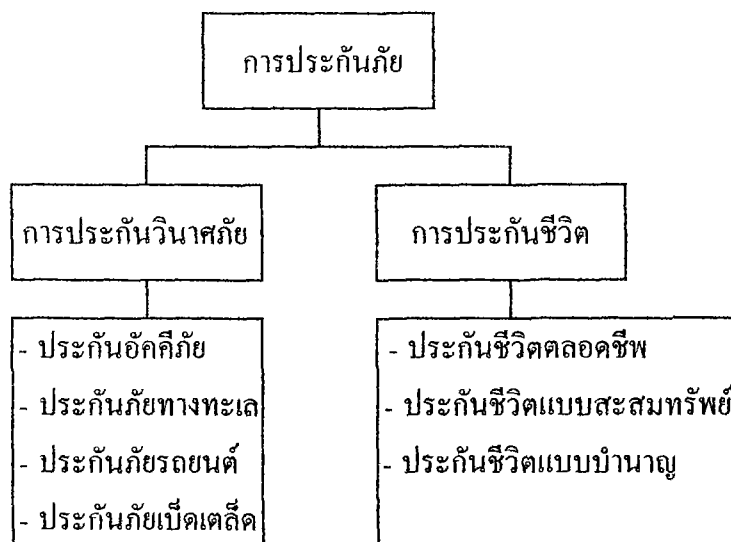
(5) การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับภัยอื่น ๆ เช่น การประกันภัยพืชผล ปศุสัตว์

1.2.2 การประกันชีวิต หมายถึง การประกันการสูญเสียชีวิตรวมจนถึงการอยู่รอดของตัวผู้เอาประกันในระยะเวลาที่มีสัญญากันไว้ ในการทำประกันชีวิตมีข้อตกลงหลายแบบด้วยกันที่ ผู้เอาประกันจะเลือกได้ แต่ในที่นี้จะขอกล่าวเฉพาะที่เป็นหลักทั่วไป คือ

1) การประกันชีวิตตลอดชีพ เป็นข้อตกลงที่ผู้เอาประกันจะจ่ายเบี้ยประกันไปจนสิ้นชีวิต แล้วบริษัทจะจ่ายเงินที่เอาประกันให้แก่ผู้รับประโยชน์

2) การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ เป็นการให้ความคุ้มครองเมื่อความตายเกิดขึ้นระหว่างสัญญามีผลบังคับ บริษัทจะจ่ายเงินประกันให้ผู้รับประโยชน์หรือถ้าผู้เอาประกันชีวิตรอดมาได้พ้นเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา บริษัทจะจ่ายเงินประกันให้แก่ผู้เอาประกันอีกด้วย

3) การประกันชีวิตแบบบำนาญ คือ ผู้เอาประกันทำขึ้นเพื่อหาความคุ้มครองให้ตนมีรายได้ในยามสูงอายุ เช่น ให้บริษัทฯ จ่ายรายได้ให้ในรูปบำนาญรายเดือน เป็นต้น



ภาพประกอบ 1 แผนภูมิโครงสร้างประเภทของธุรกิจประกันภัย

ตาราง 1 จำนวนบริษัทประกันภัยในประเทศไทย

ประเภท	บริษัทในประเทศ	สาขาของบริษัทต่างประเทศ	รวม
1. ประกันชีวิต	20	-	20
2. ประกันวินาศภัย	65	4	69
3. ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย	4	1	5
4. ประกันสุขภาพ	6	-	6
5. ประกันภัยต่อ	1	-	1
รวม	96	5	101

ที่มา : ฝ่ายข้อมูลและสถิติ กองวิชาการและสถิติ กรมการประกันภัย

ณ 31 ธันวาคม 2540

จากจำนวนบริษัทประกันภัยในประเทศไทย เมื่อพิจารณาเฉพาะบริษัทประกันวินาศภัยเพียงประเภทเดียว รวมทั้งสาขาของบริษัทต่างประเทศ มีจำนวนทั้งสิ้น 69 บริษัท และมีบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวนเพียง 18 บริษัท (กรุงเทพมหานคร : 23) ซึ่งได้นำมาเป็นกลุ่มประชากรเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยดังนี้

1. บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)
2. บริษัท คูนเกล้าประกันภัย จำกัด (มหาชน)
3. บริษัท จรุธประกันภัย จำกัด (มหาชน)
4. บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
5. บริษัท เทเวศน์ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
6. บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
7. บริษัท ไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
8. บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)
9. บริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน)
10. บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)

11. บริษัท บางกอกประกันภัย จำกัด (มหาชน)
12. บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)
13. บริษัท ประกันภัยไทยวิวัฒน์ จำกัด (มหาชน)
14. บริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด (มหาชน)
15. บริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน)
16. บริษัท สามัคคีประกันภัย จำกัด (มหาชน)
17. บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)
18. บริษัท อินทรประกันภัย จำกัด (มหาชน)

1.3 วิวัฒนาการประกันวินาศภัยในประเทศไทย

การประกันวินาศภัยในประเทศไทยนั้น เป็นที่รู้จักเป็นครั้งแรกในสมัยกรุงศรีอยุธยา ซึ่งเป็นผลมาจากการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศ การขนส่งสินค้าในสมัยก่อนนั้นอาศัยการขนส่งทางทะเลเป็นสำคัญ จึงเกิดมีการประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ซึ่งนับเป็นการประกันภัยประเภทแรก และเนื่องจากขณะนั้นมีชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาค้าขายในประเทศไทยมากขึ้น การประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยจึงดำเนินการโดยชาวต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ แต่มิได้จดทะเบียนการค้า หรือขอรับใบอนุญาตใด ๆ จากรัฐ

ต่อมาในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 3 ได้ทรงตั้งซื้อเครื่องพิมพ์ดีดจากประเทศอังกฤษและทรงเกรงว่าจะเกิดความเสียหายระหว่างทาง จึงได้ทรงประกันภัยระหว่างการขนส่งไว้ด้วย ขณะนั้นมีตัวแทนของบริษัทรับประกันภัยของต่างประเทศมาดำเนินการในประเทศไทย คือ บริษัท อีสต์เอเชียติก ห้างบอร์เนียว เป็นต้น ซึ่งเดิมทีการควบคุมการจัดตั้งบริษัทประกันภัยมีเพียงต้องขออนุญาตจัดตั้งตามพระราชบัญญัติลักษณะเข้าหุ้นส่วนและบริษัท ร.ศ.130 เท่านั้น ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการประกันภัยขึ้น เมื่อ พ.ศ. 2467 ในบรรพ 3 ลักษณะ 20 ได้กล่าวเกี่ยวกับการควบคุมการก่อตั้งบริษัทประกันภัย มิให้จัดตั้งได้โดยเสรี แต่ไม่ได้เป็นกฎหมายเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยโดยเฉพาะ จนกระทั่งเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2510 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2510 เป็นกฎหมายควบคุมธุรกิจประกันวินาศภัยโดยตรง

1.4 หลักการบริหารธุรกิจประกันวินาศภัย

การประกอบธุรกิจใด ๆ ก็ตามผู้บริหารต้องรู้หลักการจัดการ ซึ่งประกอบด้วยการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการและการควบคุม ทั้งนี้เพื่อให้การใช้ทรัพยากรขององค์กรนั้น ๆ ซึ่ง

ประกอบด้วยคน เงินทุน วัตถุดิบและเครื่องจักร ได้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ธุรกิจประกันวินาศภัยมีลักษณะเฉพาะนอกจากหลักการบริหารทั่ว ๆ ไปแล้ว ผู้บริหารควรต้องมีความรู้ในเรื่องธุรกิจประกันภัย ซึ่งมีหน้าที่หลักที่สำคัญ ๆ คือ การรับประกันภัย และการลงทุน ธุรกิจประกันวินาศภัยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเล และขนส่ง การประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด หลักการในการคำนวณเบี้ยประกันภัยมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. อัตราความสูญเสียจากภัยแต่ละประเภท
2. อัตราค่าใช้จ่าย

บริษัทประกันวินาศภัยจึงต้องบริหารให้อัตราความสูญเสีย (Loss Ratio) ของการรับประกันภัยแต่ละประเภทให้ต่ำสุด รวมทั้งควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ในอัตราที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดกำไรจากการรับประกันภัยและบริหารการลงทุนให้มีผลตอบแทนที่สูง จะทำให้บริษัทประสบผลสำเร็จจากการประกอบธุรกิจ โดยมีวิธีการดังนี้

1) การบริหารการเสี่ยงภัย ในการรับประกันภัย ผู้รับประกันภัยต้องพิจารณาคัดเลือกภัย และใช้อัตราเบี้ยประกันภัยตามที่ได้ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนเท่านั้น บริษัทควรมีการประมาณการเบี้ยประกันภัยรับแต่ละประเภทไว้ โดยให้ส่วนผสมของการรับประกันภัยแต่ละประเภท (Portfolio Mix) มีความเหมาะสมสอดคล้องตามความสามารถในการรับประกันภัย และขนาดบุคลากรที่มีอยู่เพื่อสามารถให้บริการได้ดีโดยไม่มีอุปสรรค ในกรณีภัยร้ายใหญ่ฝ่ายรับประกันภัยควรใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ ควรมีการสำรวจภัยให้คำแนะนำผู้รับประกันภัยในการมีระบบป้องกันภัยต่าง ๆ อีกทั้งอาจกำหนดเงื่อนไขที่เหมาะสมในการรับประกันภัยได้ หากบริษัทได้งานที่ดีมีคุณภาพ ซึ่งต้องอาศัยฝ่ายขาย คือ ตัวแทนนายหน้าประกันภัยด้วย นอกจากนี้ โดยหลักวิชาการการรับประกันภัย บริษัทจะต้องมีการกระจายความเสี่ยงภัย คือ ควรทำประกันภัยต่อแต่ละประเภท โดยใช้วิธีการประกันภัยต่อแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการประกันภัยแต่ละประเภท และพิจารณาผู้รับประกันภัยต่อที่มีความมั่นคงในฐานะการเงิน เพื่อสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนรับคืนได้ และการรับเสี่ยงภัยไว้เองก็ต้องปฏิบัติตามหลักกฎหมายด้วย

2) การบริหารค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายประกอบด้วยค่าบำเหน็จนายหน้าและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานบริษัทต้องจ่ายค่าบำเหน็จนายหน้าให้เป็นไปตามที่นายทะเบียนประกาศกำหนด ซึ่งปัจจุบันกำหนดไว้ ดังนี้

<u>ประเภทการประกันภัย</u>	<u>ร้อยละของเบี้ยประกันภัย</u>
การประกันภัยอัคคีภัย	23
การประกันภัยทะเลและขนส่ง	13
การประกันภัยรถยนต์	12
การประกันภัยอื่น ๆ	18

สำหรับค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น ๆ ควรมีการทำประมาณการค่าใช้จ่ายแต่ละประเภท โดยอาจใช้ฐานเบี้ยประกันภัยรับของแต่ละประเภทเป็นปัจจัยในการกำหนดส่วนหนึ่งและควรควบคุมการใช้จ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้

3) การบริหารการลงทุน บริษัทประกันวินาศภัยต้องนำเบี้ยประกันภัยที่ได้รับมาล่วงหน้า มาจัดสรรเป็นเงินสำรองสำหรับเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่เป็นรายได้ของบริษัท และเงินสำรอง สำหรับ ค่าสินไหมทดแทน จึงควรจะนำเงินสำรองและเงินกองทุนส่วนเกินไปลงทุนแสวงหาผลประโยชน์ โดยที่สัญญาประกันวินาศภัยเป็นสัญญาระยะสั้น จึงต้องบริหารการลงทุนให้สอดคล้องกับความ จำเป็นของบริษัท คือ เน้นสภาพคล่อง หรือลงทุนระยะสั้น เพื่อสามารถนำเงินมาชดใช้ค่าสินไหม ทดแทนได้ทันทีตามความจำเป็น แต่ต้องยึดหลักการลงทุน คือ ความมั่นคง ปลอดภัย สภาพคล่อง ผลตอบแทน และการกระจายการลงทุน

4) การพัฒนาบุคลากร บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะจะเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร บุคลากรที่มีทั้งความรู้ความสามารถจึงเป็นที่ ประารถนาของทุกองค์กร ธุรกิจประกันวินาศภัยมีลักษณะเฉพาะต่างไปจากธุรกิจอื่น ๆ และ เกี่ยวข้องกับวิชาความรู้หลายสาขา ทั้งความรู้ด้านการประกันภัย คณิตศาสตร์ประกันภัย กฎหมาย การเงิน บัญชี คอมพิวเตอร์ บริษัทประกันภัยจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้สอดคล้องกับหน้าที่ความ รับผิดชอบของฝ่ายต่าง ๆ โดยควรจัดโครงสร้างองค์กรและการแบ่งสายการบังคับบัญชาให้ เหมาะสม ให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็วในการตัดสินใจ มีการกระจายอำนาจการบริหารงาน และ ควรนำเทคโนโลยี สารสนเทศต่าง ๆ มาช่วยการทำงานของบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อความ รวดเร็ว ถูกต้อง

บุคลากรควรได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้นโดยการให้ได้รับการ ศึกษาฝึกอบรม ดูงาน และได้รับความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน ควรจะจัด โครงการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องคือ

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน
2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ
3. การฝึกอบรมหลังเข้าทำงานแล้ว
4. การฝึกอบรมก่อนที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

การฝึกอบรมสามารถทำได้ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ และควรสนับสนุนให้ทุนการศึกษาในสาขาที่ขาดแคลนในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น

1.5 ผู้ที่เกี่ยวข้องในสัญญาประกันวินาศภัย ในสัญญาประกันภัยจะมีผู้เกี่ยวข้องดังนี้

1.5.1 ผู้เอาประกัน (Insured) เป็นคู่สัญญาประกันภัย ซึ่งมีหน้าที่เปิดเผยข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญต่อการพิจารณาของผู้รับประกันภัยว่าจะรับประกันภัยหรือไม่ ตลอดจนมีหน้าที่ชำระเบี้ยประกันภัยตามจำนวนที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาประกันภัย และเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นกับวัตถุที่เอาประกันไว้ ผู้เอาประกันมีสิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่แท้จริง

1.5.2 ผู้รับประกัน (Insurer) เป็นคู่สัญญาประกันภัยซึ่งมีหน้าที่พิจารณารับประกันภัย อย่างระมัดระวัง และรอบคอบ มีสิทธิรับเบี้ยประกันภัย และมีหน้าที่ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเมื่อเกิดวินาศภัยขึ้นดังที่ได้ระบุไว้ในสัญญา

1.5.3 ผู้รับประโยชน์ (Beneficiary) เป็นบุคคลภายนอกสัญญาประกันภัยที่มีสิทธิเข้ามารับประโยชน์ในค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยนั้น ตามข้อตกลงของผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัย ดังนั้น เมื่อมีผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว ผู้เอาประกันภัยจะไม่มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัยอีกต่อไป

1.5.4 ผู้รับโอนทรัพย์สินที่เอาประกัน (Assignee) เป็นบุคคลที่รับโอนทรัพย์สินที่เอาประกันไม่ว่าจะเป็นการโอนโดยอำนาจของกฎหมาย เช่น เจ้าของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยถึงแก่กรรม ทรัพย์สินดังกล่าวตกให้แก่ทายาท หรือด้วยนิติกรรมใด ๆ เช่น การโอนขายทรัพย์สินที่เอาประกันภัย สิทธิของผู้เอาประกันภัยตามสัญญาประกันภัยย่อมโอนไปยังผู้รับโอนทรัพย์สินนั้นด้วย

1.5.5 ผู้รับช่วงทรัพย์สินที่เอาประกัน (Real Subrogator) เป็นผู้รับจำนอง ผู้รับจำนำ หรือผู้ทรงปริมสิทธิตามทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ฉะนั้น กฎหมายกำหนดให้สิทธิจำนอง สิทธิจำนำ หรือปริมสิทธิตามทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ครอบคลุมถึงเงินค่าสินไหมทดแทนที่ผู้รับประกันภัยจะจ่ายให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ ดังนั้น ผู้รับประกันภัยจะต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้รับช่วงทรัพย์สินก่อนให้ผู้มีสิทธิอื่น ๆ

1.5.6 ผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้เอาประกันภัย (Injured Person) เป็นบุคคลภายนอกสัญญาประกันภัยที่มีสิทธิได้รับชดใช้ค่าสินไหมตามสัญญาประกันภัย

อันเนื่องมาจากได้รับเสียหายจากการกระทำของผู้เอาประกัน ไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบตามสัญญา หรือความผิดฐานละเมิดก็ตาม

พื้นฐานโดยทั่วไปในสัญญาประกันภัยจะมีบุคคล 3 ฝ่าย คือ ผู้รับประกันภัย ผู้เอาประกันภัย และผู้รับประโยชน์ ซึ่งผู้รับประโยชน์จะเป็นคนคนเดียวกับผู้เอาประกันภัยก็ได้

1.6 ความแตกต่างระหว่างการประกันชีวิตกับการประกันวินาศภัย

1.6.1 ความเสียหาย ทุกคนเกิดมาต้องตาย ดังนั้น ความเสียหายที่เกิดขึ้นในการประกันชีวิตจึงเป็นความเสียหายอย่างสมบูรณ์และแน่นอน แต่ไม่อาจกำหนดเวลาได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด ส่วนการประกันวินาศภัยนั้น ภัยอาจเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้และอาจเกิดเพียงบางส่วน แต่อาจกำหนดเวลาที่เกิดขึ้นไม่ได้เช่นเดียวกัน

1.6.2 การชดเชย การประกันชีวิตจะกำหนดการชดเชยด้วยจำนวนเงินที่แน่นอนตามความสามารถของการหารายได้ หรือความจำเป็นที่ทำประกันภัย ส่วนการประกันวินาศภัยค่าชดเชยจ่ายได้ไม่เกินความเสียหายจริงและไม่เกินทุนประกันที่กำหนด ผู้เอาประกันไม่อาจเรียกร้องการชดเชยจากผู้รับประกันภัยได้

1.6.3 การเรียกร้องค่าเสียหาย บริษัทประกันชีวิตไม่อาจเรียกค่าชดเชยจากความเสียหายจากบุคคลอื่น เมื่อจ่ายเงินให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือทายาท แต่การประกันวินาศภัยบริษัทสามารถรับช่วงสิทธิในการเรียกร้องค่าเสียหายจากบุคคลอื่นในกรณีที่บริษัทจ่ายค่าเสียหายไปแล้ว

1.6.4 สถิติที่ใช้ การประกันชีวิตใช้สถิติการตายแต่ละอายุเป็นเวลานาน เพื่อสร้างตารางมรณะ การประกันวินาศภัย สามารถดูสถิติเป็นปีหรือตามฤดูกาลและการใช้ค่าสินไหมทดแทนมากำหนด เนื่องจากเบี้ยประกันภัยสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย

1.6.5 ค่าใช้จ่าย การทำประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตต้องเสียค่าใช้จ่ายในปีแรกค่อนข้างสูงไม่ว่าจะเป็นค่านายหน้า ค่าตรวจร่างกายของผู้เอาประกันภัย เป็นต้น ดังนั้น ถ้ากรรมกรมีอายุในปีแรก ๆ หรือผู้เอาประกันเกิดประสบภัยแต่เนิ่น ๆ จะมีปัญหาต่อกำไรขาดทุน ส่วนการประกันวินาศภัย ค่าใช้จ่ายถูกกำหนดเป็นปี ๆ เพราะฉะนั้น ปัญหาด้านต่าง ๆ จึงมีน้อยกว่า

1.6.6 เบี้ยประกันภัย เบี้ยประกันชีวิตไม่อาจเปลี่ยนได้สำหรับกรรมกรหนึ่ง ๆ เพราะกรรมกรประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว อาจชำระเบี้ยประกันภัยสั้นกว่าระยะเวลาคุ้มครองได้ ส่วนเบี้ยประกันวินาศภัย อาจเปลี่ยนได้ทุกปีตามประสบการณ์หรือสถิติที่เก็บไว้ในอดีตที่ไม่ยาวนานนัก กรรมกรมีปกติเป็นกรรมกรมีปีต่อปี เบี้ยประกันจึงมีโอกาสดูขึ้นลงได้ คิดเป็นปี ๆ

1.6.7 กำไรขาดทุนของบริษัท การทราบกำไรของการประกันชีวิตนั้นต้องใช้ระยะเวลาตามต่อเมื่อความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยหมดลง เงินสำรองจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประกันชีวิตและการลงทุนของบริษัทประกันชีวิตจึงทำได้นานกว่า ส่วนการประกันวินาศภัย ปกติเป็นสัญญาปีต่อปี เมื่อสิ้นปีกรมธรรม์เงินที่เหลือคือกำไรของบริษัทซึ่งไม่ต้องรอนานเหมือนการประกันชีวิต การลงทุนส่วนใหญ่เป็นระยะสั้น เนื่องจากเป็นสัญญา 1 ปี

1.6.8 การเลือกภัย เบี้ยประกันชีวิตขึ้นอยู่กับอายุ อาชีพ สุขภาพ ทุนประกัน รายได้ ส่วนเบี้ยประกันวินาศภัยขึ้นอยู่กับสภาพของทรัพย์สินที่เอาประกันเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นหน้าที่ของบริษัทจะต้องคัดเลือกภัยอย่างรอบคอบ ไม่ว่าจะเป็นการประกันชีวิตหรือการประกันวินาศภัย

1.6.9 ตามกฎกระทรวงว่าด้วยการลงทุน สถาบันประกันชีวิตเป็นสถาบันการเงินที่ทำหน้าที่ เป็นผู้จัดการกองทุนเลี้ยงชีพ ตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ แต่กฎกระทรวงว่าด้วยการลงทุนของการประกันวินาศภัย สถาบันประกันวินาศภัยเป็นผู้จัดการกองทุนไม่ได้

6.10 ด้านภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำมาหักค่าลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ ไม่เกิน 10,000 บาทต่อคนต่อปี ส่วนเบี้ยประกันวินาศภัยไม่สามารถนำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้

2. หน้าที่ของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน

2.1 แผนกบัญชี พนักงานแผนกบัญชี มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) จัดทำบัญชีทั่วไปของบริษัท
- 2) จัดทำรายการแจ้งและเสียภาษีทุกชนิด
- 3) จัดทำสมุดทะเบียนต่าง ๆ อันเกี่ยวกับระบบการบัญชีของบริษัท
- 4) จัดทำงบเบี้ยประกันค้ำรับค้ำจ่ายทุกประเภท
- 5) จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลทางบัญชีจากสาขา เพื่อทำงบทดลองและ

งบการเงินรวม

- 6) จัดทำงบการเงินประจำเดือนเพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหาร และกรรมการประกันภัย
- 7) จัดทำงบการเงินประจำปี ส่งกรรมการประกันภัย กรมสรรพากรและ

กระทรวงพาณิชย์

- 8) จัดทำงบการเงินรายไตรมาสและประจำปี ส่งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 9) ติดตามดูแลงานบัญชีสาขาของบริษัท

- 10) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีของบริษัททุกชนิด

2.2 แผนการเงิน พนักงานแผนการเงิน มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) รับเงินค่าเบี้ยประกันตามใบเสร็จรับเงินที่บริษัทเป็นผู้ออก และรับเงินรายได้อื่นตามใบรายการรับ
- 2) จ่ายเงินค่าบำเหน็จแก่ตัวแทนตามใบสำคัญจ่าย และจ่ายเงินเป็นค่าใช้หนี้ตามใบสั่งจ่ายและใบเบิก
- 3) ดำเนินการจัดทำเช็คจ่ายค่าสินไหมทดแทน และค่าใช้จ่ายอื่นของบริษัทให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- 4) ประสานงานกับแผนกบริหารหนี้สิน ในเรื่องการรับชำระค่าเบี้ยประกัน และการจ่ายค่าบำเหน็จ
- 5) ประสานงานกับฝ่ายบริหารสินทรัพย์ ในด้านการดำรงฐานะสภาพคล่องของบริษัท
- 6) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินของบริษัททุกชนิด

3. ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ขวัญทัศนคติ ค่านิยมและแรงจูงใจเป็นอันมาก มีนักวิชาการในสาขาจิตวิทยาองค์การ พฤติกรรมองค์การ การจัดการและการบริหารองค์การ ได้ศึกษาและทำความเข้าใจลักษณะทางจิตด้านความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลไว้เป็นจำนวนมาก นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ ซึ่งส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน มีรายละเอียดบางส่วนแตกต่างกัน ผู้วิจัยนำเสนอานิยามของความพึงพอใจในการทำงานที่นักวิชาการได้อธิบายสรุปไว้ ดังนี้

แอปเปิลไวท์ (Applewhite.1965 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์การ ซึ่งมีความหมายคล้าย กับคำว่าขวัญในการปฏิบัติงาน โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่ม ส่วนความพึงพอใจใน การทำงานเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่มีความรู้สึกละเอินมาจากการปฏิบัติงาน

บลัมและเนย์เลอร์ (Blum and Naylor.1968 : 364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครอง

บังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อนักงาน เป็นต้น

กรีนเบิร์ก และบาร์อน (Greenberg and Baron. 1993) นิยามความพึงพอใจในการทำงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านความคิดทางอารมณ์ในเชิงประเมินค่าต่องาน ลักษณะความพึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน ซึ่งอาจจะสอดคล้องหรือแตกต่างกันได้ เช่น บุคคลอาจมีความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน แต่ไม่พึงพอใจ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานก็ได้ สถานะความพึงพอใจในงานของบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงที่ตามประสบการณ์ในการทำงานและความคาดหวังของบุคคล

ล็อก (Luthans. 1992 : 114 ; citing Lock. 1976) กล่าวว่า "ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจหรือภาวะอารมณ์ทางบวกที่เป็นผลมาจากการประเมินของบุคคล เกี่ยวกับงานหรือประสบการณ์จากงาน" ลูธานส์ (Luthans. 1992) สรุปว่าการศึกษาความพึงพอใจ ในงานต้องศึกษา 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจในงานในรูปอารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์การทำงาน ศึกษาความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องเปรียบเทียบผลตอบแทนจากการทำงานกับสิ่งที่คาดหวัง และศึกษาความพึงพอใจในงานในลักษณะทัศนคติต่องานในมิติต่าง ๆ ซึ่งสมิท (Smith) แคนดอล (Kendal) และฮูลิน (Hulin) ได้เสนอว่าการศึกษาความพึงพอใจในงานต้องศึกษา ทัศนคติหรือการตอบสนองอารมณ์ที่ต่อลักษณะสำคัญของงาน รวม 5 มิติ คือ คำนวณ ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

วิกซิโอ (Vicchio : 1991) สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นผลรวมของความคิด ความรู้สึก แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในงานของบุคคลเกิดขึ้นและมีความแตกต่างกันตามลักษณะประสบการณ์จากการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับความคาดหวังเกี่ยวกับงานของบุคคล เพราะระดับความคาดหวังเกี่ยวกับงานมีผลต่อการประเมินคุณค่าผลการปฏิบัติ อันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ (2528 : 45) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาต้องทำ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่เขาทำ เช่น สวัสดิการ มีความมั่นคง มีโอกาสก้าวหน้า ค่าจ้างสูง เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี งานที่ทำท้าทายความสามารถ เป็นต้น

จอมพล พิเศษกุล (2537 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดหมายที่ตั้งไว้

โดยมีผลจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และจากสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น อันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจหรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : 16) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อคุณภาพและสภาพของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ความพึงพอใจจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรักงาน และมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และได้รับผลตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

จากนิยามดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางจิตใจ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

เป็นที่ยอมรับว่าบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์การ การปฏิบัติงานในองค์การควรจะได้ตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยทั่วไปการทำงานของบุคคลจะไม่ทำเต็มความสามารถ ยกเว้นบุคคลจะมีสิ่งจูงใจ (Motivation) ที่จะทำงานที่เขาต้องการ โดยเฉพาะสิ่งจูงใจที่เหมาะสมจะทำให้เขาเอาใจใส่กับงานมากขึ้น หากองค์การต้องการให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน จะต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการของบุคคล และหาสิ่งจูงใจให้เขาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน องค์การใดที่มีสิ่งจูงใจมากบุคคลจะยิ่งเกิดความพอใจสูงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์การจะต้องศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลโดยใช้วิธีการสังเกตและศึกษาพฤติกรรมของบุคคล แล้วนำมาสร้างสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคคล ดังนั้น แนวทางการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานควรครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องสิ่งจูงใจควบคู่ไปด้วย ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและกล่าวได้ดังต่อไปนี้

3.2.1 ทฤษฎีลำดับตามความต้องการของมนุษย์

มาสโลว์ (อรุณ รักธรรม. 2532 : 59-62 : อ้างอิงมาจาก Maslow. 1954 : 80-91) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's

General Theory of Human Motivation) มาสโลว์ได้อธิบายถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไปสูง (Hierarchy of Needs) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้น ดังต่อไปนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety Needs) ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) คือ อยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self actualization or Self realization) คือ ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างมีความใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมุติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญไม่เท่ากันและมนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจ นอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้น จะมีลักษณะที่ครอบงำกันอยู่ตลอดเวลา คือ เมื่อความต้องการในขั้นตอนใดตอนหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นตอนต่อไปจะเข้ามาแทนที่เรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่า ขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้น จะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

3.2.2 ทฤษฎีการจูงใจของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ โดยใช้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท คงเหลือ 3 ประเภท ดังนี้

1) ความต้องการในการอยู่รอด เป็นความต้องการในระดับต่ำมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2) ความต้องการความสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการยกย่อง

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของอัลเดอร์เฟอร์ และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

3.2.3 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ แมคคลีแลนด์ (McClelland)

ทฤษฎีนี้ได้ทำความเข้าใจถึงการจูงใจ ซึ่งมีรูปแบบการจูงใจตามความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ คือ

1) ความต้องการอำนาจ แมคคลีแลนด์และทีมงานผู้วิจัย พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูงจะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้จะต้องการความเป็นผู้นำหรือนักพูดเป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชน ชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น จะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

2) ความต้องการของความผูกพัน บุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รักและมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจดีจากสังคมที่เป็นสมาชิกอยู่

3) ความต้องการความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูง จะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ใช่ชอบการพนัน พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และมีการทบทวนในการทำงาน ตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาให้ดีที่สุด

3.2.4 ทฤษฎีความต้องการ 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

เฮิร์ซเบิร์ก (สระ หีบ โอสถ. 2540 : 40-41; อ้างอิงจากกนกวรรณ แสงหาญ. 2538) ได้พัฒนาทฤษฎีนี้โดยพยายามหาความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาเริ่มแรกเฮิร์ซเบิร์กศึกษาโดยสัมภาษณ์นักบัญชีและนักวิศวกรจำนวน 200 คน เฮิร์ซเบิร์กได้สรุปผลที่เกิดขึ้นจากการสัมภาษณ์

ว่า มีปัจจัย 2 ประเภท ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว เรียกว่า ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค่าจูน หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย

ปัจจัยเชิงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่มุ่งใจให้คนชอบงาน รักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมี 5 ประการคือ

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จ เขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างยิ่ง

2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ จากผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการ ยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับ ในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือ จะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานนั้นด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง แต่เพียงผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้ รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุม อย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูน หมายถึง ปัจจัยที่ค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานนั้น ปัจจัยค่าจูน คือ

- 1) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน
- 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การที่ติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6) สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงาน

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่มีความพอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

สรุปทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กได้ว่า องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น ที่จะนำมาสู่ความพึงพอใจในทางบวกของการทำงานของคน

ปัจจัยค่าจูงไม่ใช่เป็นสิ่งที่สูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์กคือ ปัจจัยที่เรารู้ว่าปัจจัยค่าจูงจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยสูงใจ จะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยค่าจูงย่อมจะเป็นเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากว่าปัจจัยค่าจูงไม่มีอยู่ แต่ถ้าหากว่าปัจจัยค่าจูงมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค่าจูงเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจงานที่ทำเท่านั้น ส่วนปัจจัยสูงใจไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ ดังนั้น ข้อเสนอแนะที่สำคัญของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งสูงใจในการปฏิบัติงาน

การจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ของค่านิยมใช้วิธีการจูงใจในแง่บวก จะทำให้ความรู้สึกของบุคคลดีกว่าการจูงใจในแง่ลบ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงสิ่งสูงใจที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานไว้ดังต่อไปนี้

บาร์นาร์ด (Barnard. 1972 : 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งองค์การหรือผู้บริหารองค์การใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 8 ประการดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง สมรรถภาพขององค์การที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งการได้แสดงความภักดีต่อองค์การ

5. ความดึงดูดใจทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์กันที่มีมิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกันขององค์การ

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะ使人รู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการทำงาน

พจนีย์ ธนวานิช (2541 : 57) ได้กล่าวว่า

"องค์การควรเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เขาเอาใจใส่กับงานมากขึ้น โดยควรศึกษาทำความเข้าใจความต้องการของบุคลากร และสามารถหาสิ่งจูงใจให้กับบุคลากรได้เหมาะสม และสามารถใช้สิ่งจูงใจนั้น เป็นเงื่อนไขให้บุคลากรเห็นความสำคัญของเป้าหมายขององค์การได้ และยินดีทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น การจูงใจในการทำงานอาจกระทำได้หลายรูปแบบ คือ

1. ใช้รางวัลตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจ

1.1 รางวัลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส คอมมิสชั่น ส่วนแบ่งกำไร เป็นต้น

1.2 ใช้รางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ รถประจำตำแหน่ง ค่าน้ำมันรถ ค่าโทรศัพท์ ห้องทำงาน รางวัลการประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น

2. การจูงใจด้วยงาน ได้แก่ การหมุนเวียนงานเพื่อเพิ่มประสบการณ์และทักษะ ซึ่งจะทำให้มีโอกาสดำเนินงานในการทำงาน

3. การจูงใจด้วยการบริหาร ได้แก่ การให้มีส่วนร่วมในการบริหาร โดยให้อำนาจปกครองตนเอง ได้รับการมอบอำนาจมากขึ้น เป็นต้น

ปัจจัยสำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งที่จะช่วยให้บุคลากรทุกระดับมีความจงรักภักดีต่อองค์การ คือ การที่องค์การจะต้องให้ "ความรู้สึกเป็นเจ้าของ" (Sense of Belonging) แก่บุคลากรหรือพนักงานขององค์การ โดยอาจให้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ คือ เป็นผู้ถือหุ้นขององค์การด้วย บุคลากรจะรู้สึกว่าการดำเนินงานให้กับองค์การของตนเองย่อมมีกำลังใจในการทุ่มเททำงาน และหากสภาพแวดล้อมการทำงานดี มีคู่ทางความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ชัดเจน และได้รับปฏิบัติอย่างเป็นธรรม องค์การจะสามารถรักษามูลค่าที่มีคุณค่าไว้ได้"

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 320-321) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจเป็นปฐมเหตุที่ทำให้เกิดผลต่าง ๆ ในพฤติกรรมของการปฏิบัติงาน ดังนั้น การบริหารงานที่ดีจึงควรจัดให้มีระบบการจูงใจที่ดี ซึ่งต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่ดี ถูกต้อง เหมาะสมด้วย สิ่งจูงใจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่ เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งสิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ ยังจำแนกออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้นในกรณีที่ผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เป็นวิธีการจูงใจตามแนวความคิดที่ว่า Plus pay for plus performance

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจรักงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จ บำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้นส่วนมากได้แก่ ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Belonging) การยกย่องชมเชย (Recognition) โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ที่เท่าเทียมกัน (Equal Opportunity) และความมั่นคงในงาน (Security of Work) เป็นต้น

4. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจในการทำงาน ยังมีตัวแปรอื่นอีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทฤษฎีที่มีต่องาน จึงมีความจำเป็นต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานเสียก่อน จากการศึกษารวบรวมผลงานวิจัยและการสำรวจของนักวิจัยและนักการศึกษาหลายท่าน สามารถสรุปองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

ฮาร์เรลล์ (Harrell, 1964 : 260-268) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการ และที่สำคัญควรพิจารณา คือ

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

1.2 จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสูง

1.3 อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในกลุ่มผู้สูงอายุ

1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5-8 ปี

1.5 การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจ

2. องค์ประกอบด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย

2.1 ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงกว่างานที่จำเจ

2.2 ทักษะที่ต้องการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะ อาชีพ ความรับผิดชอบ และสิ่งอื่น ๆ

2.3 ฐานะอาชีพ

2.4 ภูมิประเทศ คนทำงานในเมืองใหญ่ ๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก ๆ

2.5 ขนาดขององค์กร ในองค์กรขนาดเล็ก จะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์กรขนาดใหญ่

3. องค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานด้านต่าง ๆ

ไพลซ์แมนและบาส (นำพร ไวว่อง. 2537 : 40 ; อ้างอิงมาจาก Fieishman and Bass. 1974 : 272-279) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานของบุคคล โดยได้ร่วมมือกับเคนดอลล์และฮูลิน (Kendae and Hulin) สร้างดัชนีลักษณะงาน (John Descriptive Index : J. DI) ประกอบด้วยปัจจัยในการทำงาน 5 ด้าน คือ

1. การบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีคุณลักษณะของผู้นำและผู้บริหารสามารถใช้ศิลปะในการสอนแนะนำงานด้วยความเฉลียวฉลาด ถ้าตัดสินใจ ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสุขุม เป็นต้น

2. ลักษณะงาน หมายถึง เป็นงานที่น่าทำ ทำหาย อาศัยความคิดริเริ่ม ไม่จำเจ ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม

3. รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ รวมถึงสิ่งตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้มาจากการทำงาน รายได้ทั้งหมดเพียงพอสำหรับการดำรงชีวิต

4. การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความสามารถ โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา

5. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถและเฉลียวฉลาดช่วยเหลือแนะนำกันได้และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

ล็อก (Locke. 1976 : 1297-1349) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ. 1976 ดังนี้คือ

1. คัวงาน (Work) งานจะเป็นองค์ประกอบอันดับแรก ที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงว่าคนนั้นชอบทำงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วย ก็จะมี ความพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิด ความสนใจในงาน ทำให้มีโอกา สที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ งานจะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนที่ทำด้วย ไม่ใช่ยากหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานควรพอดีกับความสามารถและเวลาของแต่ละบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาอันจำกัดมาก งานนั้นจะส่งเสริมให้ผู้นั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้ และพัฒนาได้
2. เงินเดือนและค่าจ้าง (Payment) ค่าจ้างอาจเป็นเงินหรืออย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสม ยุติธรรม และเท่าเทียมกันในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน จะทำให้ผู้นั้นปฏิบัติงานพึงพอใจ วิธีจ่ายค่าแรงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเป็นรายเดือน รายปี รายวัน หรือจ่ายเหมาเป็นราย ๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลผลิต เป็นต้น
3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนชั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการปฏิบัติงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่า จะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับ
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จ ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ ให้ความเชื่อถือกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้ การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับการปฏิบัติงานหรือคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น
6. สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพการทำงานรวมถึง สภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Enviroment) รวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์การหรือโรงงาน ระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน เป็นต้น

7. การบังคับบัญชา (Supervision) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่มีความพึงพอใจ หัวหน้าแบบต่าง ๆ นั้นมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานจะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากบุคคลมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงข้ามถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึงพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานด้วย

9. องค์กรและการบริหารงาน (Organization and Management) นโยบาย และการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กร การที่องค์กรมีนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่าย ค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้าง หรือผู้ที่ปฏิบัติงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

เฮอร์และแครมเมอร์ (Herr and Cramer, 1992 : 76) สรุปว่า ระดับของความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับระดับของสิ่งต่อไปนี้

1. เกียรติในการทำงาน
2. ความมีอิสระในการทำงาน
3. ความผูกพันของกลุ่มที่ทำงานด้วย
4. ความท้าทายและความหลากหลายของงาน
5. นายจ้างให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจ
6. พนักงานต้องการมีส่วนร่วมที่จะได้รับการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ตามลำดับความชำนาญ ลำดับตำแหน่งหน้าที่ และโครงสร้างขององค์กรที่งานนั้นดำเนินอยู่
7. การเปรียบเทียบค่าจ้างกับงานที่มีลักษณะเดียวกัน
8. สภาพการทำงานที่ทำให้พึงพอใจ
9. งานที่มีความมั่นคง

ธงชัย สันติวงษ์ (2531 : 107) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพอใจของคน รวมทั้งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของคน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. การต้องการได้รับการจ่ายค่าตอบแทนที่พอเพียงและสมเหตุสมผล
 2. การประเมินค่างาน (Job Evaluations) เพื่อกำหนดค่างานและค่าตอบแทนจะต้องมีความถูกต้อง สามารถชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานเปรียบเทียบกับกัน
 3. สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความปลอดภัย และความสะอาดของสถานที่
 4. สวัสดิการที่ให้กับคนงาน ทั้งห้องอาหาร รถสวัสดิการ การประกันสุขภาพ การฝึกอบรม การรักษาพยาบาล ห้องน้ำ และอุปกรณ์การพักผ่อนต่าง ๆ
 5. ความยุติธรรมในโอกาสเลื่อนขั้น โยกย้าย และการพัฒนา
 6. ความยุติธรรมในการสอบสวนข้อกล่าวหาและข้อร้องเรียน
 7. การให้ระบบการตอบแทนแบบจงใจ โดยมีหลักเกณฑ์และมีความเป็นธรรม
 8. คุณภาพของผู้นำที่เป็นผู้บังคับบัญชา
- หนังสือพิมพ์คู่แข่งธุรกิจ ได้เปิดเผยเคล็ดลับสนุกกับงาน (2536 : 12) ในบทที่ว่าด้วยเรื่อง "ต่างจิต ต่างใจ" ในด้านความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน โดยให้ข้อสรุปดังนี้

สิ่งที่ผู้บริหารคิดว่าพนักงานต้องการ : สิ่งที่พนักงานต้องการอย่างแท้จริง

1) เงินเดือนงาม	1 : 5
2) ความมั่นคงในงาน	2 : 4
3) ความเจริญก้าวหน้าในงาน	3 : 6
4) ภาวะการทำงานที่ดี	4 : 7
5) งานที่น่าสนใจ	5 : 1
6) ระเบียบวินัย	6 : 10
7) ความซื่อสัตย์ต่อพนักงาน	7 : 8
8) ความประทับใจที่งานสำเร็จ	8 : 2
9) การช่วยเหลือในเรื่องปัญหาส่วนตัว	9 : 9
10) ความรู้สึกว่าคนเป็นสิ่งที่มีความมีชีวิตจิตใจ	10 : 3

(ระดับความสำคัญ 1 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, 10 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด)

ตัวอย่างเช่น ข้อ 1 เรื่องเงินเดือน ผู้บริหารคิดว่าพนักงานจะเห็นว่า เงินเดือนสำคัญมาก (อันดับ 1) แต่ในทัศนะของพนักงานแล้วคิดว่าเงินเดือนมีความสำคัญปานกลาง (อันดับ 5) เท่านั้น

อัมพล สุอำพัน (2535 : 758-759) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในอาชีพ มีดังนี้

1. ลักษณะงานซ้ำซากน่าเบื่อหน่าย ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลงให้เกิดความกระตือรือร้น
2. ไม่ได้รับการยกย่องยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
3. สิ่งแวดล้อมและสภาพการทำงานที่ไม่ดี
4. งานหนักเกินไป ต้องมีความรับผิดชอบสูงมาก
5. มีความขัดแย้งหรือคลุมเครือในหน้าที่การทำงาน
6. งานที่ไม่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน
7. การที่บุคคลมีการศึกษาเพิ่มเติม แต่ยังทำงานในลักษณะเดิม ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย
8. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้บรรยากาศของการทำงานลดความเป็นมนุษย์ลง
9. ลักษณะของงานมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรวดเร็ว และเป็นไปอย่างต่อเนื่องในอัตรา

ที่สูงมาก

10. มีความไม่สอดคล้องกันระหว่างสถานะของงานและชีวิตด้านอื่น ๆ เช่น มีระดับการศึกษาสูงแต่ได้ทำงานที่มีสถานะต่ำ

11. งานที่ทำเป็นงานที่ขาดความมั่นคง ขาดความปลอดภัย ขาดโอกาสก้าวหน้า
12. ระหว่างที่ทำงานเกิดการเจ็บป่วยขึ้นเป็นประจำ

เมื่อศึกษาถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วควรได้ศึกษาหลักการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไปพร้อม ๆ กัน เพราะการสร้างความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ จะช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรู้สึกที่ชีวิตงานของตนมีคุณภาพแล้วยังช่วยลดแนวโน้มอันอาจเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของบุคคลด้วย เมื่อบุคคลเป็นปฏิปักษ์ต่องานแล้ว จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ขาดงาน ลาออกจากงาน ก้าวร้าว เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลเสียต่อองค์กร ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรละเลย พึงกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้วัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่นและเรียบร้อย จากความสำคัญดังกล่าวได้มีผู้เสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

อรุณ รัชธรรม (2532 : 205) ได้เน้นความสำคัญในเรื่องการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีในองค์กรของตน เพราะว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และได้เสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ต้องสร้างและปลูกฝังให้คนมีความพอใจมีความรักและกระตือรือร้นในการทำงาน
2. ชมเชยและยกย่องให้กำลังใจแก่ผู้ที่ทำความดีความชอบ
3. ดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจสนทนากับผู้ปฏิบัติงาน
4. ให้โอกาสในการสร้างความมั่นคงของชีวิตการทำงาน
5. สร้างสภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสม
6. ให้โอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงาน
7. ให้โอกาสหรือมีระบบที่เที่ยงธรรมในการร้องทุกข์

กิติมา ปรีดีคิลก (2529 : 332) ได้เสนอถึงหลักการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

ไว้ดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจะได้จัดงานได้ถูกต้องเหมาะสม
2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน
3. การมอบหมายจะต้องชัดเจน
4. มีเทคนิคในการควบคุมงาน
5. ให้ทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
6. จัดงานที่ท้าทาย และริเริ่มงานใหม่ ๆ ให้ทำเสมอ
7. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอน และมีระยะเวลาพักผ่อนสมควร เพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน
8. ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี
9. บริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม
10. ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
11. ให้ความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น
13. ให้ทุกคนรู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ
14. จัดสวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์การ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานเพื่อให้องค์การบรรลุประสิทธิภาพตามต้องการ ดังนั้น การที่บุคลากรในองค์การจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับว่าองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ เกียรติยศ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ลักษณะงาน การบังคับบัญชา เป็นต้น

บุคลากรในองค์กรได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร และสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรละเลยเมื่อศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วคือ การสร้างความพึงพอใจในการทำงานไปพร้อม ๆ กัน เพราะเป็นสิ่งสำคัญจะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีคุณภาพ ลดการเป็นปฏิปักษ์ต่องาน การขาดงาน การลาออกจากงาน เป็นต้น

ผลที่องค์กรได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน

การสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในองค์กรจะส่งผลดีต่อองค์กร ดังนี้

1. ลดอัตราการเข้าออกของงาน ยิ่งผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานเท่าใด อัตราการเข้าออกงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น องค์กรที่ไม่ต้องการให้คนเข้าออกสูงจึงควรสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาด ซึ่งคนงานมีโอกาเลือกงานที่จะทำได้มากกว่าหรือนานนั้นจำเป็นต้องอาศัยผู้มีความสามารถเฉพาะและมีประสบการณ์สูง
2. ลดการขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานจะมีความผูกพันกับความพึงพอใจในการทำงานนั่นคือ ยิ่งคนมีความพอใจในงานมาก การขาดงานจะยิ่งน้อยลง แต่ถ้าความไม่พอใจในงานมีมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะมีแนวโน้มขาดงานมากและการขาดงานนั้นจะไม่มีเหตุผลสมควรด้วยอัตราการเข้าออกของงาน และการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรย่อมเป็นตัวชี้ถึงระดับความไม่พอใจในงานได้เป็นอย่างดี และเป็นตัวชี้ที่ผู้บริหารองค์กรต้องพึงให้ความสนใจเป็นพิเศษ
3. ลดการร้องทุกข์ องค์กรที่มีการจัดระบบการแก้ไขข้อร้องทุกข์ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การร้องทุกข์เกี่ยวกับการทำงาน หรือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างบุคคลจะมีการร้องทุกข์น้อยลง ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น จะเป็นการลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานรวมทั้งประหยัดเวลาในการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ด้วย
4. ลดข้อพิพาทแรงงาน การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีแรงกดดันในการเรียกร้องให้ปรับปรุงสภาพการทำงานหรือผลตอบแทนในการทำงาน ปัญหาข้อพิพาทแรงงานที่เกิดจากการเรียกร้องและเจรจาต่อรองที่ตกลงกันไม่ได้จึงมีน้อยลง แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความไม่พอใจในงานมาก ข้อพิพาทแรงงานอาจมีความรุนแรงถึงขั้นนัดหยุดงานหรือปิดงานจนจ้างได้
5. สุขภาพของคนงานดีขึ้น ความไม่พอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม โดยเฉพาะความเครียด และความกังวลจะนำไปสู่ความเจ็บป่วย เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร ความเครียดในงานอาจเกิดจากความไม่แน่ใจในบทบาท การได้รับมอบหมายงานเกินความสามารถ หรือการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีในที่ทำงานได้

6. ลดพฤติกรรมก้าวร้าว คนทำงานที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำ อาจก่อพฤติกรรมก้าวร้าวได้ด้วย เช่น การจงใจทำผิด การเปิดเผยความลับขององค์กรแก่องค์กรอื่น การเฉื่อยงาน การลักขโมย การละเมิดข้อบังคับในการทำงาน การขัดคำสั่งในการทำงาน การขัดคำสั่งผู้บังคับบัญชา การทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นการลดพฤติกรรมก้าวร้าวเหล่านี้ด้วย

7. การเพิ่มผลผลิต แม้ว่าจะไม่มีการศึกษาใดที่ชี้ชัดว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรหรือไม่เพียงใด อย่างน้อยความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นการลดความสูญเสียในการทำงาน ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี มีการทำงานเป็นทีมและทำให้บุคคลสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข และเมื่อองค์กรมีระดับความพอใจในงานที่ดีแล้ว ผู้บริหารย่อมสามารถส่งเสริมให้มีการเพิ่มผลผลิตในรูปแบบและกิจกรรมต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น

การสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในองค์กร เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีขึ้นในองค์กรของตน เพราะจะส่งผลดีต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ลดอัตราการเข้าออกจางาน การขาดงาน ข้อยพิพาทแรงงาน เป็นต้น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

ไพศาล หวังพานิช (Paisal Wanghpanich. 1984 : 87-89) ได้ศึกษาความพอใจในงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามแนวคิดของสมิธ เคนดอลล์ และฮูลิน (Smith, Kendall and Hulin. 1969) จากองค์ประกอบของงาน 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ผู้บังคับบัญชา รายได้ การเลื่อนตำแหน่งและเพื่อนร่วมงานจากกลุ่มตัวอย่าง 481 คน พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจต่องานในบางด้านต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญตามสถานภาพส่วนตัว ดังนี้

- 1) อาจารย์ที่มีอายุมาก ทำงานมานานมาก หรือมีเงินเดือนปานกลาง และเงินเดือนมาก จะมีความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้สูงที่สุด
- 2) อาจารย์หญิงมีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมากกว่าอาจารย์ชาย
- 3) อาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจกับงานของเขามากกว่าอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการอื่น ๆ และทั้งอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์และศาสตราจารย์ จะมีความพึงพอใจในเรื่องรายได้มากกว่าอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการในระดับที่ต่ำกว่า

4) เกี่ยวกับที่ตั้งของสถานที่ทำงานมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจโดยสรุปต่างกัน อาจารย์ที่ปฏิบัติงานนอกเขตกรุงเทพมหานครมีตำแหน่งทางวิชาการ ระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์และศาสตราจารย์ ทำงานมานานหรือเงินเดือนสูงจะแสดงความพึงพอใจโดยสรุป สูงที่สุด

ศิริมา ปาณพรงคานนท์ (2527) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการวางแผนพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารทุกแห่งมีนโยบาย ที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกระดับ แต่มักจะเน้นระดับบริหารก่อน การวางแผนพัฒนาเริ่มตั้งแต่ พนักงานเริ่มเข้าทำงานและพัฒนาเพื่อเตรียมขยายสาขารวมทั้งเพื่อเตรียมไว้ป้องกันการขาดแคลน พนักงานระดับบริหารที่จะรับช่วงและสืบทอดในกรณีที่ตำแหน่งว่างลง พนักงานเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 99.48) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นสิ่งจำเป็น และ ต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นนอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ได้รับ

ธนาคารส่วนใหญ่มีการวางแผนสำหรับพัฒนาพนักงาน การวางแผนการพัฒนาความ ก้าวหน้านี้พนักงานส่วนใหญ่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา เช่น การได้รับการมอบหมายงานที่ท้าทาย ความสามารถและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ฝึกสอน ให้คำปรึกษาและแนะนำในเรื่องการพัฒนา ตนเอง ปรากฏว่าพนักงานมีความพึงพอใจและปรากฏว่าประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น ผลพลอย ได้อันเกิดจากการที่หัวหน้างานช่วยเหลือในการพัฒนาแก่พนักงาน คือ การก่อให้เกิดสัมพันธภาพ ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาสูงขึ้น อันเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ในองค์กร ส่วนปัญหาที่มักพบคือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความต้องการที่จะพัฒนาในแผนงานลงไป จนถึงแต่ละบุคคลนั้น ไม่ได้จัดทำเป็นระบบและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ณรงค์ สุขประเสริฐ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คน อยู่ในระดับ ปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานช่างเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่างาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านองค์กรและ การบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ และด้านผลประโยชน์ที่เกื้อกูล ตามลำดับ

ปทุม เมทะนันท์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการ ทำงานของบุคลากรในองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่" เป็นการวิจัย เชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คนพบว่า

1. บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมาเป็นอันดับแรก ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มาเป็นอันดับสุดท้าย

2. บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะทางเศรษฐกิจ และสังคมที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดเปรียบเทียบในแต่ละคุณลักษณะ ดังนี้ เพศ ได้แก่ เพศชาย อายุ ได้แก่ อายุมากกว่า 35 ปี สถานภาพสมรส ได้แก่ สถานภาพสมรสหม้าย ระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้างาน และประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยแยกตามเพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง สมาชิกในครอบครัว และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศและจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรณิษฐ์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานและลักษณะงาน ตามทฤษฎีการจูงใจของเฮอริซเบอร์ก กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการของคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2538 จำนวน 70 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ข้าราชการเพศชาย ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้าน สูงกว่าข้าราชการเพศหญิง โดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านประสบการณ์การทำงานไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในด้านตำแหน่งงาน ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่ำว่ามีความพึงพอใจในการทำงานรวมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งงานสูงกว่า

ธีรพล แสงอำนาจเจริญ (บทคัดย่อ : 2541) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออก พบว่า ข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยก้ำจุน

อยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีอายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

วิทยา ประยูร (บทคัดย่อ : 2541) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มีเพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพการทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ผ่านการอบรมและไม่ผ่านการอบรมก่อนการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เวเลซ (Valez. 1972 : 997-A) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย องค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงานและความเจริญก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพของงาน การบริหารและการควบคุมงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่งได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่พออน้อยที่สุด ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้า
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมหาวิทยาลัยเอกชนอิสระมากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ
3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

แจ็กสัน (Jackson. 1974 : 7560-A) แห่งมหาวิทยาลัยนอร์ทเวิร์น อิลลินอยส์ (Northern Illinois University) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดผู้บริหารวิทยาลัยต่อองค์ประกอบทฤษฎีกระตุ้น และคำจูนของเฮิร์ชเบิร์ก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลางจำนวน 422 คน และรองประธานกรรมการบริหาร จำนวน 337 คน การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อจะ

เปรียบเทียบแนวคิดของผู้บริหารระดับกลางและแนวคิดของรองประธานกรรมการบริหารต่อปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน กับแนวคิดของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของเขาและเพื่อเปรียบเทียบแนวคิดของผู้บริหารระดับกลาง แนวคิดของรองประธานกรรมการบริหารต่อปัจจัยกระตุ้นและค้ำจุน ตามระดับงานของเขา ผลการศึกษาในเรื่องนี้พบว่า ผู้บริหารระดับกลางและรองประธาน กรรมการบริหาร เลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค้ำจุน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยค้ำจุนก็เป็นปัจจัยจำเป็นที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

บอร์ควิสต์ (Borquist. 1987 : 260-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในโรงเรียนรัฐบาลที่ซูเปอร์แมนพบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ความสำเร็จ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับเป็นที่มาของความพึงพอใจมากที่สุด และพบว่าแหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจ เช่น ปริมาณงาน การถูกบีบบังคับ นโยบายการบริหาร

นาเกล (Nagle. 1987 : 33-A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัย มินิโซต้า พบว่าตัวแปรด้านชีวสังคมบางตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนี้

1. คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนแต่งงาน
2. เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย
3. ผู้บริหารที่มีอาวุโสกว่า มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารที่อายุการทำงานน้อยกว่า
4. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบ
5. ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางลบ นอกจากนี้ยังพบว่าทั้งปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมาก

ผลการวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ได้ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และพยายามที่จะคิดค้นเพื่อหาทางแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลตามจุดประสงค์ และให้เกิดความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

จุดประสงค์สำคัญของบทนี้คือ การแสดงให้เห็นขั้นตอนและวิธีการสร้างเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าว่า มีการจัดกระทำกับข้อมูลอย่างมีระบบได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบ และเพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ของกระบวนการในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยค้นคว้าตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เฉพาะสำนักงานใหญ่ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 18 แห่ง รวมทั้งสิ้น 686 คน (ณ วันที่ 8 มกราคม 2542)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เฉพาะสำนักงานใหญ่ เขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 248 คน โดยดำเนินการดังนี้ เมื่อได้จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว นำมาเทียบสัดส่วนประชากรของแต่ละบริษัททั้ง 18 แห่ง เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละบริษัท ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย

บริษัท	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)	142	51
2. บริษัท คูนเกล้าประกันภัย จำกัด (มหาชน)	32	12
3. บริษัท จรัสประกันภัย จำกัด (มหาชน)	20	7
4. บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)	42	15
5. บริษัท เทวศน์ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	33	12
6. บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	26	10
7. บริษัท ไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)	19	7
8. บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)	15	5
9. บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)	24	9
10. บริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน)	54	20
11. บริษัท บางกอกสหประกันภัย จำกัด (มหาชน)	28	10
12. บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)	31	11
13. บริษัท ประกันภัยไทยวิวัฒน์ จำกัด (มหาชน)	28	10
14. บริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด (มหาชน)	20	7
15. บริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน)	30	11
16. บริษัท สามัคคีประกันภัย จำกัด (มหาชน)	23	8
17. บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)	100	36
18. บริษัท อินทรประกันภัย จำกัด (มหาชน)	19	7
รวม	686	248

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ตามตัวแปรที่ศึกษา คือ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ในด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ การแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตามแนวของ ลิเคิร์ท (Likert Scale)

ตอนสุดท้ายของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนน้ำหนักของคำตอบ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนในข้อคำถาม

คะแนน 5	หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้เกณฑ์ในการแปลความค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ 5 ระดับ (Best. 1981 : 236)

ดังนี้ คือ

- 1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
- 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก
- 4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยตามลำดับขั้นต่อไปนี้ คือ

1. ศึกษาทฤษฎีทางด้านความพึงพอใจในการทำงานจากตำรา เอกสาร รายงาน ผลการวิจัย และข้อเขียนเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามที่จะให้เก็บข้อมูลตามความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2. ศึกษาวิธีการเขียนและดัดแปลงแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ ความมุ่งหมายของการวิจัย และความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามเป็นเรื่องที่ครอบคลุมเนื้อหาความพึงพอใจในการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างขึ้น นำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ตรวจสอบเพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม แก้ไขสำนวนปรับปรุงข้อคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและมีความเที่ยงตรงเพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงแล้วไปหาคุณภาพความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงในด้านเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ความเที่ยงตรงเพื่อให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน คือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์ณี ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

3. นางสาวนฤอร พงศบริพัตร ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินบริษัท ไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ฉบับ เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของข้อความเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิคกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ ร้อยละ 27 คำนวณหาค่าสถิติ t-test และใช้ค่าสถิติ t ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ถือว่าใช้ได้

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับที่ระดับ 0.95

8. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้ คือ นำหนังสือแนะนำตัวไปขอความร่วมมือจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทธุรกิจประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในช่วงวันที่ 8-10 กุมภาพันธ์ 2542 เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยขอให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละบริษัทเป็นผู้ช่วยในการวิจัยในการแจกและรวบรวมแบบสอบถาม และผู้วิจัยมารับแบบสอบถามคืนภายในวันที่ 23-25 กุมภาพันธ์ 2542 ได้รับแบบสอบถามคืนมา 230 ฉบับ จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป 248 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้

4.1 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วพิจารณาเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Science)

4.2 หาค่าร้อยละในสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางอธิบายผล

4.3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test

4.5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ F-test และเมื่อทดสอบพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะวิเคราะห์หาความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrass of Freedom)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ นำเสนอตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยจำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย

ตาราง 3 แสดงสถานภาพทั่วไปของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว
ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและเงินเดือน

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	31	14.60
1.2 หญิง	181	85.40
รวม	212	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	110	51.90
2.2 ระหว่าง 30-40 ปี	88	41.50
2.3 สูงกว่า 40 ปี	14	6.60
รวม	212	100.00
3. สถานภาพครอบครัว		
3.1 โสด	136	64.20
3.2 สมรส	71	33.50
3.3 หย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่	5	2.40
รวม	212	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	32.50
4.2 ปริญญาตรีขึ้นไป	143	67.50
รวม	212	100.00
5. ประสบการณ์การทำงาน		
5.1 น้อยกว่า 5 ปี	62	29.20
5.2 ระหว่าง 5-10 ปี	104	49.10
5.3 มากกว่า 10 ปี	46	21.70
รวม	212	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. เงินเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	65	30.70
6.2 10,001-15,000 บาท	89	42.00
6.3 15,001-20,000 บาท	32	15.10
6.4 สูงกว่า 20,000 บาท	26	12.30
รวม	212	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่า จำนวนพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และเป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 85.4

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 อายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และอายุสูงกว่า 40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 สถานภาพสมรส จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และสถานภาพหย่าร้าง, หม้าย, แยกกันอยู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7

พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 มีเงินเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 มีเงินเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และมีเงินเดือนสูงกว่า 20,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย จำแนกเป็นรายด้านและเป็นรายข้อ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	3.20	0.66	ปานกลาง
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.39	0.73	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้า	3.01	0.62	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.27	0.64	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล	2.93	0.64	ปานกลาง
รวม	3.16	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.39$) รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 3.27$) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.20$) ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.01$) และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล ($\bar{X} = 2.93$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านลักษณะงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ลักษณะงาน			
1. มีโอกาสศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่	3.17	0.94	ปานกลาง
2. งานที่ปฏิบัติท้าทายการปฏิบัติงานของท่าน	3.23	0.87	ปานกลาง
3. งานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.15	0.86	ปานกลาง
4. งานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็น ที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.41	0.84	ปานกลาง
5. มีอิสระในการตัดสินใจ เลือกริธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงาน	3.14	0.85	ปานกลาง
6. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อ ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับระบบการทำงานในฝ่าย ของท่าน	3.11	0.92	ปานกลาง
รวม	3.20	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยมีความ
พึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุด คือ
ข้อ 6 งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.41$) และ
ความพึงพอใจในระดับปานกลางน้อยสุดคือ ข้อ 4 ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อ
ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับระบบการทำงานในฝ่ายของท่าน ($\bar{X} = 3.11$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านผู้บังคับบัญชา

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<u>ผู้บังคับบัญชา</u>			
7. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ	3.88	0.83	มาก
8. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับงาน	3.67	0.88	มาก
9. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองทำให้ ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็น ประโยชน์ต่องาน	3.67	0.97	มาก
10. ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่ทุกข์สุขและ ผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.34	0.99	ปานกลาง
11. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ	3.32	0.96	ปานกลาง
12. ผู้บังคับบัญชากระตุ้นหรือสร้างความคิด ให้มีขึ้นในฝ่าย	3.22	0.95	ปานกลาง
13. เมื่อมีปัญหา ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีประชุม เพื่อ แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น	3.08	0.99	ปานกลาง
14. ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.29	0.81	ปานกลาง
15. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการกระจายงาน	3.08	0.91	ปานกลาง
รวม	3.39	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 7 ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.88$) และความพึงพอใจในระดับปานกลางน้อยสุดคือ ข้อ 13 เมื่อมีปัญหาผู้บังคับบัญชาจัดให้มีประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.08$) ข้อ 15 ผู้บังคับบัญชา มีความยุติธรรมในการกระจายงาน ($\bar{X} = 3.08$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านความก้าวหน้า

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<u>ความก้าวหน้า</u>			
16. ท่านมีโอกาสเข้ารับการอบรม ประชุมสัมมนา คู่งาน เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์	2.84	1.05	ปานกลาง
17. บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านลาศึกษาต่อได้	2.72	1.18	ปานกลาง
18. ท่านมีโอกาที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจาก งานที่ปฏิบัติอยู่	2.64	1.00	ปานกลาง
19. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานได้รับการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา	2.84	0.92	ปานกลาง
20. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับว่าท่าน เป็นคนของใคร	3.62	1.01	มาก
21. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง	3.42	0.99	ปานกลาง
รวม	3.01	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีความ
พึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 20 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
ขึ้นอยู่กับว่าท่านเป็นคนของใคร ($\bar{X} = 3.62$) และความพึงพอใจในระดับปานกลางน้อยสุด คือ
ข้อ 18 ท่านมีโอกาที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่ ($\bar{X} = 2.64$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<u>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>			
22. เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนท่าน เมื่อท่านไม่สามารถปฏิบัติงาน	3.32	0.98	ปานกลาง
23. การยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.51	0.82	มาก
24. การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.37	0.75	ปานกลาง
25. การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.29	0.87	ปานกลาง
26. การรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมสร้างสรรค์พิเศษ	3.25	0.92	ปานกลาง
27. การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความช่วยเหลือจากฝ่ายอื่นในบริษัท	2.89	0.83	ปานกลาง
รวม	3.27	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 23 การยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.51$) และความพึงพอใจในระดับปานกลางน้อยสุด คือ ข้อ 27 การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความช่วยเหลือจากฝ่ายอื่นในบริษัท ($\bar{X} = 2.89$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์
เกื้อกูล

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<u>ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล</u>			
28. ท่านพึงพอใจเงินเดือนที่ได้รับ	2.79	0.92	ปานกลาง
29. เปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือน ท่าน พึงพอใจเพียงใด	2.73	0.91	ปานกลาง
30. ท่านพอใจกับเกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนและ โบนัสประจำปี เพียงใด	2.68	0.97	ปานกลาง
31. หลักเกณฑ์การเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ และ ค่าที่พักเมื่อเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่	2.78	0.92	ปานกลาง
32. หลักเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลาและการทำงานใน วันหยุดของบริษัท	2.74	1.06	ปานกลาง
33. บริษัทจ่ายเงินด้านสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ตามสิทธิประโยชน์ที่ท่านควรได้รับ	3.36	0.99	ปานกลาง
34. สวัสดิการด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมด้านที่อยู่อาศัย	2.99	0.94	ปานกลาง
35. สิทธิการลาหยุด เช่น ลาป่วย ลาพักผ่อนประจำปี ลากิจ ท่านพึงพอใจเพียงใด	3.20	0.90	ปานกลาง
36. ขั้นตอนและความสะดวกในการขอรับบริการ สวัสดิการด้านต่าง ๆ ของบริษัท	3.08	0.81	ปานกลาง
รวม	2.93	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุดคือ ข้อ 33 บริษัทจ่ายเงินด้านสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ตามสิทธิประโยชน์ที่ท่านควรได้รับ ($\bar{X} = 3.36$) และความพึงพอใจในระดับปานกลางน้อยสุด คือ ข้อ 30 ท่านพอใจกับเกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนและโบนัสประจำปี เพียงใด ($\bar{X} = 2.68$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย เป็นรายด้าน จำแนกตามสถานภาพของพนักงาน

ตาราง 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย (N = 31)		หญิง (N = 181)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านลักษณะงาน	3.35	0.58	3.17	0.66	1.40
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.45	0.72	3.38	0.73	0.53
ด้านความก้าวหน้า	3.23	0.55	2.97	0.62	2.13*
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.34	0.57	3.25	0.65	0.67
ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล	3.28	0.52	2.86	0.63	3.49*
รวม	3.34	0.45	3.13	0.50	2.16*

จากตาราง 10 แสดงว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินเพศชาย มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินเพศหญิง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิงทั้ง 2 ด้าน ส่วนด้านอื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย จำแนกตามเพศ แยกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย (N = 31)		หญิง (N = 181)		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ลักษณะงาน						
1. มีโอกาสศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่	3.41	0.80	3.13	0.95	3.27	0.87
2. งานที่ปฏิบัติท้าทายการปฏิบัติงานของท่าน	3.48	0.96	3.18	.085	3.33	0.90
3. งานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.38	0.76	3.11	0.86	3.24	0.81
4. งานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็น ที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.54	0.88	3.38	0.83	3.46	0.85
5. มีอิสระในการตัดสินใจ เลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงาน	3.19	0.83	3.13	0.85	3.16	0.84
6. ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นต่อ ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับระบบการทำงานในฝ่าย ของท่าน	3.09	1.04	3.11	0.90	3.10	0.97
ผู้บังคับบัญชา						
7. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ	3.70	0.82	3.91	0.83	3.80	0.89
8. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับงาน	3.61	0.91	3.68	0.87	3.64	0.89
9. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองทำให้ ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็น ประโยชน์ต่องาน	3.48	0.96	3.69	0.96	3.58	0.96
10. ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่ทุกข้อและ ผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.41	0.95	3.32	0.99	3.36	0.97
11. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ	3.45	0.76	3.29	0.99	3.37	0.87
12. ผู้บังคับบัญชากระตือรือร้นสร้างความสามัคคี ให้เกิดขึ้นในฝ่าย	3.32	0.83	3.20	0.96	3.26	0.89
13. เมื่อมีปัญหา ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีประชุม เพื่อ แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น	3.35	0.91	3.03	1.00	3.19	0.95

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย (N = 31)		หญิง (N = 181)		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
14. ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.45	0.80	3.25	0.80	3.35	0.80
15. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการกระจายงาน ความก้าวหน้า	3.32	0.87	3.03	0.91	3.17	0.89
16. ท่านมีโอกาสดำเนินการอบรม ประชุมสัมมนา ดูงาน เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์	2.96	1.11	2.82	1.03	2.89	1.07
17. บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านลาศึกษาต่อได้	3.12	1.02	2.65	1.19	2.88	1.10
18. ท่านมีโอกาสดำเนินการได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจาก งานที่ปฏิบัติอยู่	2.74	0.92	2.61	1.01	2.67	0.96
19. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานได้รับการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา	2.93	0.85	2.82	0.93	2.87	0.89
20. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับว่าท่าน เป็นใคร	3.74	0.85	3.59	1.03	3.66	0.94
21. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.87	0.88	3.34	0.99	3.60	0.93
22. เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนท่าน เมื่อท่านไม่ สามารถปฏิบัติงาน	3.41	0.88	3.29	0.99	3.35	0.93
23. การยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่าง เพื่อนร่วมงาน	3.70	0.64	3.47	0.84	3.58	0.74
24. การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในการทำงานจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.48	0.56	3.35	0.77	3.41	0.66
25. การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงาน กับเพื่อนร่วมงาน	3.38	0.80	3.27	0.88	3.32	0.84
26. การรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อปฏิบัติงานหรือ กิจกรรมสังสรรค์พิเศษ	3.22	1.02	3.25	0.90	3.23	0.96
27. การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความ ช่วยเหลือจากฝ่ายอื่นในบริษัท	2.83	0.77	2.90	0.84	2.86	0.80

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย (N = 31)		หญิง (N = 181)		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล						
28. ท่านพึงพอใจเงินเดือนที่ได้รับ	3.16	0.82	2.72	0.92	2.64	0.87
29. เปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือน ท่านพึงพอใจเพียงใด	3.19	0.85	2.64	0.90	2.91	0.87
30. ท่านพอใจกับเกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนและโบนัสประจำปี เพียงใด	3.22	0.88	2.59	0.95	2.90	0.91
31. หลักเกณฑ์การเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ และค่าที่พักเมื่อเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่	3.19	0.90	2.71	0.91	2.95	0.90
32. หลักเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุดของบริษัท	3.35	0.91	2.62	1.05	2.98	0.98
33. บริษัทจ่ายเงินด้านสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ตามสิทธิประโยชน์ที่ท่านควรได้รับ	3.64	1.01	3.30	0.98	3.47	0.99
34. สวัสดิการด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมด้านที่อยู่อาศัย	2.96	1.04	2.99	0.92	2.97	0.98
35. สิทธิการลาหยุด เช่น ลาป่วย ลาพักผ่อนประจำปี ลาภิกจ ท่านพึงพอใจเพียงใด	3.54	0.85	3.13	0.89	3.33	0.87
36. ขั้นตอนและความสะดวกในการขอรับบริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของบริษัท	3.29	0.86	3.04	0.79	3.16	0.82
รวม	3.34	0.45	3.13	0.50	3.23	0.47

จากตาราง 11 แสดงว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน โดยเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง ($\bar{X} = 3.34$)

ตาราง 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.14	0.07	0.16
	ภายในกลุ่ม	209	91.28	0.43	
	รวม	211	91.42		
ด้านผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.13	0.19	0.37
	ภายในกลุ่ม	209	111.18	0.53	
	รวม	211	111.58		
ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.20	0.60	1.57
	ภายในกลุ่ม	209	79.91	0.38	
	รวม	211	81.12		
ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.05	0.02	0.06
	ภายในกลุ่ม	209	87.65	0.41	
	รวม	211	87.70		
ด้านค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.90	0.95	2.38
	ภายในกลุ่ม	209	83.23	0.39	
	รวม	211	85.14		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.39	0.19	0.75
	ภายในกลุ่ม	209	53.64	0.25	
	รวม	211	54.03		

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย
จำแนกตามอายุ แยกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่า 30 ปี (N=110)		31-40 ปี (N=88)		สูงกว่า 30 ปี (N=14)		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ลักษณะงาน									
	1. มีโอกาสศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่	3.18	0.96	3.14	0.95	3.28	0.46	3.20	0.79
	2. งานที่ปฏิบัติท้าทายการปฏิบัติงานของท่าน	3.16	0.85	3.28	0.93	3.35	0.63	3.26	0.80
	3. งานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.09	0.89	3.19	0.81	3.35	0.84	3.21	0.85
	4. งานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.47	0.72	3.32	0.95	3.42	0.93	3.40	0.87
	5. มีอิสระในการตัดสินใจ เลือกรับแก้ปัญหที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.08	0.81	3.23	0.89	3.00	0.87	3.10	0.86
	6. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับระบบการทำงานในฝ่ายของท่าน	3.07	0.89	3.17	0.96	3.00	0.87	3.08	0.91
	ผู้บังคับบัญชา								
7. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ	3.89	0.90	3.87	0.78	3.85	0.53	3.87	0.74	
8. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับงาน	3.70	0.89	3.61	0.87	3.78	0.89	3.70	0.88	

ตาราง 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่า 30 ปี (N=110)		31-40 ปี (N=88)		สูงกว่า 30 ปี (N=14)		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
9. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าแสดงความคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ต่องาน	3.69	0.95	3.60	0.96	3.85	1.09	3.71	1.00
10. ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่ทุกข้อสงสัยและผลปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.32	0.98	3.36	0.98	3.28	1.13	3.32	1.03
11. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	3.33	0.96	3.28	0.95	3.35	1.08	3.3	1.00
12. ผู้บังคับบัญชากระตือรือร้นสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในฝ่าย	3.17	0.93	3.23	0.94	3.50	1.01	3.30	0.96
13. เมื่อมีปัญหา ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น	3.09	0.98	3.02	1.01	3.42	0.93	3.18	0.97
14. ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.24	0.76	3.30	0.87	3.5	0.65	3.35	0.76
15. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการกระจายงาน	3.02	0.87	3.07	0.98	3.42	0.64	3.17	0.83
ความก้าวหน้า								
16. ท่านมีโอกาสดำเนินการอบรม ประชุมสัมมนา ดูงาน เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์	2.73	1.07	2.96	1.05	2.92	0.73	2.87	0.95
17. บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านลาศึกษาต่อได้	2.79	1.21	2.65	1.16	2.57	.093	2.67	0.82
18. ท่านมีโอกาสดำเนินงานได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่	2.61	0.97	2.69	1.0	2.60	0.89	2.63	0.95

ตาราง 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่า 30 ปี (N=110)		31-40 ปี (N=88)		สูงกว่า 30 ปี (N=14)		รวม
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
19. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	2.73	0.89	2.94	0.98	3.00	0.58	2.89 0.82
20. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับท่านเป็นคนของใคร	3.50	1.08	3.76	0.95	3.57	0.64	3.61 0.89
21. งานที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคง	3.29	1.04	3.55	0.94	3.64	0.74	3.49 0.91
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล							
22. เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนท่าน เมื่อท่านไม่สามารถปฏิบัติงาน	3.27	1.04	3.36	0.88	3.35	1.08	3.33 1.00
23. การยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.50	0.84	3.55	0.78	3.21	0.89	3.42 0.84
24. การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและ และเพื่อนร่วมงาน	3.41	0.77	3.29	0.72	3.50	0.65	3.40 0.71
25. การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.26	0.87	3.32	0.85	3.28	0.99	3.29 0.90
26. การรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมสร้างสรรค์พิเศษ	3.28	0.83	3.23	1.03	3.07	0.73	3.19 0.86
27. การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความช่วยเหลือจากฝ่ายอื่นในบริษัท ถ้าชอบแบบแผนและผลประโยชน์เกิดขึ้น	2.89	0.86	2.89	0.78	2.85	0.94	2.87 0.86
28. ท่านพึงพอใจเงินเดือนที่ได้รับ	2.66	0.87	2.92	0.97	3.00	0.87	2.86 0.90

ตาราง 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่า 30 ปี (N=110)		31-40 ปี (N=88)		สูงกว่า 30 ปี (N=14)		รวม
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
29. เปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือน ท่านพึงพอใจเพียงใด	2.62	0.88	2.80	0.92	3.00	1.03	2.81
30. ท่านพอใจกับเกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนและโบนัสประจำปี เพียงใด	2.59	0.97	2.72	0.96	3.14	0.94	2.82
31. หลักเกณฑ์การเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ และค่าที่พัก เมื่อเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่	2.71	0.91	2.82	0.93	3.00	0.96	2.84
32. หลักเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุดของบริษัท	2.63	1.10	2.80	1.04	3.07	0.73	2.83
33. บริษัทจ่ายเงินด้านสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ตามสิทธิประโยชน์ที่ท่านควรได้รับ	3.30	0.95	3.42	1.07	3.35	0.74	3.35
34. สวัสดิการด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมด้านที่อยู่อาศัย	2.91	0.89	3.02	1.00	3.35	0.84	3.09
35. สิทธิการลาหยุด เช่น ลาป่วย ลาพักผ่อนประจำปี ลาคลอด ท่านพึงพอใจเพียงใด	3.16	0.87	3.21	0.96	3.35	0.74	3.24
36. ขั้นตอนและความสะดวกในการขอรับบริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของบริษัท	3.00	0.81	3.15	0.80	3.28	0.82	3.14
รวม	3.12	0.46	3.19	0.55	3.26	0.50	3.19

จากตาราง 13 แสดงว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุสูงกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และระหว่าง 30-40 ปี ($\bar{X} = 3.26$)

ตาราง 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

ความพึงพอใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.73	0.36	0.84
	ภายในกลุ่ม	209	90.69	0.43	
	รวม	211	91.42		
ด้านผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.14	1.07	2.04
	ภายในกลุ่ม	209	109.44	0.52	
	รวม	211	111.58		
ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.84	0.42	1.10
	ภายในกลุ่ม	209	80.27	0.38	
	รวม	211	81.12		
ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.22	0.11	0.27
	ภายในกลุ่ม	209	87.47	0.41	
	รวม	211	87.70		
ด้านค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2	3.29	1.64	4.20*
	ภายในกลุ่ม	209	81.84	0.39	
	รวม	211	85.14		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.27	0.63	2.52
	ภายในกลุ่ม	209	52.76		
	รวม	211	54.03		

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ เกือบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่าง จึงได้เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Newman-Keuls แต่ไม่พบความแตกต่าง จึงได้หาตามวิธีการของ Duncan Procedure LSD Procedure Tukey-HSD Procedure แต่ไม่พบความแตกต่างเช่นเดียวกัน สรุปว่า ในภาพรวมตัวแปรอิสระทำให้ตัวแปรตามแตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ว่ากลุ่มใดมีความพึงพอใจมากกว่า ไม่สามารถเปรียบเทียบได้

ตาราง 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย จำแนกตามสถานภาพครอบครัว แยกเป็นรายชื่อ

ลักษณะงาน	ความพึงพอใจในการทำงาน			โสด (N=136)		สมรส (N=71)		หย่าร้าง,หม้าย (N=5)		รวม	
				$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ลักษณะงาน	1. มีโอกาสศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่			3.14	0.97	3.21	0.87	3.40	0.54	3.25	0.79
	2. งานที่ปฏิบัติทำทนายการปฏิบัติงานของท่าน			3.15	0.86	3.36	0.88	3.20	0.86	3.24	0.87
	3. งานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์			3.10	0.89	3.23	0.80	3.20	0.44	3.18	0.71
	4. งานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน			3.44	0.78	3.32	0.93	3.80	0.83	3.52	0.85
	5. มีอิสระในการตัดสินใจ เลือกรับแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน			3.09	0.85	3.21	0.86	3.40	0.54	3.23	0.75
	6. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับระบบการทำงานในฝ่ายของท่าน			3.02	0.89	3.25	0.96	3.40	0.54	3.22	0.80
ผู้บังคับบัญชา											
7. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ			3.80	0.87	4.01	0.74	4.20	0.44	4.00	0.68	
8. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับงาน			3.58	0.89	3.80	0.83	4.20	0.83	3.86	0.85	

ตาราง 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	โสด (N=136)		สมรส (N=71)		หย่าร้าง,หม้าย (N=5)		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
9. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องาน	3.53	1.01	3.87	0.84	4.20	0.44	3.87	0.76
10. ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่ทุกข้อสงสัยและผลปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.25	1.01	3.52	0.93	3.00	0.70	3.26	0.88
11. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาตีความขอบ	3.30	0.99	3.35	0.92	3.00	0.70	3.22	0.87
12. ผู้บังคับบัญชากระตือรือร้นสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในฝ่าย	3.10	0.97	3.40	0.87	3.80	0.44	3.43	0.76
13. เมื่อมีปัญหา ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น	3.02	0.98	3.16	1.04	3.40	0.54	3.19	0.85
14. ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.23	0.80	3.38	0.81	3.40	0.54	3.34	0.72
15. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการกระจายงาน	3.02	0.91	3.14	0.91	3.60	0.54	3.25	0.79
ความก้าวหน้า								
16. ท่านมีโอกาสร่วมการอบรม ประชุมสัมมนา ดูงาน เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์	2.82	1.04	2.84	1.07	3.40	0.54	3.02	0.88
17. บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านลาศึกษาต่อได้	2.69	1.13	2.78	1.28	2.40	0.89	2.62	1.10
18. ท่านมีโอกาสนักจะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่	2.61	0.97	2.69	1.07	2.60	0.89	2.63	0.98

ตาราง 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	โสด (N=136)		สมรส (N=71)		หย่าร้าง,หม้าย (N=5)		รวม
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
19. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	2.78	0.89	2.92	0.99	3.00	0.00	2.90
20. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับว่าท่านเป็นคนของใคร	3.57	1.05	3.73	0.95	3.20	0.44	3.50
21. งานที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคง	3.32	0.98	3.63	0.98	3.20	0.83	3.38
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล							0.93
22. เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนท่าน เมื่อท่านไม่สามารถปฏิบัติงาน	3.29	1.01	3.32	0.93	3.80	0.83	3.47
23. การยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.50	0.79	3.53	0.87	3.20	0.83	3.41
24. การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.33	0.75	3.45	0.80	3.40	0.54	3.39
25. การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.27	0.82	3.33	0.95	3.20	0.83	3.27
26. การรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมสังสรรค์พิเศษ	3.22	0.84	3.35	1.04	2.60	0.54	3.06
27. การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความช่วยเหลือจากฝ่ายอื่นในบริษัท	2.89	0.86	2.88	0.76	280	1.09	2.87
ถ้าชอบแบบแผนและผลประโยชน์ก็อยู่							0.90
28. ท่านพึงพอใจเงินเดือนที่ได้รับ	2.72	0.93	2.91	0.90	2.80	0.44	2.81
							0.76

ตาราง 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	โสด (N=136)		สมรส (N=71)		หย่าร้าง, หม้าย (N=5)		รวม
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
29. เปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือน ท่านพึงพอใจเพียงใด	2.64	0.95	2.90	0.81	2.40	0.89	2.65
30. ท่านพอใจกับเกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนและโบนัสประจำปี เพียงใด	2.59	0.98	2.85	0.96	2.60	0.54	2.68
31. หลักเกณฑ์การเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ และค่าที่พักเมื่อเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่	2.72	0.92	2.88	0.94	2.80	0.44	2.80
32. หลักเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุดของบริษัท	2.71	1.06	2.78	1.09	2.60	0.54	2.70
33. บริษัทจ่ายเงินด้านสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ตามสิทธิประโยชน์ที่ท่านควรได้รับ	3.25	0.98	3.54	1.01	3.40	0.89	3.40
34. สวัสดิการคืนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมด้านที่อยู่อาศัย	2.86	0.90	3.25	0.98	2.80	0.83	2.97
35. สิทธิการลาหยุด เช่น ลาป่วย ลาพักผ่อนประจำปี ลาคลอด ท่านพึงพอใจเพียงใด	3.02	0.86	3.54	0.89	2.80	0.44	3.12
36. ขั้นตอนและความสะดวกในการขอรับบริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของบริษัท	3.02	0.78	3.22	0.86	2.80	0.44	3.01
รวม	3.10	0.49	3.26	0.51	3.19	0.26	3.18

จากตาราง 15 แสดงว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน โดยพนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจในการทำงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสดและพนักงานที่หย่าร้าง,หม้าย, แยกกันอยู่ ($\bar{X} = 3.26$)

ตาราง 16 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 69)		ปริญญาตรีขึ้นไป (N = 143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านลักษณะงาน	3.20	0.51	3.20	0.71	0.01
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.41	0.70	3.38	0.74	0.25
ด้านความก้าวหน้า	3.00	0.53	3.01	0.66	-0.12
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.22	0.62	3.29	0.65	-0.70
ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล	3.00	0.56	2.89	0.66	1.14
รวม	3.17	0.46	3.15	0.52	0.28

จากตาราง 16 แสดงความว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย จำแนกตามระดับการศึกษา แยกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีขึ้นไป		รวม	
	(N = 69)		(N = 143)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ลักษณะงาน						
1. มีโอกาสศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่	3.26	0.77	3.12	1.00	3.19	0.88
2. งานที่ปฏิบัติท้าทายการปฏิบัติงานของท่าน	3.27	0.74	3.20	0.93	3.23	0.83
3. งานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.21	0.72	3.11	0.91	3.16	0.81
4. งานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.36	0.76	3.42	0.87	3.39	0.81
5. มีอิสระในการตัดสินใจ เลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.11	0.79	3.14	0.88	3.12	0.83
6. ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับระบบการทำงานในฝ่ายของท่าน	2.98	0.81	3.16	0.96	3.07	0.88
ผู้บังคับบัญชา						
7. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ	3.89	0.78	3.87	0.85	3.88	0.81
8. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับงาน	3.71	0.87	3.65	0.89	3.68	0.88
9. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องาน	3.66	0.96	3.66	0.97	3.66	0.96
10. ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่ทุกข้อสงสัยและผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.33	0.98	3.33	1.00	3.33	0.99
11. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	3.27	0.90	3.33	0.99	3.30	0.94
12. ผู้บังคับบัญชากระตุ้นหรือริเริ่มสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในฝ่าย	3.21	0.93	3.21	0.95	3.21	0.94
13. เมื่อมีปัญหา ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น	3.17	0.96	3.03	1.00	3.10	0.98

ตาราง 17 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่าปรกติ		ปรกติขึ้นไป		รวม	
	(N = 69)		(N = 143)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
14. ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.31	0.77	3.26	0.82	3.28	0.79
15. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการกระจายงานความก้าวหน้า	3.11	0.93	3.04	0.90	3.07	0.91
16. ท่านมีโอกาสเข้ารับการอบรม ประชุมสัมมนา อบรม เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์	2.79	1.03	2.85	1.05	2.82	1.04
17. บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านลาศึกษาต่อได้	2.84	1.23	2.65	1.14	2.74	1.18
18. ท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่	2.55	0.88	2.66	1.05	2.60	0.96
19. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	2.79	0.81	2.86	0.96	2.82	0.88
20. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับว่าท่านเป็นคนของใคร	3.59	0.84	3.64	1.08	3.61	0.96
21. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.46	0.94	3.40	1.01	3.43	0.97
22. เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนท่าน เมื่อท่านไม่สามารถปฏิบัติงาน	3.20	1.02	3.36	0.96	3.28	0.99
23. การยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.40	0.82	3.55	0.82	3.47	0.82
24. การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.34	0.74	3.38	0.75	3.36	0.74
25. การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.26	0.83	3.30	0.89	3.28	0.86
26. การรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อการทำงานหรือกิจกรรมสร้างสรรค์พิเศษ	3.24	0.88	3.26	0.93	3.25	0.90
27. การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความช่วยเหลือจากฝ่ายอื่นในบริษัท ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ถูกต้อง	2.89	0.82	2.88	0.84	2.88	0.83
28. ท่านพึงพอใจเงินเดือนที่ได้รับ	2.84	0.88	2.76	0.94	2.80	0.90

ตาราง 17 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 69)		ปริญญาตรีขึ้นไป (N = 143)		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
29. เปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือน ท่าน พึงพอใจเพียงใด	2.84	0.85	2.66	0.94	2.75	0.89
30. ท่านพอใจกับเกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนและ โบนัสประจำปี เพียงใด	2.75	0.81	2.64	1.00	2.69	0.90
31. หลักเกณฑ์การเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ และ ค่าที่พักเมื่อเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่	2.84	0.83	2.74	0.96	2.79	0.89
32. หลักเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลาและการทำงานใน วันหยุดของบริษัท	2.73	0.86	2.72	1.14	2.72	1.00
33. บริษัทจ่ายเงินด้านสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ตามสิทธิประโยชน์ที่ท่านควรได้รับ	3.37	0.87	3.34	1.05	3.35	0.96
34. สวัสดิการด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมด้านที่อยู่อาศัย	3.17	0.82	2.89	0.98	3.03	0.90
35. สิทธิการลาหยุด เช่น ลาป่วย ลาพักผ่อนประจำปี ลากิจ ท่านพึงพอใจเพียงใด	3.26	0.77	3.16	0.95	3.21	0.86
36. ขั้นตอนและความสะดวกในการขอรับบริการ สวัสดิการด้านต่าง ๆ ของบริษัท	3.17	0.80	3.03	0.81	3.10	0.80
รวม	3.17	0.46	3.15	0.52	3.16	0.49

จากตาราง 17 แสดงว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน พนักงานที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.17$)

ตาราง 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.23	0.11	0.26
	ภายในกลุ่ม	209	91.19	0.43	
	รวม	211	91.42		
ด้านผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.51	0.75	1.43
	ภายในกลุ่ม	209	110.07	0.52	
	รวม	211	111.58		
ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	2.13	1.06	2.82
	ภายในกลุ่ม	209	78.99	0.37	
	รวม	211	81.12		
ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.05	0.25	0.06
	ภายในกลุ่ม	209	87.65	0.41	
	รวม	211	87.70		
ด้านค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2	2.18	1.09	2.75
	ภายในกลุ่ม	209	82.95	0.39	
	รวม	211	85.14		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.98	0.49	1.93
	ภายในกลุ่ม	209	53.05	0.25	
	รวม	211	54.03		

จากตาราง 18 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แยกเป็นรายชื่อ

ลักษณะงาน	น้อยกว่า 5 ปี (N=62)		5-10 ปี (N=104)		มากกว่า 10 ปี (N=46)		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. มีโอกาสศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่	3.14	0.88	3.15	1.03	3.26	0.77	3.18	0.89
2. งานที่ปฏิบัติท้าทายการปฏิบัติงานของท่าน	3.11	0.77	3.25	0.95	3.32	0.81	3.23	0.84
3. งานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.17	0.91	3.09	0.84	3.23	0.82	3.16	0.86
4. งานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.40	0.75	3.41	0.81	3.41	1.00	3.41	0.85
5. มีอิสระในการตัดสินใจ เลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.11	0.83	3.13	0.87	3.19	0.85	3.14	0.85
6. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับระบบการทำงานในฝ่ายของท่าน	3.11	0.97	3.08	0.91	3.15	0.86	3.11	0.91
ผู้บังคับบัญชา								
7. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ	3.82	1.00	3.91	0.78	3.89	0.67	3.87	0.82
8. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับงาน	3.59	0.99	3.71	0.83	3.69	0.83	3.66	0.88

ตาราง 19 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	โสด (N=136)		สมรส (N=71)		หย่าร้าง,หม้าย (N=5)		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
9. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องาน	3.58	1.10	3.67	0.88	3.76	0.94	3.67	0.97
10. ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่ทุกข้อสงสัยและผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.40	1.03	3.24	0.95	3.47	1.02	3.37	1.00
11. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	3.45	0.98	3.17	0.94	3.45	0.93	3.36	0.95
12. ผู้บังคับบัญชากระตือรือร้นสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในฝ่าย	3.19	0.98	3.10	0.88	3.52	0.98	3.27	0.95
13. เมื่อมีปัญหา ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น	3.20	0.96	2.93	0.97	3.26	1.04	3.13	0.99
14. ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.24	0.86	3.22	0.78	3.50	0.75	3.32	0.80
15. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการกระจายงาน	3.03	0.95	2.98	0.89	3.34	0.84	3.12	0.89
ความก้าวหน้า								
16. ท่านมีโอกาสรับการอบรม ประชุมสัมมนา ดูงาน เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์	2.95	1.10	2.65	0.99	3.13	1.02	2.91	1.04
17. บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านศึกษาต่อได้	2.90	1.14	2.57	1.22	2.80	1.08	2.76	1.15
18. ท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่	2.70	1.07	2.53	0.96	2.76	0.99	2.66	1.01

ตาราง 19 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	โสด (N=136)		สมรส (N=71)		หย่าร้าง,หม้าย (N=5)		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
19. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	2.83	0.96	2.75	0.96	3.02	0.80	2.87	0.91
20. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับท่านเป็นคนของใคร	3.64	1.00	3.60	1.04	3.60	0.95	3.61	1.00
21. งานที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคง	3.33	0.95	3.37	1.06	3.65	0.84	3.45	0.95
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล								
22. เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนท่าน เมื่อท่านไม่สามารถปฏิบัติงาน	3.33	0.99	3.27	1.00	3.36	0.92	3.32	0.97
23. การยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.54	0.86	3.51	0.80	3.43	0.83	3.49	0.83
24. การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.40	0.81	3.35	0.73	3.36	0.67	3.37	0.74
25. การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.29	0.89	3.24	0.87	3.41	0.83	3.31	0.86
26. การรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมสร้างสรรค์พิเศษ	3.20	0.92	3.25	0.92	3.30	0.91	3.25	0.92
27. การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความช่วยเหลือจากฝ่ายอื่นในบริษัท	2.87	0.91	2.90	0.78	2.89	0.84	2.89	0.84
คำตอบแทนและผลประโยชน์แก่คุณ								
28. ท่านพึงพอใจเงินเดือนที่ได้รับ	2.80	0.84	2.67	0.92	3.04	0.96	2.84	0.91

ตาราง 19 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	โสด (N=136)		สมรส (N=71)		หย่าร้าง,หม้าย (N=5)		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
29. เปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือน ท่านพึงพอใจเพียงใด	2.80	0.90	2.59	0.91	2.91	0.89	2.77	0.90
30. ท่านพอใจกับเกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนและโบนัสประจำปี เพียงใด	2.64	0.94	2.59	0.99	2.93	0.95	2.72	0.96
31. หลักเกณฑ์การเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ และค่าที่พัก เมื่อเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่	2.85	0.80	2.64	0.94	3.00	0.98	2.83	0.91
32. หลักเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุดของบริษัท	2.64	1.02	2.65	1.11	3.04	0.96	2.78	1.03
33. บริษัทจ่ายเงินคืนสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ตามสิทธิประโยชน์ที่ท่านควรได้รับ	3.24	1.01	3.36	0.98	3.50	0.98	3.37	0.99
34. สวัสดิการคืนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมด้านที่อยู่อาศัย	2.93	0.88	2.92	0.96	3.21	0.96	3.02	0.93
35. สิทธิการลาหยุด เช่น ลาป่วย ลาพักผ่อนประจำปี ลาคลอด ท่านพึงพอใจเพียงใด	2.88	0.83	3.33	0.84	3.30	1.03	3.17	0.90
36. ขั้นตอนและความสะดวกในการขอรับบริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของบริษัท	2.98	0.75	3.12	0.85	3.13	0.77	3.08	0.79
รวม	3.15	0.54	3.11	0.46	3.28	0.53	3.18	0.51

จากตาราง 19 แสดงว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี และระหว่าง 5-10 ปี ($\bar{X} = 3.28$)

ตาราง 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย จำแนกตามเงินเดือน

ความพึงพอใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.53	0.84	1.97
	ภายในกลุ่ม	208	88.89	0.42	
	รวม	211	91.42		
ด้านผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.95	0.65	1.23
	ภายในกลุ่ม	208	109.63	0.52	
	รวม	211	111.58		
ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	4.89	1.63	4.45*
	ภายในกลุ่ม	208	76.22	0.36	
	รวม	211	81.12		
ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3	0.80	0.26	0.64
	ภายในกลุ่ม	208	86.89	0.41	
	รวม	211	87.70		
ด้านค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	3	6.59	2.19	5.81*
	ภายในกลุ่ม	208	78.54	0.37	
	รวม	211	85.14		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.66	0.88	3.59*
	ภายในกลุ่ม	208	51.37	0.24	
	รวม	211	54.03		

จากตาราง 20 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความก้าวหน้าและด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman Keuls) ดังปรากฏในตาราง 21-23

ตาราง 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่มีเงินเดือนต่างกัน เป็นรายคู่

เงินเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	สูงกว่า 20,000 บาท
	X	2.88	2.96	3.12	3.36
ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.88	-	0.08	0.24	0.48*
10,001-15,000 บาท	2.96		-	0.16	0.40*
15,001-20,000 บาท	3.12			-	0.24
สูงกว่า 20,000 บาท	3.36				-

จากตาราง 16 แสดงว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าแตกต่างจากพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และระหว่าง 10,001-15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และระหว่าง 10,001-15,000 บาท

ตาราง 22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวกับของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่มีเงินเดือนต่างกัน เป็นรายคู่

เงินเดือน		10,001- 15,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	สูงกว่า 20,000 บาท
	$\bar{X}$	2.83	2.86	2.94	3.38
10,001-15,000 บาท	2.83	-	0.03	0.08	0.52*
ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.86		-	0.11	0.55*
15,001-20,000 บาท	2.94			-	0.44*
สูงกว่า 20,000 บาท	3.38				-

จากตาราง 22 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวกับแตกต่างจากพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท

ตาราง 23 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทั้ง 5 ด้าน ของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่มีเงินเดือนต่างกัน เป็นรายคู่

เงินเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	สูงกว่า 20,000 บาท
	$\bar{X}$	3.07	3.13	3.20	3.43
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.07	-	0.06	0.13	0.36*
10,001-15,000 บาท	3.13		-	0.07	0.30*
15,001-20,000 บาท	3.20			-	0.23*
สูงกว่า 20,000 บาท	3.43				-

จากตาราง 23 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างจากพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท

ตาราง 24 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบัญชีและการเงินในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย จำแนกตามเงินเดือน แยกเป็นรายข้อ

ลักษณะงาน	ความพึงพอใจในการทำงาน						สูงกว่า 20,000 รวม					
	ต่ำกว่า 10,000 (N=65)		10,000- 15,000 (N=89)		15,000- 20,000 (N=32)		สูงกว่า 20,000 (N=26)					
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. มีโอกาสศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่	3.16	0.91	3.10	1.01	3.15	0.91	3.46	0.70	3.22	0.88		
2. งานที่ปฏิบัติท้าทายการปฏิบัติงานของท่าน	3.12	0.81	3.17	0.95	3.31	0.82	3.53	0.90	3.28	0.87		
3. งานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.07	0.87	3.07	0.82	3.21	0.87	3.50	0.86	3.21	0.86		
4. งานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.41	0.74	3.37	0.85	3.37	0.87	3.57	0.98	3.43	0.86		
5. มีอิสระในการตัดสินใจ เลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.06	0.88	3.16	0.78	3.06	0.98	3.34	0.84	3.16	0.87		
6. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับระบบการทำงานในฝ่ายของท่าน	2.98	0.94	3.06	0.91	3.15	0.84	3.50	0.90	3.17	0.90		

ความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่า 10,000 (N=65)		10,000-15,000 (N=89)		15,000-20,000 (N=32)		สูงกว่า 20,000 (N=26)		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ผู้บังคับบัญชา	7. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ	3.72	0.97	3.98	0.77	3.90	0.68	3.88	0.76	3.87	0.80
	8. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับงาน	3.63	0.94	3.68	0.87	3.75	0.76	3.65	0.93	3.68	0.88
	9. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องาน	3.49	1.01	3.74	0.93	3.71	0.81	3.76	1.10	0.68	0.96
	10. ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่ทุกข้อสงสัยและผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.16	0.97	3.41	0.97	3.40	0.97	3.42	1.10	3.35	1.00
	11. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	3.18	0.93	3.33	0.98	3.46	0.94	3.38	0.98	3.34	0.96
เมื่อมีปัญหา ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น	12. ผู้บังคับบัญชากระตือรือร้นสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในฝ่าย	3.09	0.99	3.17	0.89	3.34	0.90	3.53	0.98	3.28	0.94
	13. เมื่อมีปัญหา ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น	3.09	1.05	3.04	0.97	2.90	0.85	3.42	1.02	3.11	0.97
	14. ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.07	0.85	3.31	0.76	3.53	0.80	3.42	0.75	3.33	0.79

ตาราง 24 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่า 10,000 (N=65)		10,000- 15,000 (N=89)		15,000- 20,000 (N=32)		สูงกว่า 20,000 (N=26)		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
15. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการกระจายงาน	2.90	0.94	3.01	0.85	3.46	0.84	3.23	0.95	3.15	0.90
ความก้าวหน้า										
16. ท่านมีโอกาสได้รับการอบรม ประชุมสัมมนา ดูงาน เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์	2.64	1.16	2.75	0.96	3.12	0.94	3.30	0.97	3.95	1.01
17. บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านลาศึกษาต่อได้	2.81	1.29	2.66	1.13	2.40	1.10	3.07	1.01	2.74	1.13
18. ท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่	2.53	0.93	2.47	1.01	2.87	0.97	3.15	0.88	2.76	0.95
19. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	2.64	0.99	2.76	0.89	3.15	0.84	3.19	0.74	3.94	0.87
20. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับท่านเป็นคนของใคร	3.34	1.00	3.70	1.07	3.59	0.97	3.76	0.81	3.60	0.96
21. งานที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคง	3.21	1.03	3.43	1.03	3.59	0.87	3.69	0.78	3.48	0.93
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล										
22. เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนท่าน เมื่อท่านไม่สามารถปฏิบัติงาน	3.44	0.98	3.19	1.05	3.25	0.87	3.50	0.81	3.35	0.93
23. การยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.49	0.77	3.55	0.89	3.34	0.82	3.61	0.69	2.50	0.79

ตาราง 24 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่า 10,000 (N=65)		10,000-15,000 (N=89)		15,000-20,000 (N=32)		สูงกว่า 20,000 (N=26)		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
24. การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.32	0.73	3.34	0.82	3.34	0.65	3.61	0.57	3.40	0.69
25. การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.09	0.82	3.38	0.94	3.31	0.73	3.46	0.81	3.31	0.83
26. การรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมสร้างสรรค์พิเศษ	3.09	0.78	3.37	1.01	3.12	0.90	3.38	0.85	3.24	0.89
27. การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความช่วยเหลือจากฝ่ายอื่น ๆ ในบริษัท	2.84	0.85	2.89	0.86	2.96	0.89	2.88	0.58	2.89	0.80
คำขอแบบแผนและผลประโยชน์										
28. ท่านพึงพอใจเงินเดือนที่ได้รับ	2.69	0.96	2.62	0.80	2.90	0.96	3.46	0.85	2.92	0.89
29. เปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือน ท่านพึงพอใจเพียงใด	2.66	0.97	2.60	0.86	2.75	0.91	3.26	0.77	2.82	0.88
30. ท่านพอใจกับเกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนและโบนัสประจำปี เพียงใด	2.64	1.02	2.55	0.98	2.75	0.80	3.15	0.88	2.77	0.92
31. หลักเกณฑ์การเบิกค่าใช้จ่าย ค่าพาหนะ และค่าที่พัก เมื่อเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่	2.83	0.96	2.62	0.96	2.75	0.56	3.23	0.90	2.86	0.85

ความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่า 10,000 (N=65)		10,000-15,000 (N=89)		15,000-20,000 (N=32)		สูงกว่า 20,000 (N=26)		รวม
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
32. หลักเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุดของบริษัท	2.70	1.08	2.62	1.08	2.68	1.06	3.23	0.86	2.81
33. บริษัทจ่ายเงินคืนสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ตามสิทธิประโยชน์ที่ท่านควรได้รับ	3.16	1.00	3.33	1.03	3.53	0.87	3.69	0.88	3.43
34. สวัสดิการคืนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมด้านที่อยู่อาศัย	2.80	0.98	3.03	0.94	2.90	0.89	3.42	0.75	3.04
35. สิทธิการลาหยุด เช่น ลาป่วย ลาพักผ่อนประจำปี ลากิจ พาน	3.21	0.80	3.05	1.00	3.15	0.80	3.69	0.73	3.28
36. ขั้นตอนและความสะดวกในการขอรับบริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของบริษัท	3.09	0.78	3.01	0.88	3.06	0.71	3.34	0.68	3.13
รวม	3.07	0.48	3.13	0.50	3.20	0.46	3.43	0.52	3.21

จากตาราง 24 แสดงว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน โดยพนักงานที่มีเงินเดือนมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ($\bar{X}=3.43$)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย รวม 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล

ตาราง 25 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย

ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ
<u>ด้านลักษณะงาน</u>		
1. ความล่าช้าในการได้รับข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ	34	44.15
2. ปริมาณงานมีมาก	20	25.97
3. ควรมีการหมุนเวียนหน้าที่ในการทำงาน เพื่อไม่ให้เกิดความจำเจ	15	19.48
4. นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์	8	10.38
<u>ด้านผู้บังคับบัญชา</u>		
1. ความไม่ยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน	25	55.55
2. ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	12	26.66
3. ผู้บังคับบัญชาเลือกปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	5	11.11
4. ผู้บริหารระดับสูงไม่เห็นความสำคัญของพนักงาน	3	6.66

ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ
ด้านความก้าวหน้า		
1. โอกาสเลื่อนตำแหน่งมีน้อย	38	62.29
2. การเลื่อนตำแหน่ง ควรมีมาตรฐานในการประเมินผลงาน	14	22.95
3. ควรมีการจัดอบรม สัมมนาในด้านการประกนภัย	9	14.75
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล		
1. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	12	63.15
2. ไม่มีเวลาช่วยเหลือซึ่งกันและกันในฝ่ายเดียวกัน	7	36.84
ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล		
1. ค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น	45	73.77
2. ผลประโยชน์เกื้อกูลควรจัดให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน	12	19.67
3. ควรปรับปรุงพิจารณาเกี่ยวกับผลประโยชน์เกื้อกูลให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	4	6.55

จากตาราง 25 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินมีปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะว่า ความล่าช้าในการได้รับข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 44.15 ปริมาณงานมีมาก คิดเป็นร้อยละ 25.97 ควรมีการหมุนเวียนหน้าที่ในการทำงาน เพื่อไม่ให้เกิดความจำเจ คิดเป็นร้อยละ 19.48 และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 10.38

2. ด้านผู้บังคับบัญชา พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะว่า ความไม่ยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน คิดเป็นร้อยละ 55.55 ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 26.66 ผู้บังคับบัญชาเลือกปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 11.11 และผู้บริหารระดับสูงไม่เห็นความสำคัญของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 6.66

3. ด้านความก้าวหน้า พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะว่า โอกาสเลื่อนตำแหน่งมีน้อยคิดเป็นร้อยละ 62.29 การเลื่อนตำแหน่ง ควรมีมาตรฐานในการประเมินผลงาน คิดเป็นร้อยละ 22.95 และควรมีการจัดอบรม สัมมนาในด้านการประกันภัยคิดเป็นร้อยละ 14.75

4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะว่า ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 63.15 และไม่มีเวลาช่วยเหลือซึ่งกันและกันในฝ่ายเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 36.84

5. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะว่า ค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น คิดเป็นร้อยละ 73.77 ผลประโยชน์เกื้อกูลควรจัดให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 19.67 และควรปรับปรุงพิจารณาเกี่ยวกับผลประโยชน์เกื้อกูลให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 6.55

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย ซึ่งผู้วิจัยได้ลำดับขั้นตอนการวิจัยและผลสรุปดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อให้ผู้บริหารรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน และนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงในส่วนที่ยังบกพร่องอยู่ให้สมบูรณ์ขึ้น รวมทั้งเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เฉพาะสำนักงานใหญ่ เขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 18 แห่ง รวมทั้งสิ้น 686 คน (ณ วันที่ 8 มกราคม 2542)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 248 คน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตำรา เอกสารต่าง ๆ และนำมาสร้างขึ้นเอง เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ตามตัวแปรที่ศึกษา คือ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน และเงินเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชี และการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ในด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ รวม 36 ข้อ

ตอนสุดท้ายของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความรู้สึก และความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การหาคุณภาพของเครื่องมือด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.95

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหนังสือแนะนำตัว ขอความร่วมมือจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 230 ฉบับ จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป 248 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.74

5. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ เพื่อคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ไว้วิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำไปวิเคราะห์ผลการวิจัยได้จำนวน 212 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85 ของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

5.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการแจกแจงความถี่ร้อยละ ในรูปตารางอธิบายผล

5.4 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน และเงินเดือน เป็นรายด้านและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน และเงินเดือน โดยใช้ t-test หรือ F-test และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย สรุปได้ดังนี้

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยรวมพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.39$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 3.27$) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.20$) ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.01$) และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล ($\bar{X} = 2.93$)

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยรวมมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

1.2 ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยรวมมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้นในเรื่องผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ($\bar{X} = 3.88$) ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 3.08$) และผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องาน ($\bar{X} = 3.08$) มีความพึงพอใจในระดับมาก

1.3 ด้านความก้าวหน้า พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยรวมมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้นในเรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับการว่าท่านเป็นใคร ($\bar{X} = 3.62$) มีความพึงพอใจในระดับมาก

1.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยรวมมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้นในเรื่องการยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.51$) มีความพึงพอใจในระดับมาก

1.5 ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยรวมมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือน สรุปผลวิจัยได้ดังนี้

2.1 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินเพศหญิง

2.2 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินมีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าและด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือน

สูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่เงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และระหว่าง 15,001-20,000 บาท

3. การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานข้อที่มีความถี่สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น โอกาสเลื่อนตำแหน่งมีน้อย และความล่าช้าในการได้รับข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่า การที่พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในองค์กร ถ้าองค์กรมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจมากจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก พนักงานมีความรู้สึกอยากทำงาน ทုံเหตุความสามารถเพื่องาน เต็มใจที่จะปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ มอร์ส (Morse. 1958 : 52) ได้ให้ความเห็นว่า ถ้าบุคคลพึงพอใจในการทำงานแล้วจะช่วยลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน รักงาน สรรพหาในงานที่ทำ มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน และสอดคล้องกับคำกล่าวของสเตร้าส์และเซย์ลส์ (Strauss and Sayles. 1960 : 119-121) ที่กล่าวว่า คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เมื่องานนั้นให้ผลตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ การที่พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมีหลายองค์ประกอบ เช่น ลักษณะงานที่พนักงานทำ เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัด ปริมาณงานมีความพอดี มีการติดตามงาน ความมั่นคงในงาน ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา องค์กรที่พนักงานทำงานอยู่เป็นองค์กรที่ใหญ่มีชื่อเสียง การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การได้รับค่าจ้างที่เหมาะสม มีความก้าวหน้าในการทำงาน มีผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานที่ดี เช่น การได้รับบำเหน็จ บำนาญตอบแทนเมื่อออกจากงาน ค่ารักษาพยาบาล การมีวันหยุดให้กับพนักงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่า ข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยรวมทุกด้านและในแต่ละด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของปทุม เมทะนันท์ ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับกนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย เป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านลักษณะงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่างานของฝ่ายบัญชีและการเงินเป็นงานจัดการเกี่ยวกับตัวเลขที่เกิดผลต่าง เพื่อเสนอเป็นรายงานในแต่ละวันและแต่ละเดือน เป็นงานที่อาศัยความอดทนสูง การทำงานต้องรวดเร็วและจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อขอข้อมูลนำมาประกอบในรูปของงบการเงิน ข้อมูลที่ได้รับเป็นไปอย่างล่าช้า จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.2 ด้านผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาควรจะมีปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน ไม่ควรฟังความคิดเห็นแต่เฉพาะบุคคลที่ตนเองชอบ การประเมินผลงานควรจะมีคุณธรรม ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์กร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

1.3 ด้านความก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบางองค์การเป็นองค์การขนาดใหญ่ ทำให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างล่าช้า และผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน การเลื่อนตำแหน่งนั้นควรจะมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นที่ยอมรับของพนักงานในองค์กร ซึ่งอัมพล สุอำพัน (2535 : 758-759) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในอาชีพ คือ งานที่ทำขาดความมั่นคง ขาดความปลอดภัย และขาดโอกาสก้าวหน้า

1.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยมีความพึงพอใจในในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะจากลักษณะงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินเป็นงานที่มีปริมาณมาก ในบางครั้งจำเป็นต้องทำงานแข่งกับเวลา การปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานมีน้อย ลีอก (1976 : 1297-1349) กล่าวไว้ว่า บุคคลมีเพื่อนร่วมงานที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือและมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในการทำงาน ในทางตรงกันข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่พึ่งพาอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร จะทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงาน

1.5 ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยมีความพึงพอใจในในการทำงานด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะองค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญกับฝ่ายบัญชีและการเงินเท่าเทียมกับฝ่ายการตลาด ฝ่ายสินไหมทดแทน เป็นต้น โดยเฉพาะในด้านการประเมินผลงานเพื่อพิจารณาเงินเดือนและโบนัสประจำปี และค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ธงชัย สันติวงษ์ (2531 : 107) กล่าวว่า การต้องการได้รับค่าตอบแทนที่พอเพียงและสมเหตุสมผล การกำหนดค่างานและค่าตอบแทนจะต้องมีความถูกต้อง สามารถชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานเปรียบเทียบกับกัน

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามสถานทั่วไป ดังนี้

2.1 เพศ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะในปัจจุบันธุรกิจประกันวินาศภัย มีการแข่งขันทางธุรกิจสูงมาก การทำงานต้องรวดเร็วตลอดเวลา ต้องตัดสินใจในเหตุการณ์เฉพาะอยู่ตลอดเวลาในการทำงาน จากลักษณะงานของฝ่ายบัญชีและการเงินจะต้องเป็นบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน พากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทาย มีความอดทนสูง มีการจัดการเกี่ยวกับตัวเลขที่เกิดผลต่าง เพื่อสรุปเป็นรายงานในแต่ละวันและในแต่ละเดือน เพื่อเสนอต่อผู้บริหารรวมทั้งบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้แสวงหาความรู้และติดตามข่าวสารให้ทันกับการพัฒนาของวิทยาการทางด้านบัญชี เช่น เกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบงานบัญชี กฎหมายเกี่ยวกับทางบัญชีที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นต้น ในบางครั้งจำเป็นต้องทำงานนอกเวลางานหรือในช่วงวันหยุด เพื่อสะสมตัวเลขทางบัญชีให้เสร็จเรียบร้อย จึงทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของเพศชายมีมากกว่าเพศหญิง และสภาพสังคมไทยนั้นสอนให้เพศชายเป็นผู้นำ มีอำนาจในการตัดสินใจ มีความมานะ อดทน เชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนหนักแน่นมากกว่า

ทำให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ส่วนเพศหญิงต้องมีการรับผิดชอบเกี่ยวกับครอบครัว ดูเด่นในครอบครัว ชอบงานที่ไม่ต้องคิดสินใจมาก จึงทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับปทุม เมตตาพันธ์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับรสริน สกุลโรจน์ประวัติ (2541 : 90) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านมากกว่าเพศหญิง และจากการศึกษาของวิลเลียม (ผอบเชียว ศักดิ์ดี. 2537 : 38 ; อ้างอิงมาจาก William. 1993 : 673-674) ในกลุ่มผู้บริหาร 107 คน ลูกจ้าง 229 คน รวม 336 คน พบว่า เพศต่างกันจะทำให้ผลการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

2.2 อายุ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินทั้ง 3 กลุ่ม คือ อายุต่ำกว่า 30 ปี ระหว่าง 30-40 ปี และสูงกว่า 40 ปี เป็นช่วงอายุที่มีในระหว่างเป็นผู้ใหญ่ มีความพร้อม มีวุฒิภาวะ พร้อมที่จะทำงาน ดังนั้น ช่วงอายุจึงมิได้เป็นตัวบ่งชี้ความพึงพอใจในการทำงาน ดังที่ บอตวินิคและเบรินทรี (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2530 : 89-91 ; อ้างอิงจาก Botwinick and brintey. 1962 : 295-301) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่าก็สามารถทำงานได้ดีเท่ากับหนุ่มสาว จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กนกวรรณ แสงหาญ (2538: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ออมสินจำแนกตามอายุไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับธีรยล แสงอำนาจเจริญ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า อายุข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 สถานภาพครอบครัว พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีสถานภาพครอบครัวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพของสังคมไทยในปัจจุบันการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะให้สิทธิเท่าเทียมกัน โดยมีได้กำหนดว่าจะต้องมีสถานภาพเช่นใด เนื่องจากมิได้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งการปฏิบัติงานทางด้านฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยไม่ต้องใช้สถานภาพเป็นพื้นฐานความนิยมของลูกค้า เพราะเป็นหน่วยงานทางด้านการสนับสนุนในองค์การ เพียงแต่ต้องมีความรู้ ความสามารถ ความพร้อม ทักษะในการทำงาน ติดตามเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน ซึ่ง

สอดคล้องกับปรเมษฐ์ ศิริรัตน์ (2538 : 76) ที่พบว่า หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับธีรยล แสงอำนาจเจริญ (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ระดับการศึกษา พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบทบาทหน้าที่ของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน โดยทั่วไปไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาในระดับใด ต้องทำงานในลักษณะคล้ายกัน คือ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับตัวเลข พนักงานบัญชีมีหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลซึ่งได้รับจากฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การอย่างละเอียดถูกต้อง แล้วนำมาจัดระบบข้อมูลให้มีถูกต้อง เพื่อแสดงฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานขององค์การในรูปงบการเงิน ส่วนพนักงานการเงินมีหน้าที่ในการรับ-จ่ายเงิน ติดตามและเร่งรัดหนี้สิน เป็นต้น ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2539) กล่าวว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของเขาหรือไม่ วิทยา ประยูร (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับธีรยล แสงอำนาจเจริญ (2541 : บทคัดย่อ) พบว่า ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 ประสบการณ์การทำงาน พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะเป็นเพราะความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับนโยบายการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับอรณิษฐ์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ข้าราชการคณะศึกษา (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านและรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับธีรยล แสงอำนาจเจริญ (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและด้านปัจจัยจำแนกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 เงินเดือน พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิผลของงานนั้น ได้แก่ รายได้หรือเงินเดือน เป็นพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลในการทำงานในองค์กรนั้น ๆ เพราะรายได้เป็นส่วนหนึ่งของสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รายได้มีส่วนช่วยในการสนองความต้องการของร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1970 : 80-91) ดังนั้น บุคคลที่มีรายได้สูงย่อมสนองความต้องการของร่างกายได้มากกว่า อันจะส่งต่อความพึงพอใจในการทำงาน จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูงจะมีความพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำหรือปานกลาง สอดคล้องกับปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2539 : 134) กล่าวว่า เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการจัดหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้มีเงินเดือนต่ำ สอดคล้องกับอนันต์ชัย กองจันทร์ (2532 : 32-44) ศึกษาพบว่า ผู้บริหารที่มีรายได้ต่ำมีความพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้บริหารที่มีรายได้สูง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของไพศาล หวังพานิช ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า อาจารย์ที่มีอายุมาก ทำงานมานาน หรือมีเงินเดือนปานกลาง และเงินเดือนมาก มีความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้สูงสุด และอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ จะมีความพึงพอใจในรายได้มากกว่าอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการที่ต่ำกว่า

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการทำงานที่มีความถี่สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น โอกาสเลื่อนตำแหน่งมีน้อย และความล่าช้าในการได้รับข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขดังนี้

3.1 ควรจะศึกษาเปรียบเทียบเงินเดือนและสวัสดิการขององค์กรกับองค์กรเอกชนอื่น ๆ ที่ดำเนินธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน เช่น ธุรกิจประกันชีวิต ธนาคารพาณิชย์ หรือในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม เพื่อให้ทราบถึงระดับเงินเดือนและสวัสดิการในธุรกิจประเภทต่าง ๆ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับองค์กร เนื่องจากภาวะค่าครองชีพมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ และปัจจุบันมีการแข่งขันระหว่างองค์กรเอกชนสูงและปัจจัยสำคัญที่สามารถดึงดูดพนักงานคือ เรื่องค่าตอบแทน เพราะถ้าค่าตอบแทนต่ำกว่าที่อื่นในงานประเภท

เดียวกัน พนักงานจะมีความรู้สึกไม่พอใจ และมีแนวโน้มที่จะลาออกไปอยู่ในองค์กรที่ให้ค่าตอบแทนสูงได้ แต่จะต้องคำนึงถึงสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันด้วย

3.2 ความก้าวหน้าในเลื่อนตำแหน่ง ควรจะมีมาตรฐานในการประเมินผลงานเป็นที่แน่นอน และไม่ควรจะขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว ผู้บังคับบัญชาต้องไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ต้องปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการประเมินผลงานเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน โบนัส เป็นต้น ผู้บังคับบัญชาควรมีกฎเกณฑ์เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน

3.3 เนื่องจากงานของฝ่ายบัญชีและการเงินเป็นการรวบรวมเกี่ยวกับตัวเลขจากฝ่ายอื่น ๆ เพื่อนำมาจัดให้เป็นระบบในรูปของงบการเงิน แต่การได้รับข้อมูลดังกล่าวเป็นไปอย่างล่าช้า และไม่ได้รับความช่วยเหลือเท่าที่ควร ควรจะมีการประสานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร โดยจัดให้มีการประชุมสัมมนาระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงาน จะทำให้การทำงานคล่องตัวมากขึ้น และเป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรด้วย

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีข้อเสนอแนะซึ่งจะเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการนำไปปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารของธุรกิจประกันวินาศภัยควรสร้างสิ่งจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยเฉพาะด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล เพื่อให้พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินมีความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
2. ควรจัดให้พนักงานมีโอกาสเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อขยายโลกทัศน์ และพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ
3. ควรจะมีการปรับปรุงค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลให้สะดวก รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในฝ่ายอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ฝ่ายสินไหมทดแทน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายธุรการ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละฝ่ายงาน และนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับมีความแตกต่างกันอย่างไร
2. ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งจัดอยู่ในธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับมีความแตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานออมสิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. อัดสำเนา.
- กฤษณ์ ศรีสุภะ. "สมองไหล," มิตรครู. 26 (22) : 22-26; พฤศจิกายน 2527.
- กองวิชาการและสถิติ. "ธุรกิจประกันภัยในประเทศในรอบ 5 ปี ตั้งแต่ปี 2536-2540," ใน 19 ปี กรมการประกันภัย. กรุงเทพฯ : กระทรวงพาณิชย์, 2541.
- การศึกษานอกโรงเรียน, กรม. คู่มือดำเนินงานครูอาสาสมัครสอนการศึกษานอกโรงเรียน. 2530.
- กิติมา ปรีดีดิลก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์, 2529.
- "ข่าวประกัน," การเงินการธนาคาร. 16(186) : 59-60; ตุลาคม 2540.
- คณะกรรมการก้นคว่ำและวิชาการ, คู่มือวิชาการประกันภัย ประจำปี 2529-2530. กรุงเทพฯ : สมาคมประกันวินาศภัย, ม.ป.ป.
- จอมพล พิเศษกุล. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลาริการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537. อัดสำเนา
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา
- "ต่างจิต ต่างใจ," คู่แข่งธุรกิจ. 26 เมษายน-2 พฤษภาคม 2536.
- "ตารางหุ้น," กรุงเทพธุรกิจ. 14 มกราคม 2542.
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์. การจูงใจเพื่อผลงาน. นครปฐม : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2528.
- ธงชัย สันติวงษ์. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2533.
- ธีรวุฒิ บุญยโสภณ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตพระนครเหนือ, 2528.
- ธีรยล แสงอำนาจเจริญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัครศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออก. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541. อัดสำเนา.

- นำพร ไหวว่อง. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจของวิทยากร สังกัด
กระทรวงสาธารณสุข. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- ปทุม เมทะนันท์. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่ม
บริษัทสุวาทิพย์ สำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีสังคม
(เกริก), 2536. อัดสำเนา.
- ปรเมศร์ ศิริรัตน์. การศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอก
โรงเรียนอำเภอ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2539.
- ผอบเรียร วงศ์ภักดี. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์
ไทย. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
2537. อัดสำเนา.
- พจน์ ชนวนานิช. "กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจประกันภัยให้ประสบความสำเร็จ," ใน
19 ปี กรมการประกันภัย กรุงเทพฯ : กระทรวงพาณิชย์, 2541.
- พิพัฒน์ เทพย์ปฏิพัทธ์. "เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยการประกันภัย," จุลสารเศรษฐศาสตร์. เล่มที่ 4
คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์หอรัตนชัยการพิมพ์,
2534.
- รสริน สกุลโรจนประวัติ. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541. อัดสำเนา.
- วิทยา ประยูร. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกล
ในจังหวัดเชียงใหม่. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2540. อัดสำเนา.
- วันดี ชิวสถาพรนุกูล และสุดารัตน์ วิวรรณะเดช ผู้ให้สัมภาษณ์, ญาณดา พงศบริพัตร
ผู้สัมภาษณ์, ที่บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท จรัญประกันภัย จำกัด
(มหาชน) เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2541
- ศิริมา ปาณทรงดานนท์. การศึกษาการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์แห่ง
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ พศ .ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527. อัดสำเนา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, 2539.

✓ สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

สมาคมประกันวินาศภัย. คู่มือธุรกิจประกันภัย. กรุงเทพฯ : 2536.

สุธรรม พงศ์สำราญ และคณะ. หลักการประกันวินาศภัย. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินติ้ง เฮาส์, 2539.

อนันต์ชัย คงจันทร์. "ผลการวิจัย : ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย," จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 12 (47) : 32-44; ธันวาคม 2532.

✓ อرنิตย์ ญาณศิริ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ คณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.

อรุณ รักธรรม. มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2532.

อัมพล สุอำพัน. "จิตวิทยากับการดำรงชีวิตประจำวัน," จิตวิทยาทั่วไป หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 7 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.

Applewhite, Phillip B. Organization Behavior. Englewood Cliffe: McGraw Hill Book Co., 1965.

Barnard, Chester I. The Functions of the Executive. Massachusetts : Havard University Press, 1972.

Best, John W. Research in Education. 3rd ed. New Jersey : Prentice Hall, 1981.

Borquist, Linda. "Job Satisfaction of Administrators in a Public Suburban School District," Dissertation Abstracts International. 48(7) : 260 A; August, 1987.

Dorfman, Mark S. Introduction to Risk Management. New Jersey : Prentice Hall, 1991.

Greenberg, Jerald and Robert A. Baron. Behaviors in Organizations. 4th ed. Boston : Allyn Bacon, 1993.

Harrell, Thomas W. Industrial Psychology. Oxford : IBM Publishing, 1964.

Herr, E.L. and S.H. Cramer. Career Guidance and Counseling Through the Life Span: Systematic Approaches. 4th ed. New York : Harper Collins Publishers, Inc., 1992.

- Jackson, Dale R. "A study of University Administrations Perceptions Related to the Factors of Herzberg's Motivation Hygiene Theory," Dissertation Abstracts International. 3(5): 7560-A; October, 1974.
- Locke, Edwin A. "The Nature and Causes of Job Satisfaction," in Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago : Rand McNally, 1976.
- Luthans, Fred. Organization Behavior. New York : McGraw Hill, 1992.
- Maslow, Abraham H. Motivation and Personality. 2 nd ed. New York : Harper and Row, 1970.
- Morse, Nancy C. Satisfactions in the White Collar Job. Michigan : University of Michigan Press, 1955.
- Nagle, Karen E. Olson. "Job Satisfaction of Minnesota Community College Administrators," Dissertation Abstracts International. 48(1) : 33 A; July, 1987.
- Strauss, George and Sayles, Leonard R. Personal : The Human Problem of Management. Engle Wood Cliffs : Prentice-Hall Inc, 1960.
- Valez, Guillermo V. "A study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Colombian Universities," Dissertation Abstracts International. 33(3): 997-A; September, 1972.
- Vecchio, Robert P. Organizational Behavior. 2nd ed. Chicago : The Dryden Press, 1991.
- Wangpanich, Paisal. Job Satisfaction of Faculty Members at Srinakharinwirot University, Thailand. Doctor's Thesis, Kansas : University of Kansas, 1984.
- Williams, Arthur C. Jr. and Richard M. Heins. Risk Management and Insurance. New York : McGraw Hill Inc., 1986.

ภาคผนวก

50-52 ซอยเจริญนคร 8
ถนนเจริญนคร เขตคลองสาน
กรุงเทพ

กุมภาพันธ์ 2542

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ผู้จัดการบริษัทประกันวินาศภัย 18 แห่ง

ดิฉัน นางสาวญาดา พงศบริพัตร เป็นนิสิตปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำปริญญานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชี และการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย

ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

รศ. ปรีชา ล้มไทย ประธาน

อ. จุงใจ แสงพันธุ์ กรรมการ

สิ่งที่ใคร่ขอความอนุเคราะห์คือ ขอให้บุคลากรในฝ่ายบัญชีและการเงิน บริษัทธุรกิจประกันวินาศภัย ตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ดิฉันด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวญาดา พงศบริพัตร)
นิสิตปริญญาโท ธุรกิจศึกษา

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มุ่งที่จะขอทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานตามความรู้สึกที่เป็นจริงของท่าน ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของท่าน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งเป็น 5 ด้านด้วยกัน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล ตอนสุดท้ายเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

โปรดกรุณาตอบคำถามเพื่อใช้คำตอบของท่านเป็นแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจประกันวินาศภัยให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรณาคอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() อายุต่ำกว่า 30 ปี

() อายุระหว่าง 30 40 ปี

() อายุสูงกว่า 40 ปี

3. สถานภาพครอบครัว

() โสด

() สมรส

() หย่าร้าง, หม้าย, แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรีขึ้นไป

5. ประสบการณ์การทำงาน

() น้อยกว่า 5 ปี

() ระหว่าง 5 10 ปี

() มากกว่า 10 ปี

6. เงินเดือน

() ต่ำกว่า 10,000 บาท

() 10,001 15,000 บาท

() 15,001 20,000 บาท

() สูงกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 36 ข้อ โปรดกรณาคอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ลง
ในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ในแต่ละข้อมีคำตอบให้
ท่านเลือก 5 คำตอบ

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ก.	บริษัทของท่านจัดห้องทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานได้ เหมาะสมและสะดวกสบาย					

จากตัวอย่างแสดงว่า ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับการจัด ห้องทำงาน สถานที่ปฏิบัติงาน
อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<u>ลักษณะงาน</u>					
1.	มีโอกาสดูศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น จากงานที่ปฏิบัติอยู่.....					
2.	งานที่ปฏิบัติ ทำทนายการปฏิบัติงานของท่าน.....					
3.	งานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์.....					
4.	งานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับ ของเพื่อนร่วมงาน.....					
5.	มีอิสระในการตัดสินใจ เลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงาน.....					
6.	ท่านมีโอกาสดูแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับระบบการทำงานในฝ่ายของท่าน.....					
	<u>ผู้บังคับบัญชา</u>					
7.	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ.....					
8.	ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับงาน.....					
9.	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา กล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องาน.....					
10.	ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่ทุกข้อสงสัยและผลประโยชน์ของ ผู้ใต้บังคับบัญชา.....					
11.	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ.....					
12.	ผู้บังคับบัญชากระตือรือร้นสร้างความสามัคคีให้มากขึ้นในฝ่าย.....					
13.	เมื่อมีปัญหา ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีประชุม เพื่อแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น.....					
14.	ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา.....					
15.	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการกระจายงาน.....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<u>ความก้าวหน้า</u>					
16.	ท่านมีโอกาสเข้ารับการอบรม ประชุมสัมมนา ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์.....					
17.	บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านลาศึกษาต่อได้.....					
18.	ท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่.....					
19.	ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา.....					
20.	ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับว่าท่านเป็นคนของใคร.....					
21.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง.....					
	<u>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>					
22.	เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนท่าน เมื่อท่านไม่สามารถปฏิบัติงาน.....					
23.	การยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....					
24.	การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน.....					
25.	การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน.....					
26.	การรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อปฏิบัติงานหรือกิจกรรมสร้างสรรค์พิเศษ.....					
27.	การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความช่วยเหลือจากฝ่ายอื่นในบริษัท.....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<u>ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล</u>					
28.	ท่านพึงพอใจเงินเดือนที่ได้รับ.....					
29.	เปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือน ท่านพึงพอใจเพียงใด.....					
30.	ท่านพอใจกับเกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนและโบนัสประจำปี เพียงใด.....					
31.	หลักเกณฑ์การเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ และค่าที่พักเมื่อเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่.....					
32.	หลักเกณฑ์การจ่ายค่าล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุดของบริษัท.....					
33.	บริษัทจ่ายเงินด้านสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิประโยชน์ที่ท่านควรได้รับ.....					
34.	สวัสดิการด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมด้านที่อยู่อาศัย.....					
35.	สิทธิการลาหยุด เช่น ลาป่วย ลาพักผ่อนประจำปี ลาภิกษาท่านพึงพอใจเพียงใด.....					
36.	ขั้นตอนและความสะดวกในการขอรับบริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของบริษัท.....					

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านในปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การพร้อมกับข้อเสนอแนะ

ก. ด้านลักษณะงาน

.....

ข. ด้านผู้บังคับบัญชา

.....

ค. ด้านความก้าวหน้า

.....

ง. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

.....

จ. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล

.....

ฉ. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ นอกเหนือจาก 5 ด้านดังกล่าว

.....

.....

ขอบคุณที่กรุณากรอกแบบสอบถามอย่างครบถ้วน

(นางสาวอานดา พงศบริพัตร)

นิสิตปริญญาโท ผู้วิจัย

ประวัติโดยย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวณัฏฐา พงศบริพัตร
เกิด	26 กุมภาพันธ์ 2509
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	50-52 ซอยเจริญนคร 8 แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ร่วมเสริมกิจ จำกัด (มหาชน) ถนนสาทรใต้ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2527 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (เลขานุการ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข (มหาเมฆ) พ.ศ. 2529 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (เลขานุการ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ (มหาเมฆ) พ.ศ. 2531 กศ.บ. ธุรกิจศึกษา (การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พ.ศ. 2541 กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน
ในธุรกิจประกันวินาศภัย

บทคัดย่อ
ของ
ญาดา พงศบริพัตร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2542

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย รวม 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย จำนวน 212 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การทดสอบค่า F-test และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี นิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls)

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน

2.1 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และศึกษาเป็นรายด้านพบว่าด้านความก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าเพศหญิง

2.2 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และศึกษาเป็นรายด้านพบว่าด้านความก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีเงินเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และระหว่าง 15,001-20,000 บาท

JOB SATISFICATION OF THE ACCOUNTING AND FINANCE OFFICERS
IN NON-LIFE INSURANCE BUSINESS

AN ABSTRACT
BY
YADA PRONGSABORIPAT

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinvirot University
May 1999

The purposes of this research were to study the job satisfaction of the Accounting and Finance officers in Non-Life Insurance Business in 5 aspects: work itself, supervisor, advancement opportunity, co-worker and salary and fringe benefit; and to compare the job satisfaction in 5 aspects as classified by gender, age, marital status, educational qualification, working experience and salary.

The sample in this research were 212 in Accounting and Finance Officers. The sample were chosen through the simple random sampling technique. The instrument used to collect data was the rating-scale questionnaire. The statistics used to analyse data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Newman-Keuls' Method.

The main research findings were summarized as follows:-

1. The Accounting and Finance Officers had job satisfaction as a whole and in individual aspects at a moderate level.

2. When comparing the job satisfaction of the Accounting and Finance Officers according to independent variables, it was found as follows:-

- 2.1 The Accounting and Finance Officers with different genders had job satisfaction as a whole with statistically significant difference at the .05 level. When considering by aspect, it was found that in the aspects of advancement opportunity and salary and fringe benefit there was statistically significant difference at the .05 level. Male had job satisfaction more than Female.

- 2.2 The Accounting and Finance Officers with different ages had job satisfaction as a whole and in individual aspects with no statistically significant difference.

- 2.3 The Accounting and Finance Officers with different marital status had job satisfaction as a whole with no statistically significant difference. When considering by aspect, it was found that in the aspects of salary and fringe benefit there was statistically significant difference at the .05 level.

2.4 The Accounting and Finance Officers with different educational qualification had job satisfaction as a whole and in individual aspects with no statistically significant difference.

2.5 The Accounting and Finance Officers with different working experience had job satisfaction as a whole and in individual aspects with no statistically significant difference.

2.6 The Accounting and Finance Officers with different salary had job satisfaction as a whole with statistically significant difference at the .05 level. When considering by aspect, it was found that in the aspects of advancement opportunity and salary and fringe benefit there was statistically significant difference at the .05 level.