

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด  
ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา

สารนิพนธ์  
ของ  
ฉันทนา เกตุแก้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา  
พฤษภาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๕๘.๓/๔๒๒

พ. ๒๕๔๑

ร. ๓

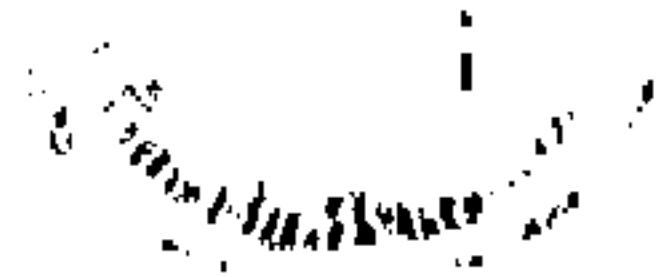
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด  
ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา ๒

บทคัดย่อ

ของ

ฉันทนา เกตุแก้ว

๒๖ ส.ค. ๒๕๔๖



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม ๒๕๔๖

๒๒๗๐๕๗

ฉันทนา เกตุแก้ว . (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทย  
ประกันชีวิตจำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :  
รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล.

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลางบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด จำแนกตามสถานภาพ ตำแหน่ง อายุ ครอบครัว ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน เงินเดือน และภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานประจำสำนักงานกลางในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด จำนวน 147 คน ซึ่งกำลังปฏิบัติงานถึงเดือนตุลาคม 2545 โดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Rating scale) ชนิด 5 ตัวเลือก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows

#### \* ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. พนักงานประจำสำนักงานกลางบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตัวแปรของพนักงานประจำสำนักงานกลาง พบว่า

✓ 2.1 พนักงานที่มีสถานภาพตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานบัญชีและพนักงานบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

✓ 2.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่เป็นโสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้น พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มากกว่าพนักงานที่เป็นโสด มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

✓ 2.5 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

✓ 2.6 พนักงานที่มีเงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.7 พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคใต้ และภาคกลาง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคตะวันออก และภาคกลาง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออก และภาคใต้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการประเมินผลงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของพนักงาน ได้แก่ ควรปรับปรุงเวลาเลิกงานให้เร็วกว่า 18.00 น. ควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และควรมีคอมพิวเตอร์ให้ใช้ทุกสาขาตามลำดับ ✱ ✓

JOB SATISFACTION AMONG THE PERSONNEL OF MUANGTHAI LIFE ASSURANCE CO.,LTD.  
A CASE STUDY OF CENTRAL OFFICE

AN ABSTRACT  
BY  
CHANTANA GATEGAEW

Present in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Education degree in Business Education  
at Srinakharinwirot University  
May 2003

Chantana Gategaew. (2003). *Job Satisfaction Among The Personnel of Muangthai Life Assurance Co.Ltd.: A Case Study of Central Office*. Master Project. M.Ed. (Business Education).  
Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Adviser : Assoc. Prof. Dr. Tumrong Udompijitkul.

This study aimed to investigate and compare satisfaction level of personnel in central office of Muangthai Life Assurance Co.Ltd., according to personnel's position status,age,marriage status,education level,work experience,salary,and regional location,including opinion and suggestions. The subjects comprised 147 personnel in central office of Muangthai Life Assurance Co.Ltd.working until October of 2003, through simple random sampling. 5-rating questionnaire was administered. Then data were analyzed by SPSS for Windows.

The results revealed that :

1. Job satisfaction among the personnel of Muangthai Life Assurance Co.Ltd. was at a moderate level as a whole. When considered each aspects, it was found that job satisfaction as perceived by these personnel was at a high level on job description, job environment, and relationship with peers, whereas there was at a moderate level on relationship with superior, salary and welfare, and job evaluation.

2. When compared job satisfaction as to personnel's variables, it was found that;

- 2.1 There was no statistical significant difference among personnel with different position as a whole. When considered each aspects, it was found job satisfaction of accounting and service personnel was higher than those of central branch chife and standing chief at .05 level on work environment.

- 2.2 There was no statistical significant difference among personnel with different age as a whole and in each aspects.

- 2.3 There was statistical significant difference at .05 level among personnel with different marriage status as a whole. When considered each aspects, it was found job satisfaction of personnel with marriage of divorce, widow and separate status was significant higher than those of personnel with marriage of single status at .05 level on work environment. Moreover, job satisfaction of personnel with marriage status was higher than those of personnel with single status, and lower than than those of personnel with marriage of divorce, widow and separate status at .05 level on relationship with superior.

- 2.4 There was statistical significant difference at .05 level among personnel with different education as a whole. When considered each aspects, it was found there was statistical significant difference at .05 level on relationship with superior, at .05 level on salary and welfare, and at .001 level on work environment.

- 2.5 There was no statistical significant difference among personnel with different work experience as a whole and in each aspects.

2.6 There was no statistical significant difference among personnel with different salary as a whole. When considered each aspects, it was found there was statistical significant difference at .01 level on relationship with superior.

2.7 There was statistical significant difference at .001 level among personnel with different regional location. . When considered each aspects, it was found that ;

Job satisfaction of personnel working in the east,north,central and south region had higher than those of personnel working in the north-eastern region at .05 level on job description.

Job satisfaction of personnel working in the south, central and south region had higher than those of personnel working in the central and north-eastern region at .05 level on work environment.

Job satisfaction of personnel working in the east,north,central and south region had higher than those of personnel working in the north-eastern region at .05 level on relationship with superior.

Job satisfaction of personnel working in the south, north, east and central region had higher than those of personnel working in the central and north-eastern region at .05 level on relationship with peers.

Job satisfaction of personnel working in the east and south region had higher than those of personnel working in the north, central and north-eastern region at .05 level on salary and welfare.

Job satisfaction of personnel working in the east and higher than those of personnel working in the south, north, central and north-eastern region at .05 level on job evaluation.

3. Their suggestions included they should improve work hour less than 6 p.m.,provide more staff in order to be appropriate to work quantity,and acquire computer available in every branches, respectively.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณา  
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต  
วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



( รองศาสตราจารย์ ดร.ฉำรงค์ อุดมไพจิตรกุล )

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

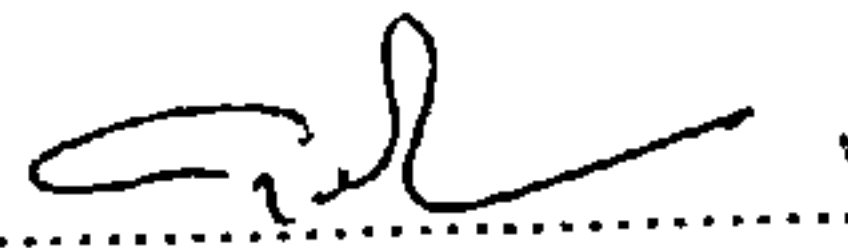


( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย )

คณะกรรมการสอบ



.....ประธาน  
( รองศาสตราจารย์ ดร.ฉำรงค์ อุดมไพจิตรกุล )

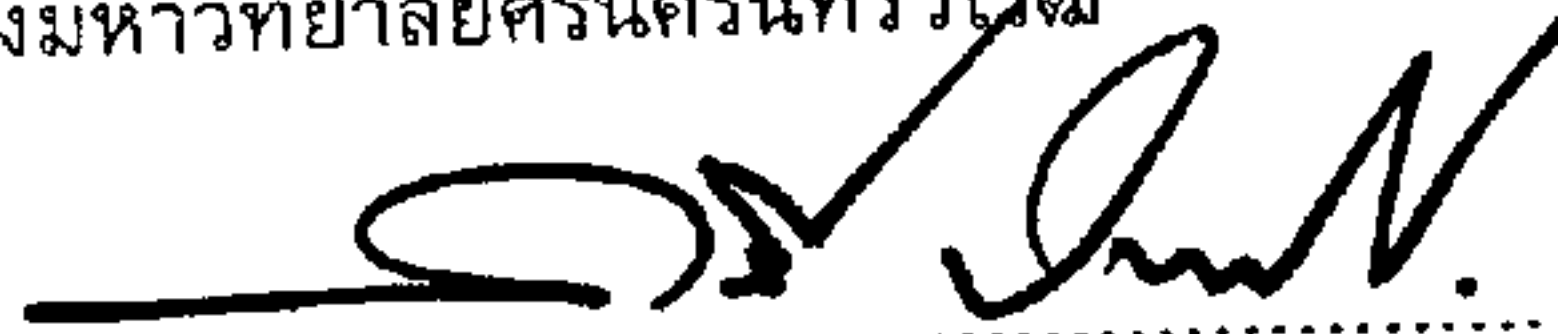


.....กรรมการ  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย )



.....กรรมการ  
( อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง )

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต  
วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน )

วันที่ ๙ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2546

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้โดยได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณวรวิทย์ เมฆนพรัตน์, คุณวรรณภา คฤหานนท์, คุณอนันต์ ทองสัมฤทธิ์ ที่ได้กรุณาตรวจสอบ แก้ไข และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย , อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่กรุณาเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารฝ่ายกิจการและปฏิบัติการสาขา บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ซึ่งได้อนุญาตให้ผู้วิจัยทำงานวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพิมล เมฆสวัสดิ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเขียนบทคัดย่อฉบับภาษาอังกฤษ และแปลเอกสารงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้คำแนะนำต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณพนักงานประจำสำนักงานกลางทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คุณค่าและประโยชน์ที่พึงได้จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน เป็นกำลังใจ ถวายทอดวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้ศึกษาในชั้นมหาบัณฑิตและสำเร็จการศึกษาด้วยดี

ฉันทนา เกตุแก้ว

## สารบัญ

| บทที่                                                  | หน้า |
|--------------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ.....                                            | 1    |
| ภูมิหลัง.....                                          | 1    |
| ✓ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....                   | 2    |
| ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....                       | 2    |
| ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....                          | 3    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                   | 4    |
| กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....                       | 6    |
| สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....                        | 6    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                  | 7    |
| ความเป็นมาของบริษัท.....                               | 7    |
| ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....             | 16   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... | 17   |
| องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....  | 21   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                             | 24   |
| 3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....                       | 32   |
| การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                   | 32   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....             | 32   |
| วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ.....                      | 33   |
| วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....                           | 33   |
| การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....            | 34   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                   | 34   |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                            | 38   |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....               | 38   |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                      | 38   |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                    | 72   |
| ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....                    | 72   |
| วิธีดำเนินการวิจัย.....                                | 72   |
| สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....                             | 73   |
| อภิปรายผล.....                                         | 76   |
| ข้อเสนอแนะ.....                                        | 80   |
| ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....                 | 81   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                         | หน้า |
|-------------------------------|------|
| บรรณานุกรม .....              | 82   |
| ภาคผนวก.....                  | 86   |
| ภาคผนวก ก.....                | 87   |
| ภาคผนวก ข.....                | 95   |
| ภาคผนวก ค.....                | 101  |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์..... | 103  |

## บัญชีตาราง

### ตาราง

### หน้า

|                                                                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม สถานภาพตำแหน่ง อายุ<br>สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน<br>เงินเดือน ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน.....                 | 39 |
| 2 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด โดยรวมและรายด้าน.....                                     | 41 |
| 3 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ด้านลักษณะงาน<br>โดยรวมและรายข้อ.....                     | 42 |
| 4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ด้านสภาพแวดล้อมใน<br>การปฏิบัติงานโดยรวมและรายข้อ.....    | 43 |
| 5 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ด้านความสัมพันธ์กับ<br>ผู้บังคับบัญชาโดยรวมและรายข้อ..... | 44 |
| 6 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง<br>ผู้ร่วมงานโดยรวมและรายข้อ..... | 45 |
| 7 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ<br>โดยรวมและรายข้อ.....         | 46 |
| 8 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ด้านการประเมินผลงาน<br>โดยรวมและรายข้อ.....               | 47 |
| 9 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด โดยรวมและรายด้าน<br>จำแนกตาม สถานภาพตำแหน่ง.....          | 48 |
| 10 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด โดยรวมและรายด้าน<br>จำแนกตาม อายุ .....                  | 49 |
| 11 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด โดยรวมและรายด้าน<br>จำแนกตาม สถานภาพครอบครัว.....        | 50 |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                     | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 12 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด โดยรวมและรายด้าน<br>จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....         | 51   |
| 13 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด โดยรวมและรายด้าน<br>จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน .....      | 52   |
| 14 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด โดยรวมและรายด้าน<br>จำแนกตาม เงินเดือน .....            | 53   |
| 15 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด โดยรวมและรายด้าน<br>จำแนกตาม ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน ..... | 55   |
| 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด จำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง.....                                            | 58   |
| 17 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน<br>จำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง.....                                                                       | 59   |
| 18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด จำแนกตามอายุ .....                                                     | 60   |
| 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด จำแนกตาม สถานภาพครอบครัว.....                                          | 61   |
| 20 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน<br>จำแนกตามสถานภาพครอบครัว.....                                                                      | 62   |
| 21 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา<br>จำแนกตามสถานภาพครอบครัว.....                                                                   | 62   |
| 22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด จำแนกตาม ระดับการศึกษา<br>โดยรวมและรายด้าน.....                        | 63   |
| 23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....                                           | 64   |
| 24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด จำแนกตามเงินเดือน.....                                                 | 65   |
| 25 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา<br>จำแนกตามเงินเดือน.....                                                                         | 66   |
| 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด จำแนกตาม ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน.....                                     | 67   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                        | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 27 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านลักษณะงาน<br>จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน.....                     | 68   |
| 28 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน<br>จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน.....    | 68   |
| 29 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา<br>จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน..... | 69   |
| 30 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน<br>จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน..... | 69   |
| 31 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ<br>จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน.....         | 70   |
| 32 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านการประเมินผลงาน<br>จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน.....               | 70   |
| 33 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด.....    | 71   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

การพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้ารวดเร็วย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการ แต่ในบรรดาปัจจัยที่สำคัญเหล่านี้ปัจจัยด้าน “ ทรัพยากรมนุษย์ ” (Human Resources) นับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพราะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นรากฐานและเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม อนึ่งถ้าจะพิจารณาเรื่องความสำเร็จของการทำงานในองค์กรใด ๆ ก็ตามจะเห็นได้ว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานในระบบราชการ มนุษย์สามารถทำให้องค์กรล้มเหลวหรือสำเร็จได้ หากในองค์กรใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพสูง ก็สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ตรงกันข้ามองค์กรที่ประสบความล้มเหลวถ้าบุคลากรในองค์กรมีคุณภาพต่ำ การที่องค์กรจะดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความเข้าใจให้แก่บุคลากรในเรื่องของการบริการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรหรือธุรกิจประเภทให้บริการ การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรเป็นการกระตุ้นหรือจูงใจให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น ตั้งใจปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ การให้อำนาจตัดสินใจหรือการยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรตามขอบเขตของอำนาจหน้าที่ ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจว่า ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและถือว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ เช่น การได้รับค่าชมเชยจากความสำเร็จของงาน ผลตอบแทนในด้านเงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การที่บุคลากรผู้ทำงานในองค์กรใดก็ตามจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีขึ้นในองค์กรของตน เพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่มาแห่งความร่วมมือร่วมใจ ทำให้บุคลากรเหล่านั้นทำงานด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (ญาดา พงศบริพัตร. 2542 : 2-3)

ถ้าผู้บริหารละเลยไม่ใส่ใจ ในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรแล้วอาจจะส่งผลกระทบต่อดัชนีการหมุนเวียนของบุคลากรและผลของงานโดยรวม ซึ่งการลาออกนั้นมีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานบุคลากรอาจจะถูกชักจูงไปทำงานกับองค์กรอื่นที่ให้ความพึงพอใจและให้ผลตอบแทนสูงกว่าได้ ดังที่ กฤษณ์ ศรีสุภา (2527 : 22-26) ได้แสดงความเห็นในบทความเรื่อง “สมองไหล” ว่า สาเหตุที่คนหนีออกจากองค์กรเดิมไปอยู่องค์กรใหม่ แยกประเด็นโดยสรุปคือ เพราะต้องการไปอยู่ที่อื่นที่เหมาะสมกว่า และไม่พอใจกับการทำงานในองค์กรเดิม ซึ่งเกี่ยวข้องกับรายได้ ความมั่นคงของงานโอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ระเบียบข้อบังคับ สภาพการทำงานและผู้บริหาร สรุปว่าบุคลากรชั้นมัธยมและมีการปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นที่ปรารถนาของทุกองค์กร ในขณะที่เดียวกันบุคลากรดังกล่าวปรารถนาที่จะทำงานตามศักยภาพของตน ลึกลงไปของเหตุการณ์สมองไหลนั้น คือ เกี่ยวกับเกียรติศักดิ์ศรี สวัสดิการ รายได้ ซึ่งความแตกต่างกันมากระหว่างองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดเหตุการณ์สมองไหล ทำให้

องค์การจำเป็นต้องหาบุคลากรมาทดแทนอัตรากำลังคนที่ลาออกไป ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมบุคลากรใหม่ ซึ่งหากปล่อยให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอยู่เรื่อย ๆ หลายบริษัทอาจจะกลายเป็นโรงเรียนฝึกอบรมบุคลากรให้แก่องค์กรอื่นอยู่ตลอดเวลา

วิกฤตการณ์ทางด้านเศรษฐกิจและการเงินที่เกิดขึ้นในแถบภูมิภาคเอเชีย ตั้งแต่ช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2540 ที่ผ่านมานับเป็นวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจที่รุนแรงมากที่สุดอีกครั้งหนึ่งในประวัติศาสตร์เศรษฐกิจโลก ที่ส่งผลกระทบให้หลายหน่วยงานพยายามรณรงค์ให้คนไทยต้องประหยัด หลายบริษัทดำเนินกิจการไปไม่รอด เพราะตลาดในต่างประเทศก็หดตัวลงไปอย่างไม่น่าเชื่อ มีหน้าซำการส่งออกก็ค่อนข้างจะมีปัญหาเพราะภาวะนี้ไม่ได้เป็นแต่ประเทศไทยประเทศเดียว เมื่อเป็นเช่นนั้นต่างก็เอากลยุทธ์ไม้ตายขึ้นมาใช้เพื่อการอยู่รอด เช่น ลดเงินเดือน ลดวันทำงาน ตัดสวัสดิการ และขั้นที่รุนแรงที่สุดคือ "ปลดออก" เพื่อปรับขนาดขององค์การให้เหมาะสม การปรับขนาดขององค์การนั้นมีความจำเป็นในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันแต่ไม่ได้หมายความว่า ทุกองค์การต้องปลดคนออกเสมอไป การถูกเลิกจ้างและว่างงานทำให้บุคคลผู้นั้น สูญเสียสถานภาพ เกิดทัศนคติในทางลบต่อนายจ้าง ต่อตัวเอง และต่อสังคมในภาพรวม ขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีความกระตือรือร้นต่อจิตใจทั้งตนเองและคนใกล้ชิดมากที่สุด (ธวัชชัย เจริญดี. 2544 : 3)

จากสภาพปัญหาที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลางในบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับใด เพื่อจะได้นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางให้ผู้บริหารใช้ในการวางแผนพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ตลอดจนเสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ ที่ยังบกพร่องอยู่ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด

## ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลาง ในบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานประจำสำนักงานกลาง ในบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำแนกตาม สถานภาพตำแหน่ง อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน และภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน
3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

## ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ตลอดจนเสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ ในเรื่องแรงจูงใจที่ยังขาดหรือบกพร่องอยู่ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้ เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ

## \* ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำสำนักงานกลางของ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำนวนทั้งหมด 235 คน (ข้อมูล ณ.วันที่ 28 ตุลาคม 2545 จากรายงานของฝ่ายกิจการและปฏิบัติการสาขา ของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด )

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำสำนักงานกลางของ บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย โดยใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง ดาร์วิล เฮนเดน (สมบุรณ์ ชิตพงศ์. 2523 : ภาคผนวก) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 147 คน \* ๖๒

### 2. ตัวแปรที่ศึกษา

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

##### 2.1.1 สถานภาพตำแหน่ง แบ่งเป็น

2.1.1.1 หัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง

2.1.1.2 พนักงานบัญชี

2.1.1.3 พนักงานบริการ

##### 2.1.2 อายุ แบ่งเป็น

2.1.2.1 อายุระหว่าง 20-30 ปี

2.1.2.2 อายุระหว่าง 31-40 ปี

2.1.2.3 อายุ 41 ปี ขึ้นไป

##### 2.1.3 สถานภาพครอบครัว แบ่งเป็น

2.1.3.1 โสด

2.1.3.2 สมรส

2.1.3.3 หย่าร้าง ,หม้าย, แยกกันอยู่

##### 2.1.4 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

2.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.4.2 ปริญญาตรี และสูงกว่า

##### 2.1.5 ประสบการณ์ทำงาน แบ่งเป็น

2.1.5.1 ระหว่าง 1-9 ปี

2.1.5.2 ระหว่าง 10-15 ปี

2.1.5.3 16 ปี ขึ้นไป

##### 2.1.6 เงินเดือน แบ่งเป็น

2.1.6.1 ต่ำกว่า 6,000 บาท

2.1.6.2 6,001- 9,000 บาท

2.1.6.3 9,001- 12,000 บาท

2.1.6.4 12,001 บาท ขึ้นไป

##### 2.1.7 ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน (โดยแบ่งตามภูมิศาสตร์) แบ่งเป็น

2.1.7.1 ภาคเหนือ

2.1.7.2 ภาคกลาง

2.1.7.3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

#### 2.1.7.4 ภาคตะวันออก

#### 2.1.7.5 ภาคใต้

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลางของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยศึกษาจากองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์การของตนในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา หรือเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานที่ทำอยู่โดยรวมหรือด้านรับรู้ของพนักงานเมื่อได้ผ่านมาระยะเวลาหนึ่ง โดยวัดจากปัจจัยที่มีต่อการทำงาน 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านลักษณะงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อลักษณะของงานที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ทำทนาย และมีความเป็นอิสระในการทำงาน มีความมั่นคงในงาน

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง อาคารสถานที่ บรรยากาศ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานรวมถึงกฎ ระเบียบต่างๆ ที่จะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง มิตรภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา ในอันที่จะร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

1.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน หมายถึง มิตรภาพและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีมีมิตรระหว่างพนักงานด้วยกันสามารถที่จะร่วมกันทำงานได้ เป็นอย่างดี

1.5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนและความช่วยเหลือต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่พนักงาน ได้แก่ โบนัสประจำปี ค่ารักษาพยาบาล สิทธิการ ลาหยุด เงินกู้ยืม เป็นต้น

1.6 ด้านการประเมินผลงาน หมายถึง สิ่งที่ใช้พิจารณาเพื่อปรับเลื่อนระดับเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่ง

2. พนักงานประจำสำนักงานกลาง หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ประจำอำเภอและ จังหวัด ที่มีสถานที่ตั้งของสำนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

3. สถานภาพตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งการปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

3.1 หัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง หมายถึง ผู้ที่ควบคุมรับผิดชอบดูแลการดำเนินงานภายในสำนักงานกลาง

3.2 พนักงานบัญชี หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี และการเงิน และด้านอื่น ๆ ตามที่บริษัท กำหนด

3.3 พนักงานบริการ หมายถึง ผู้ดูแลรักษาความสะอาดอาคารสำนักงานและอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน

4. อายุ หมายถึง จำนวนปีของอายุของพนักงาน จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

4.1 อายุระหว่าง 20-30 ปี

4.2 อายุระหว่าง 31-40 ปี

#### 4.3 อายุ 41 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพครอบครัว หมายถึง สภาพความเป็นจริงของการอยู่ร่วมกันของชาย-หญิงตามพฤติกรรมสามี-ภรรยา (แม้จะไม่ได้จดทะเบียนสมรสก็ตาม) จำแนกเป็น

5.1 โสด

5.2 สมรส

5.3 หย่าร้าง , หม้าย , แยกกันอยู่

6. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิทางการศึกษาสูงสุดของพนักงาน จำแนกเป็น

6.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

6.2 ปริญญาตรี และสูงกว่า

7. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง จำนวนปีของการทำงานในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด  
จำแนกเป็น

7.1 ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-9 ปี

7.2 ประสบการณ์การทำงาน ระหว่าง 10-15 ปี

7.3 ประสบการณ์ทำงาน ตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป

8. เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงาน จำแนกเป็น

8.1 ต่ำกว่า 6,000 บาท

8.2 6,001-9,000 บาท

8.3 9,001-12,000 บาท

8.4 12,001บาท ขึ้นไป

9. ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน (โดยแบ่งตามภูมิศาสตร์) หมายถึง สำนักงานกลางที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่  
ตั้งอยู่ในภาคต่าง ๆ จำแนกเป็น

9.1 ภาคเหนือ

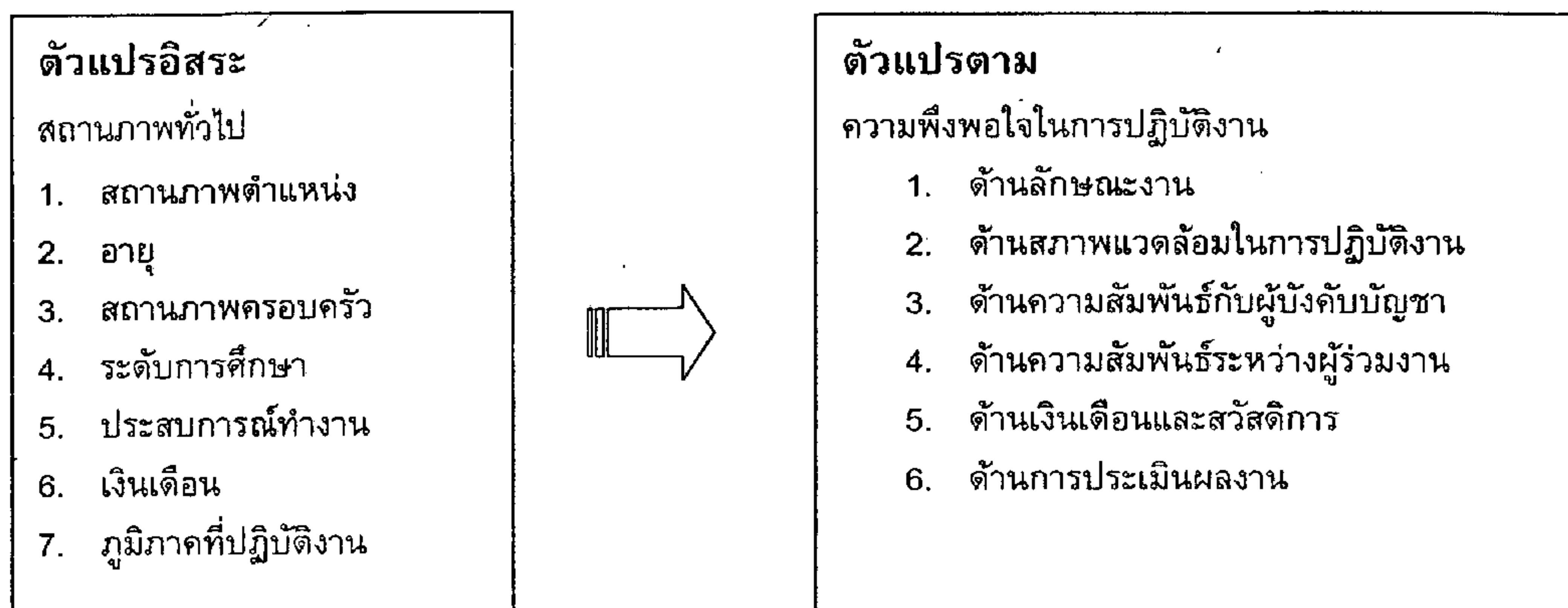
9.2 ภาคกลาง

9.3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

9.4 ภาคตะวันออก

9.5 ภาคใต้

## กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



## สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานประจำสำนักงานกลางที่มีสถานภาพตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด แตกต่างกัน
2. พนักงานประจำสำนักงานกลางที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด แตกต่างกัน
3. พนักงานประจำสำนักงานกลางที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด แตกต่างกัน
4. พนักงานประจำสำนักงานกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด แตกต่างกัน
5. พนักงานประจำสำนักงานกลางที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด แตกต่างกัน
6. พนักงานประจำสำนักงานกลางที่มีเงินเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด แตกต่างกัน
7. พนักงานประจำสำนักงานกลางที่มีภูมิภาคที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด แตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยจัดเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของบริษัท
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 2.3 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
  - 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความเป็นมาของบริษัท

บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เปิดดำเนินกิจการรับใช้ประชาชนด้วยความซื่อสัตย์และมั่นคงตลอดมาเป็นระยะเวลายาวนานถึง 50 ปี นับแต่ก่อตั้งและเปิดดำเนินกิจการอย่างเป็นทางการในวันที่ 6 เมษายน 2594 ณ สำนักงานแห่งแรกที่ถนนเสือป่า ด้วยในขณะนั้นประเทศไทยต้องประสบปัญหาจากผลของสงครามมหาเอเชียบูรพา เศรษฐกิจของประเทศอยู่ในระยะฟื้นตัว นายจุลินทร์ ลำชา ผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการและกลุ่มเพื่อนนักธุรกิจตลอดจนผู้ใหญ่ในวงราชการได้ร่วมกันก่อตั้งบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ขึ้นด้วยเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะให้บริการ ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในเรื่องสวัสดิการสังคม และเป็นแหล่งระดมเงินทุนให้กับภาครัฐ นอกจากนี้ยังเป็นการออมทรัพย์ระยะยาวและสร้างหลักประกันให้ประชาชน เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและการค้าและอุตสาหกรรมของประเทศ

ต่อมาบริษัทฯ ได้รับความเชื่อถือจากประชาชนมากขึ้น จึงเริ่มมีการขยายงานและได้สร้างอาคารเมืองไทยประกันชีวิต สำนักงานแห่งใหม่ ณ ถนนเจริญกรุง เป็นอาคารที่ได้ถูกจารึกไว้ในประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรมกรุงรัตนโกสินทร์ เนื่องจากใช้ระบบ Postension คือเป็นอาคารที่ไร้คานใช้สลิงยึด นับเป็นอาคารแรก ๆ ในยุคนั้น

บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกที่ได้รับพระมหากรุณาธิคุณแต่งตั้งให้เป็นบริษัทประกันชีวิตในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีสิทธิใช้ตราครุฑในเอกสารของบริษัทฯ ได้ และเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกที่ได้รับใบรับรองมาตรฐาน ISO 9002 บริษัท ฯ มีความเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ได้มีการขยายงานและมีสาขาทั่วประเทศกว่า 100 สาขา ภายใต้การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพของ นายโพธิพงษ์ ลำชา ประธานกรรมการ นายยุตติ ลำชา ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร นายภูมิชาย ลำชา กรรมการผู้จัดการ โดยปัจจุบันสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 250 ถนนรัชดาภิเษก ห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320 นอกจากนี้ยังมีอาคารหอประชุมขนาดความจุ 450 ที่นั่ง ซึ่งนับเป็นศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพบุคลากรที่สมบูรณ์แบบที่สุดแห่งหนึ่ง โดยเป็นศูนย์กลางแห่งศิลปวัฒนธรรมแห่งหนึ่งของกรุงเทพฯ อาคารหอประชุมเมืองไทยประกันชีวิตแห่งนี้ยังได้รับรางวัลสถาปัตยกรรมดีเด่นในปี พ.ศ.2532 จากสมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์อีกด้วย

ปัจจุบัน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ได้ให้บริการด้านการประกันชีวิตแบบรายปีแบบสะสมเงินเดือน และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล โดยนำเทคโนโลยีอันทันสมัยเข้ามาใช้กับระบบการบริหารงาน มีการปรับโครงสร้างของบริษัทฯ ให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บริษัทได้จัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า (CSC:Customer Service Centre) ที่จะรองรับและให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อสร้างความพอใจ

สูงสุดแก่ผู้เอาประกัน นอกจากนี้ยังได้ติดตั้งเว็บไซต์ชื่อ [www.muangthai.co.th](http://www.muangthai.co.th) เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป ดังคำขวัญของบริษัทที่ว่า “ล้าหน้าด้วยระบบ อ่อนน้อมด้วยบริการ”

#### บริษัทในเครือ

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด  
บริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท ภัทรลิซซิ่ง จำกัด (มหาชน)  
บริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน)  
บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม กสิกรไทย จำกัด

#### สัดส่วนผู้ถือหุ้น

|                              |        |
|------------------------------|--------|
| ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) | 10%    |
| บริษัท สวิสรี โฮลดิ้ง จำกัด  | 24.95% |
| บริษัท สมบัติล้ำค่า จำกัด    | 28.56% |
| อื่น ๆ                       | 36.49% |

#### บริการของบริษัท

ประกันชีวิตบุคคล  
ประกันชีวิตแบบสะสมเงินเดือน  
ประกันชีวิตกลุ่มและสุขภาพกลุ่ม

#### สาขาทั่วประเทศ

บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มีเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง จึงเปิดสาขาเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปในจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยมีสำนักงานภูมิภาคที่สามารถออกกรมธรรม์และอำนวยความสะดวกในด้านการบริการได้เสมือนสำนักงานใหญ่ 3 แห่ง คือ สำนักงานภูมิภาคเชียงใหม่ หาดใหญ่ และอุบลราชธานี และสาขาอื่น ๆ กว่า 100 สาขา ดังนี้ สาขาปทุมธานี สาขารังสิต สาขาชลบุรี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาระยอง สาขาจันทบุรี สาขาปราจีนบุรี สาขาสมุทรปราการ สาขานครนายก สาขาดรstadt สาขาพัทธยา สาขาบ้านฉาง สาขาสระแก้ว สาขาชัยนาท สาขานครสวรรค์ สาขากำแพงเพชร สาขาเชียงราย สาขาพิษณุโลก สาขาสงขลา สาขาสุโขทัย สาขาเพชรบูรณ์ สาขาลำปาง สาขาอุทัยธานี สาขาอยุธยา สาขาพิจิตร สาขาอ่างทอง สาขาอุดรธานี สาขาพะเยา สาขาแพร่ สาขาแม่สอด สาขาดาก สาขาตาก สาขาสุโขทัย สาขาน่าน สาขาสุพรรณบุรี สาขาลำพูน สาขาฝาง สาขาหล่มสัก สาขาจอมทอง สาขาเทิง สาขาแม่สาย สาขาอุดรธานี สาขานครราชสีมา สาขาขอนแก่น สาขาศรีสะเกษ สาขาสุรินทร์ สาขานครพนม สาขาร้อยเอ็ด สาขาสุรินทร์ สาขาชัยภูมิ สาขาเดช สาขาบุรีรัมย์ สาขาสระบุรี สาขาโยธยา สาขาชุมแพ สาขานางรอง สาขามหาสารคาม สาขาหนองคาย สาขากาฬสินธุ์ สาขาเลย สาขาอำนาจเจริญ สาขามุกดาหาร สาขากันทรลักษ์ สาขากระนวน สาขาหนองบัวลำภู สาขาตะกั่วป่า สาขาตรัง สาขาภูเก็ต สาขาพัทลุง สาขาเพชรบุรี สาขายะลา สาขาปัตตานี สาขาสุโขทัย-ลก สาขานราธิวาส สาขาสตูล สาขาสงขลา สาขาปรางบุรี สาขาเบตง สาขาหัวหิน สาขาพังงา สาขาประจวบคีรีขันธ์ สาขาท้ายาง สาขาชุมพร สาขาระนอง สาขานครศรีธรรมราช สาขาสุราษฎร์ธานี สาขากระบี่ สาขาทุ่งสง สาขาเกาะสมุย สาขาหลังสวน สาขาราชบุรี สาขานครปฐม สาขาสุพรรณบุรี สาขากาญจนบุรี สาขาสมุทรสาคร สาขาสมุทรสงคราม สาขาท่าเรือ สาขาน้ำโป่ง สาขาคำเนินสะดวก

จากอดีตจนถึงปัจจุบันที่บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ได้ดำเนินธุรกิจด้วยความมั่นคงและชื่อเสียงสุจริตเสมอมา ภายใต้ปรัชญาของการดำเนินงานที่จะมอบบริการที่ดี และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้เอาประกันและด้วยวิสัยทัศน์อันกว้างไกลของผู้บริหาร ในการกำหนดนโยบายเชิงรุกที่พร้อมจะรับมือกับสถานการณ์การแข่งขันระหว่างธุรกิจประกันชีวิตที่มีความเข้มข้นขึ้น ทั้งจากการเปิดเสรีประกันภัย การควบคุมกิจการกับบริษัทต่างชาติส่งผลให้ ณ วันนี้บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ถือเป็นบริษัทประกันชีวิตที่มีส่วนครองตลาดติดอันดับหนึ่งในห้าของธุรกิจ โดยคำนวณจากเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรก

ในปี พ.ศ. 2545 บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันอย่างไม่หยุดยั้ง ด้วยการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อตอบรับกับแนวคิดเศรษฐกิจยุคใหม่ ทั้งในส่วนของการผลิตภัณท์และการให้บริการ โดยคำนึงถึงคุณค่าและประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นหลัก ทั้งนี้ บริษัทฯ จะยังคงสานต่อโครงการ Mind to mind (MTM) ที่เป็นการพัฒนารูปแบบของผลิตภัณท์ให้มีความหลากหลาย ผสมผสานกับแนวทางการขายใหม่ ที่อาศัยกระบวนการในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของช่องทางการจำหน่าย ด้วยการยกระดับคุณภาพของฝ่ายขายให้มีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น โดยผ่านหลักสูตรการอบรมจากวิทยากรชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ การพัฒนารูปแบบของการให้บริการผ่านพันธมิตรทางธุรกิจ อาทิ โครงการ Bancassurance รวมถึงการปรับตัวเพื่อก้าวเข้าสู่รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยบริษัทฯ ยังคงตระหนัก ว่าการพัฒนาศักยภาพทางการแข่งขันทางการตลาด ยังคงต้องอาศัยการสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัท ตัวแทนขาย และผู้เอาประกันอย่างต่อเนื่อง ผ่านการจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาด (Event Marketing) และการสร้าง Brand Awareness เพื่อให้ลูกค้าเกิดการจดจำบริษัทฯ ได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการช่วยรักษาไว้ซึ่งผู้เอาประกันรายเดิม และการสร้างโอกาสทางการตลาดใหม่

ในการเตรียมพร้อมเพื่อรองรับกับสถานการณ์ในอนาคต และแนวทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาขีดความสามารถของระบบการบริการ ให้มีความเป็นมาตรฐาน และอยู่ในรูปแบบที่ครบวงจรมากยิ่งขึ้น (One Stop Services) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เอาประกัน โดยในปีนี้ บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นที่จะนำเอาระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) เข้ามาประยุกต์ใช้ควบคู่ไปกับการนำเอาระบบเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสมัยเข้ามาเสริม ทั้งทางด้านงานบริหาร การจัดการ การติดต่อสื่อสาร และการสร้างความคล่องตัวให้กับฝ่ายขาย อาทิ โครงการ Mr.Smart ที่มีการนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์มือถือ (PDA) เข้ามาสนับสนุนงานขาย การขยายโครงการ VPN เพื่ออำนวยความสะดวกให้ฝ่ายขายสามารถตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์ของลูกค้าผ่านระบบ Online ของสาขาได้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคงตระหนักดีว่า คุณภาพคือ ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ซึ่งจะเกิดได้จากการประสานความร่วมมือกันระหว่างบุคลากรภายในบริษัท ในการมอบบริการที่ดีให้แก่ผู้เอาประกัน ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้มีนโยบายอย่างชัดเจนที่จะเน้นกลยุทธ์การสื่อสารแบบสองทาง รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการ โครงสร้างงาน และพัฒนาคุณภาพบุคลากรของบริษัทให้มีความก้าวหน้าสูงขึ้นตามลำดับ

ตลอดระยะเวลา 50 ปี แห่งความมุ่งมั่นในการบริการ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ถือเป็นบริษัทประกันชีวิตที่ยืนหยัดคู่คนไทย ด้วยความภาคภูมิใจที่ได้รับใช้ผู้เอาประกัน ด้วยความมีจริยธรรมทางธุรกิจเสมอมา ซึ่งนับเป็นคำยืนยันได้เป็นอย่างดีว่า บริษัทฯ ไม่เคยหยุดนิ่งที่จะพัฒนาตนเอง สมดังเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ ให้แก่ผู้เอาประกัน และสังคมไทย

## ด้านลักษณะงาน

พนักงานประจำสาขาของ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ประกอบด้วย 3 ตำแหน่ง ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง พนักงานบัญชี พนักงานบริการ ซึ่งแต่ละตำแหน่งจะมีหน้าที่แตกต่างกัน ดังนี้

**หัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง**

หน้าที่หลัก คือ ควบคุมรับผิดชอบดูแลการดำเนินงานภายในสำนักงานกลาง ตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท

ควบคุมและปฏิบัติงานด้าน COMPUTER ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ฝ่ายขาย และ

ผู้เอาประกัน ควบคุมรับผิดชอบและปฏิบัติงานด้านประกันวินาศภัย

หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

1. ควบคุมดูแล และรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ

1.1 การรับชำระเบี้ยประกันจากตัวแทน หรือผู้เอาประกัน ทั้งเบี้ยประกันชีวิต และประกันวินาศภัย

1.2 การพิจารณารับประกันชีวิตเบื้องต้น โดยตรวจสอบจากข้อมูลการขอเอาประกันชีวิต หากพบว่ามีข้อมูลเอกสารใดไม่ครบถ้วน ให้มีหนังสือแจ้ง หรือแจ้งเพื่อขอเอกสารเพิ่มเติม

1.3 งานต่ออายุ คำนวณเบี้ยประกันต่ออายุพร้อมดอกเบี้ย และตรวจรับเอกสารหลักฐานตามแบบฟอร์มกำหนด

1.4 งานให้บริการตามสิทธิกรมธรรม์ งานขอใช้สินไหม ตรวจรับเอกสารหลักฐานตามแบบฟอร์มกำหนด

1.5 งานให้คำปรึกษา ชี้แจง แนะนำแก่ตัวแทน และผู้เอาประกัน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องงานประกันชีวิตและประกันวินาศภัย

2. ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับบัญชีการเงิน ทั้งด้านประกันชีวิต และประกันวินาศภัย

2.1 นำฝากเงินค่าเบี้ยประกันเข้าบัญชีธนาคารของสำนักงานกลาง ทั้งบัญชีธนาคารของงานประกันชีวิต (บัญชี1) และงานประกันวินาศภัย

2.2 ส่งโอนเงินค่าเบี้ยประกันเข้าบัญชีธนาคารของสำนักงานใหญ่

2.3 การออกเช็คสั่งจ่ายของสำนักงานกลาง ทั้งงานด้านประกันชีวิตและประกันวินาศภัย

2.4 จัดทำบัญชีรับ-จ่ายธนาคาร และแสดงงบกระทบบยอดประจำเดือน

3. ควบคุมการเบิกจ่ายสมุดใบรับเงินชั่วคราวจากฝ่ายกิจการฯ เพื่อมอบให้แก่ตัวแทนฝ่ายขาย และตามระยะเวลาที่กำหนด

4. ควบคุมค่าใช้จ่ายและการเบิก-จ่ายต่างๆ ของสำนักงานกลางให้เป็นไปอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

5. ควบคุมการปฏิบัติงานด้าน COMPUTER ON-LINE ของสำนักงานกลางในการดำเนินงานใช้งานเคสใหม่และงานเคสต่ออายุ รวมทั้งให้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดผู้เอาประกัน (เฉพาะสำนักงานกลาง ON-LINE)

6. ดำเนินการรับสมัครสอบใบอนุญาตตัวแทน การขอรับบัตรตัวแทน และการต่ออายุบัตรตัวแทน

7. ประสานงานและให้บริการแก่ฝ่ายขายในการปฏิบัติงานร่วมกัน

8. ดูแลรักษาสภาพอาคารสำนักงาน อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน และทรัพย์สินต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ดี

9. ควบคุมบังคับบัญชาการปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานกลางที่รับผิดชอบ
10. จัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สินเข้า-ออกตู้รับ
11. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

#### ความสัมพันธ์ต่องานหน้าที่อื่น ๆ

1. ความสัมพันธ์และการติดต่อกับงานอื่น ๆ ในหน่วยงานภายในบริษัท
  - ประสานงานกับทีม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งสำนักงานใหญ่ สำนักงานภูมิภาค และ สำนักงานกลางใกล้เคียง

2. ความสัมพันธ์และการติดต่อกับงานอื่น ๆ นอกหน่วยงาน หรือนอกบริษัท
  - ติดต่อกับธนาคารกรุงไทย และส่วนราชการ เช่น สำนักงานประกันภัยจังหวัด สรรพากรจังหวัด องค์การโทรศัพท์ ไฟฟ้า ไปรษณีย์ เป็นต้น

3. การบังคับบัญชา
  - รายงานต่อผู้บริหารทีมปฏิบัติการสาขา
  - ดูแลบังคับบัญชาพนักงานสำนักงานกลาง

#### พนักงานบัญชี

หน้าที่หลัก คือ งานด้านบัญชี และการเงิน ทั้งประกันชีวิตและประกันวินาศภัย

#### หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

1. การรับชำระเบี้ยประกันจากตัวแทน หรือผู้เอาประกัน ทั้งเบี้ยประกันชีวิต และประกันวินาศภัย และคำนวณอัตราเบี้ยประกัน
2. ตรวจเช็คในคำขอเอาประกัน และเอกสารอื่น ๆ ให้ครบตามที่กำหนด
3. จัดทำเอกสารเกี่ยวกับการนำส่งเบี้ยประกันเข้าสำนักงานใหญ่/สำนักงานภูมิภาคที่สังกัด
4. นำฝากเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต และประกันวินาศภัย เข้าบัญชีธนาคารของสำนักงานกลาง พร้อมทั้งติดต่อธนาคารเรื่องอื่น ๆ
5. จัดทำบัญชีรับจ่ายธนาคาร และแสดงงบกระทบบยอดประจำเดือน
6. พิมพ์หนังสือและจดหมายโต้ตอบ
7. จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มและจัดเตรียมเอกสาร เพื่อนำส่งทางไปรษณีย์
8. จัดเตรียมเอกสารภาษีธุรกิจเฉพาะ(ภพ.40) เพื่อยื่นต่อกรมสรรพากรเป็นประจำทุกเดือน
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
10. คีย์ข้อมูลเข้างานผ่าน COMPUTER ทั้งงานงวดแรก และงานต่ออายุ รวมทั้งออกไปเสร็จรับเงินต่ออายุแก่ผู้เอาประกัน (เฉพาะสำนักงานกลาง ON-LINE)
11. จัดทำบัญชีเงินสำรองจ่าย เพื่อขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายดำเนินงานของสำนักงานกลางจากฝ่ายบัญชี
12. จัดเก็บเอกสารทางการเงินเข้าแฟ้มเฉพาะเรื่อง

#### ความสัมพันธ์ต่องานหน้าที่อื่น ๆ

1. ความสัมพันธ์และการติดต่อกับงานอื่น ๆ ในหน่วยงานภายในบริษัท ประสานงานกับ ทีม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งสำนักงานใหญ่ FPO และสำนักงานกลางใกล้เคียง

2. ความสัมพันธ์และการติดต่อกับงานอื่น ๆ นอกหน่วยงาน หรือนอกบริษัทติดต่อกับธนาคาร กสิกรไทย และส่วนราชการ เช่น สำนักงานประกันภัยจังหวัด สรรพกรจังหวัด องค์การโทรศัพท์ ไฟฟ้า ประปา ไปรษณีย์ เป็นต้น

#### พนักงานบริการ

หน้าที่หลัก คือ ดูแลรักษาความสะอาดอาคารสำนักงาน และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ให้บริการฝ่ายขาย และผู้มาติดต่อกับสำนักงาน

#### หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

1. ทำความสะอาดอาคารสำนักงาน ห้องน้ำ และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน
2. นำส่งเอกสารทางไปรษณีย์
3. ยื่นเอกสารแก่ส่วนราชการ เช่น สำนักงานประกันภัยจังหวัด สรรพกรจังหวัด
4. ให้บริการและอำนวยความสะดวกต่อผู้มาติดต่องาน และฝ่ายขาย
5. บันทึกเลขมิเตอร์ไฟฟ้า และน้ำประปา

#### ความสัมพันธ์ต่องานอื่น ๆ

1. ความสัมพันธ์ และการติดต่อกับงานอื่น ๆ นอกหน่วยงาน หรือนอกบริษัท
  - ติดต่อกับ สำนักงานประกันภัย สรรพกรจังหวัด

#### ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จะดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และชีวอนามัย เพื่อสวัสดิภาพของพนักงาน

บริษัทได้กำหนดวันทำงาน และเวลาทำงาน สำหรับพนักงานหัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง พนักงานบัญชี โดยทำงานสัปดาห์ละ 5 วัน กำหนดทำงานวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 9.00-18.00 น. และพนักงานบริการ ตั้งแต่เวลา 8.30-18.00 น.

บริษัทกำหนดให้มีเวลาพักสำหรับหัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง พนักงานบัญชี วันละ 1 ชั่วโมง คือ 12.00-13.00 น. และพนักงานบริการ ให้มีเวลาพักวันละ 1 ชั่วโมงครึ่ง พนักงานประจำสำนักงานกลางทุกคนจะมีวันหยุดประจำสัปดาห์ คือ วันเสาร์ และวันอาทิตย์

หากพนักงานกระทำผิดวินัย จะต้องถูกลงโทษตามความหนักเบาหรือชนิดของการกระทำผิด โดยจะพิจารณาจากเจตนา สภาพแวดล้อม ผลจากการทำความผิด หรือโอกาสจะเกิดผลดังกล่าว การให้ความร่วมมือในการทำงาน และคุณงามความดีในอดีต ตลอดจนประโยชน์ที่บริษัทจะได้รับในอนาคตเป็นราย ๆ ไป โดยพนักงานอาจได้รับโทษประการใดประการหนึ่ง หรือหลายประการพร้อมกันโดยไม่ต้องเรียงลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ดักเตือนด้วยวาจา
2. ดักเตือนเป็นหนังสือ
3. ตัดเงินเดือน/ตัดค่าจ้าง/ลดค่าจ้าง/ตัดเงินรางวัล/ตัดสิทธิประโยชน์
4. พักงานโดยงดจ่ายค่าจ้าง
5. งดขึ้นเงินเดือน/ลดตำแหน่ง
6. เลิกจ้าง/ปลดออก

### ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

การปกครองบังคับบัญชา ที่จะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้นั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้คำแนะนำ มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน มีความยุติธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการบริหารงานที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ และสามารถตัดสินใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นถือว่าเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีความใกล้ชิดกับพนักงานมากที่สุด ฉะนั้นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการบริหารงาน ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา และในขณะเดียวกันจะต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเขาเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้แก่บริษัทอย่างเต็มที่

### ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

การที่องค์กรให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ซึ่งทำให้เข้าใจถึงความรู้สึกที่จะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ระหว่างสมาชิกด้วยกัน คือ เมื่อเป็นสมาชิกกลุ่มหรือทีมเดียวกันแล้ว ต้องเข้าใจว่าคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้ คนเราต้องอยู่ร่วมกันและมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จึงเป็นเรื่องที่ทีมงานที่ต้องกระทำอย่างมาก

### ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ได้กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยจูงใจดังต่อไปนี้

1. เงินเดือน พนักงานของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัดทุกคนจะได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับวุฒิ เหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตของงานที่ปฏิบัติ

1.1 บริษัทจ่ายเงินเดือนโดยโอนเข้าบัญชีธนาคารของพนักงานในวันก่อนวันสุดท้ายของเดือน 2 วันทำงาน

1.2 บริษัทจะพิจารณาขึ้นค่าจ้างปีละ 1 ครั้ง ให้แก่พนักงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานของบริษัทและทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ ศักยภาพและปัจจัยอื่น ๆ ที่บริษัทจะได้กำหนดในแต่ละปี

2. สวัสดิการอื่น ๆ

2.1 เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ บริษัทจะจ่ายเงินช่วยเหลือค่าครองชีพให้พนักงานประจำสำนักงานกลางทุกคน โดยจ่ายเป็นรายเดือน จ่ายให้พร้อมเงินเดือน

2.2 เงินสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บริษัทจะจ่ายสมทบให้ดังนี้

พนักงานที่อายุงาน 1-5 ปี บริษัทจ่ายเงินสมทบ 5 %

พนักงานที่อายุงาน 5 ปีขึ้นไป-10 ปี บริษัทจ่ายเงินสมทบ 7 %

พนักงานที่อายุงาน 10 ปีขึ้นไป-20 ปี บริษัทจ่ายเงินสมทบ 8.5 %

พนักงานที่อายุงาน 20 ปีขึ้นไป บริษัทจ่ายเงินสมทบ 10 %

2.3 ค่าล่วงเวลา และเงินพึงได้อื่น ๆ บริษัทจะจ่ายค่าล่วงเวลา และเงินพึงได้อื่น ๆ โดยจ่ายพร้อมกับเงินเดือน

2.4 สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล พนักงานมีสิทธิเบิกได้ในรอบ 1 ปี ปฏิทินดังนี้

ค่าแพทย์ผ่าตัดไม่เกิน 20,000 บาท ยกเว้นเจ้าหน้าที่บริหารระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไป จ่ายให้ตามที่จ่ายจริง

การเจ็บป่วยในลักษณะผู้ป่วยในของสถานพยาบาลเบิกได้ไม่เกิน 30,000 บาท ยกเว้น  
กรรมการผู้จัดการเบิกได้ตามจ่ายจริง

การเจ็บป่วยในลักษณะผู้ป่วยนอกของสถานพยาบาล ซึ่งรวมถึงการรักษาโรคทางทันตกรรม  
เบิกได้ไม่เกิน 7,500 บาท โดยจะต้องเป็นค่ารักษาโรคทางทันตกรรมไม่เกิน 5,000 บาท ยกเว้นเจ้าหน้าที่  
บริหารระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการเบิกได้ตามจ่ายจริง

ค่าห้องและค่าอาหารเบิกได้ไม่เกิน 30 วัน ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินอัตราดังนี้

หัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง , พนักงานบัญชี วันละ 800 บาท

พนักงานบริการ วันละ 500 บาท

## 2.5 สวัสดิการด้านสวัสดิภาพ

พนักงานประจำสำนักงานกลาง , พนักงานบัญชี ทุนประกันชีวิต 200,000 บาท

พนักงานบริการ ทุนประกันชีวิต 100,000 บาท

## 2.6 สวัสดิการเงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือคู่สมรสเสียชีวิต

บริษัทจะจ่ายเงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือคู่สมรสเสียชีวิต รายละ 5,000 บาท

## 2.7 สวัสดิการเฉพาะพนักงานบริการ

บริษัทให้ผ้าตัดชุดฟอร์ม 3 ชุด พร้อมค่าตัด 1,400 บาท ต่อปี

## 2.8 สวัสดิการเงินกู้ จำแนกออกเป็น

2.8.1 เงินกู้ยืมสวัสดิการพนักงานเพื่อซ่อมแซมต่อเติมบ้าน

2.8.2 เงินกู้ยืมสวัสดิการพนักงานเพื่อการศึกษาบุตร

2.8.3 เงินกู้ยืมสวัสดิการพนักงานเพื่อการอุปถัมภ์บุคคลในครอบครัว

2.8.4 เงินกู้ยืมสวัสดิการพนักงานเพื่อซื้อรถจักรยานยนต์ (เฉพาะพนักงานหน้าที่รับ-

ส่งเอกสารที่ต้องใช้รถจักรยานยนต์ในการปฏิบัติงาน)

## 2.9 โบนัสประจำปี บริษัทจะพิจารณาจ่ายโดยดูจากผลประกอบการ ในปีนั้น ๆ

## 2.10 สวัสดิการลาทุกประเภท

บริษัทให้สิทธิพนักงานลาหยุดงานได้ โดยบริษัทได้จำแนกการลาออกเป็น 8 ประเภท

ดังนี้

### 2.10.1 การลาป่วย

ลาป่วยตั้งแต่ 3 วันขึ้นไปต้องมีใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งแสดง

ประกอบ

### 2.10.2 การลาเพื่อคลอดบุตร

ลา 45 วัน โดยได้รับเงินเดือนเต็มจำนวน

ลาเกิน 45 วันไม่ได้รับเงินเดือน

### 2.10.3 การลากิจ

ในปีที่ได้รับการบรรจุลาได้ไม่เกิน 5 วันทำงาน

ในปีปฏิทินต่อไปลาได้ไม่เกิน 10 วันทำงาน

### 2.10.4 การลาเพื่อรับราชการทหาร

ลาได้ไม่เกินปีละ 60 วันหรือตามหมายเรียกโดยได้รับเงินเดือนเต็มจำนวน

### 2.10.5 การลาเพื่อทำหมัน

ลาได้ตามระยะเวลาที่แพทย์แผนปัจจุบันกำหนด โดยได้รับเงินเดือนเต็ม

### 2.10.6 การลาเพื่อฝึกอบรม

บริษัทอนุญาตให้พนักงานลาเพื่อการฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้  
ความสามารถตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

#### 2.10.7 การลาเพื่ออุปสมบท

ต้องทำงานกับบริษัทมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี

ต้องเป็นผู้ไม่เคยอุปสมบทมาก่อน

มีสิทธิ์ลาได้ไม่เกิน 120 วัน

#### 2.10.8 การลาพักผ่อน

ผู้มีสิทธิ์ลาจะต้องมีอายุงานกับบริษัทครบ 1 ปี (ยกเว้นการทำงานปีแรก ซึ่งอาจน้อยกว่า 1 ปีก็ได้)

ผู้มีอายุงานครบ 1 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี ลาได้ในปีหนึ่งไม่เกิน 8 วันทำงาน

ผู้มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป จะลาได้ในปีหนึ่งไม่เกิน 12 วันทำงาน

สะสมวันลาพักผ่อนที่ใช้ไม่ครบในปีนั้นไปใช้ในปีถัดไปได้เพียง 1 ปี แต่ต้องไม่เกินจำนวนวันลา คือ 8 หรือ 12 วันพักผ่อนตามสิทธิ์

ให้ลาได้ไม่เกินปีละ 6 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 5 วันทำงานติดต่อกัน

พิจารณาให้พนักงานลาหยุดได้เฉพาะช่วงเดือน กุมภาพันธ์ – พฤศจิกายน

#### 2.11 ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง

2.11.1 หัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง พนักงานบัญชี วันละ 300 บาท

2.11.2 พนักงานบริการ วันละ 200 บาท

ฉะนั้น เงินเดือนและสวัสดิการที่พนักงานพึงได้รับจากการปฏิบัติงานโดยได้รับอย่างเหมาะสมและเพียงพอ จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดความมั่นคงในอาชีพของตนเอง และส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของบริษัทดีขึ้นด้วย

### ด้านการประเมินผลงาน

#### 1. ประเมินจากความรู้และทักษะในการทำงาน

พิจารณาจากงานที่ได้รับมอบหมายและพิจารณาจากระดับความสามารถของพนักงาน กรณีที่นำความรู้มาประยุกต์ใช้กับงานเพื่อประสพผลสำเร็จ

#### 2. ประเมินจากคุณภาพของงาน

พิจารณาความถูกต้องครบถ้วน และความเรียบร้อยในผลงาน

#### 3. ประเมินจากผลงาน

พิจารณาจากปริมาณงานและ ความสามารถในการกำหนดความสำคัญของเป้าหมายของงานที่แตกต่างกันโดยนำมาจัดเรียงลำดับความสำคัญของงานและสามารถใช้เวลาและกำลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4. ประเมินจากความสามารถในการปรับเปลี่ยนเพื่อความเหมาะสม

พิจารณาจากความเข้าใจในคำสั่งหรืองานใหม่ หรือความเปลี่ยนแปลงในระเบียบวิธีการดำเนินงาน

#### 5. ประเมินจากความคิดริเริ่ม

พิจารณาจากความสามารถในการสร้างสรรค์ ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ โดยไม่ต้องมีผู้ใดร้องขอหรือรอให้ผู้อื่นทำก่อน เป็นการคำนึงถึงความสำเร็จของผลงาน

## 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่สำคัญในการนำองค์การไปสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ บุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและทำด้วยความเต็มใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นได้รับความสนใจที่จะศึกษาอย่างกว้างขวางและมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าพอสรุปได้ดังนี้

มอร์ส (เพ็ญนา เรื่องเดช. 2541 : 7; อ้างอิงจาก Morse. 1958 : 27) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง หากมีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ความคิดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องหาวิธีตอบสนองความต้องการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองความเครียดก็จะลดลง หรืออาจจะหมดไปทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานได้

บลัมและเนย์เลอร์ (ณัฐนิชา ปานศักดิ์. 2544 : 12 ; อ้างอิงจาก Blum and Naylor. 1968 : 364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน

เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (ณัฐนิชา ปานศักดิ์. 2544 : 13 ; อ้างอิงจาก Feldman and Arnold. 1983 : 192) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ สิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่เขาปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (นเรศ ภูโคกสูง. 2541 : 7 ; อ้างอิงจาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2527 : 322) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ทัศนคติในทางบวกต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่าการทำงานมีคุณภาพกับช่วยป้องกันคนทำงานเกิดความรู้สึกท้อแท้

สุพรรณิ รอดบุญธรรม (2538 : 23) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงาน เป็นความพึงพอใจซึ่งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรักงาน และมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การและได้รับผลตอบแทนทั้งคนวัตถุ และจิตใจ

..ปรีชาติ ดันติวัฒน์ (2538 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลต่องานอันเป็นผลจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ค่าจ้าง โบนัส การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ฯลฯ เมื่อปัจจัยต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจและเกิดประสิทธิภาพสูงส่งผลให้องค์การเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

## \* 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

หากองค์กรต้องการให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน จะต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการของบุคคล และหาสิ่งจูงใจให้เขาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน องค์กรใดที่มีสิ่งจูงใจมาก บุคคลจะยิ่งเกิดความพอใจสูง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ฉะนั้นองค์กรจะต้องศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลโดยใช้วิธีการสังเกตและศึกษาพฤติกรรมของบุคคล แล้วนำมาสร้างสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคคล ดังนั้น แนวทางการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานควรครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องสิ่งจูงใจควบคู่ไปด้วยซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและกล่าวไว้ดังต่อไปนี้ \* จ✓ ✓

### 2.2.1 ทฤษฎีความต้องการ 2 ปัจจัย ของเฮิร์ชเบิร์ก

เฮิร์ชเบิร์ก (จรรยา ไพลด้า. 2544 : 22-23 ; อ้างอิงจาก Herzberg.1959 : 45-49) ได้สร้างทฤษฎีขึ้นจากการศึกษาถึงสาเหตุของความพอใจในงานและความไม่พอใจในงานของวิศวกร และพนักงานบัญชีในโรงงานที่เมืองฟิตสเบิร์ก จำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่าความต้องการทางด้านการงานของบุคคลสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

กลุ่มแรก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job Content) เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบ ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าต้องการสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จเสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ
2. การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย
3. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ท้าทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กรโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

กลุ่มที่สอง เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงานอันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยในการทำงานสุขสบายขึ้นป้องกันไม่ให้เกิดคนผล่อออกจากงาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีงาน หรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึง โอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กรแล้ว ยังหมายถึง การที่บุคคลมี โอกาสพัฒนาทักษะ และได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation peers) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม

5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Subordinates) หมายถึง การพบปะสนทนา และปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

6. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึก ต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

7. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy Administration) หมายถึง การจัดการและ การบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จรวมทั้งการติดต่อสื่อสาร ในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือ นโยบายขององค์กรจะต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

8. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับ ผิดชอบ

9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personnal Life) หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะบาง ประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งต่องานของเขา เช่น ถ้าองค์กรต้องการให้บุคคลย้ายที่ทำงานใหม่ อาจจะไกลและทำให้ครอบครัวลำบาก เป็นต้น

10. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความมั่นคงขององค์กร

11. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor Technical) หมายถึง ความรู้สึกความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้ บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้ลูกน้อง

ปัจจัยคำจูนไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานที่ทำอยู่ การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยที่ เรียกว่าปัจจัยคำจูนจะมีผลกระทบต่องานที่ไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่องานที่พอใจ ในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยคำจูนย่อมจะเป็นเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ส่วนปัจจัยจูงใจจะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ ดังนั้นข้อสมมุติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบิร์กคือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

### 2.2.2 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์

ความพึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นเรื่องสำคัญที่ทุกองค์กรจะต้องตระหนัก และคำนึงถึงอยู่เสมอ ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการสนองตอบความต้องการของบุคคล บุคคลเมื่อได้รับการสนองตอบ ตามความต้องการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งก็เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับกิจการด้วยว่า เมื่อคนพึงพอใจที่ทำงานแล้ว กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นย่อมประสบผลสำเร็จ ถ้าหากขาดความพึงพอใจที่ทำงานแล้วกิจกรรม

งานต่าง ๆ เหล่านั้นย่อมประสบอุปสรรคตั้งแต่เริ่มแรก  
ต้องการของมนุษย์

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ต้องศึกษาทฤษฎีความ

มาสโลว์ (เพ็ญนภา เรื่องเดช. 2541 : 9 -10 ; อ้างอิงจาก Maslow.1960 :122 -144) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีการจูงใจได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ 3 ประการ คือ มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา ไม่มีการสิ้นสุด ตราบใดยังมีชีวิตอยู่

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลจูงใจ

2. ความต้องการของคนที่มึลลักษณะเป็นลำดับขั้น เป็นลักษณะจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

ทฤษฎีของมาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการขั้นต่ำสุด แต่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต มนุษย์จะขาดไม่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน ฯลฯ

2. ความต้องการความปลอดภัย เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองตอบในขั้นที่หนึ่งแล้วความต้องการความปลอดภัยจะตามมา ความต้องการขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่ป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตราย หรือถูกแย่งชิงของที่เป็นเจ้าของ

3. ความต้องการทางสังคม เมื่อความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเกิดขึ้นมา ความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมสูงขึ้น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับในสังคม

5. ความต้องการที่เป็นตัวเอง เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วบุคคลที่มีความต้องการในขั้นนี้ไม่มีมากนัก เพราะการตอบสนองความต้องการที่ต่ำกว่าแต่ละขั้นยากที่จะเพียงพอและเป็นที่พอใจของตนเอง ความต้องการขั้นนี้ก็คือ ความต้องการที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิด

มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญไม่เท่ากันและมนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับ การตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจ นอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นตอนใดตอนหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่เรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่า ขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้น จะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

**2.2.3 ทฤษฎีของแมคคลีแลนด์** (ณัฐนิชา ปานศักดิ์. 2544:18 ; อ้างอิงจาก Mc Clelland's Achievement Motivation Theory .1961 : 42 – 368 ) โดยเน้นถึงความต้องการ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น

**2.2.4 แมคเกรเกอร์** (เพ็ญญา เรืองเดช. 2541 :12 –13 ; อ้างอิงจาก McGregor. 1960 : 33 – 37) นักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ได้เสนอทฤษฎี X และ Y ขึ้น ซึ่งแนวคิดทั้ง 2 ทฤษฎีนี้มีสมมติฐานว่า ลักษณะธรรมชาติของมนุษย์มีทั้งคนตั้งใจทำงานและไม่ตั้งใจทำงาน โดยตั้งสมมติฐานของ X คือ

1. มนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงงานทุกอย่างถ้าสามารถทำได้
2. เนื่องจากไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ ละขู่ว่าจะลงโทษ
3. ชอบให้ผู้อื่นแนะนำแนวทางในการทำงาน หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบและความต้องการ

ความปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่นใด

เมื่อตั้งทฤษฎี X มาแล้ว แมคเกรเกอร์ ก็มีความสงสัยว่าธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎี X จะถูกต้องหรือไม่หรือนำไปใช้กับทุกคน ทุกสถานการณ์หรือไม่ หาข้อยุติไม่ได้จึงได้พัฒนาทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ขึ้นมาอีกเรียกว่าทฤษฎี Y ซึ่งเชื่อว่า มนุษย์โดยธรรมชาติมิใช่เป็นคนขี้เกียจ และเชื่อถือไม่ได้ แต่มนุษย์สามารถควบคุมตัวเองได้ และมีความตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด หากได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสม ผู้บริหารที่ยอมรับทฤษฎี Y จะไม่ควบคุมหรือใช้อำนาจข่มขู่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในความกลัว แต่พยายามช่วยเหลือให้ผู้ใ้บังคับบัญชาควบคุมตัวเอง และมีโอกาสแสดงความสามารถของตนเองได้

สำหรับทฤษฎี Y แมคเกรเกอร์ ได้อธิบายไว้ว่า

1. ความพยายามของมนุษย์ทางกายภาพ และทางใจ ต้องงานมีมากเท่ากับการเล่น และการพักผ่อน

2. การควบคุมและการบังคับบัญชาภายนอก ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ เพราะคนยอมทำงานด้วยตัวเอง

3. มนุษย์มีความสนใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามความตั้งใจ

4. คนเราไม่ใช่แต่การเรียนรู้เท่านั้น หากยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มเติม

5. ความสามารถในการใช้ความคิด จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดริเริ่มแก้ปัญหาต่าง ๆ ในสิ่งที่มีอยู่ทุกคน

6. ในสังคมปัจจุบันแต่ละคนมีโอกาแสดงความสามารถเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น

ดังนั้น แมคเกรเกอร์ จึงได้กล่าวว่า การจูงใจคนนั้นผู้บริหารจะต้องใช้ทฤษฎี Y และต้องมองคนในแง่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ใ้บังคับบัญชาใช้ความสามารถของคนอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี Y จะจูงใจคนได้มากกว่าทฤษฎี X แต่ไม่ใช่ว่าจะไม่ใช้ทฤษฎี X ในการควบคุมงานเท่านั้น

ทฤษฎีแรงจูงใจในรูปแบบของวรูม (สุวิทย์ แสนสุข. 2544 : 16 ; อ้างอิงจาก Vroom.1964 : 164 ) ทฤษฎีแรงจูงใจในรูปแบบของ Vroom เน้นหนักไปในทางการจูงใจบุคคลากรเป็นรายบุคคล Vroom มีความเชื่อว่าระดับผลผลิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะขึ้นอยู่กับแรงกดดัน 3 อย่าง คือ

1. เป้าหมายที่บุคคลจะได้รับ คือ เป้าหมายส่วนบุคคล
2. ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับเป้าหมายของแต่ละบุคคลจะได้รับ
3. ความสามารถที่มีอิทธิพลต่อผลผลิต

Vroom เชื่อว่า ปัจจัยทั้ง 3 เป็นตัวกำหนดแรงจูงใจในการผลิตของบุคคลหนึ่งบุคคลใดและยังมีความเชื่อในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล และระดับของแรงจูงใจของพนักงานคนใดคนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับแรงกดดันภายในของบุคคลผู้นั้น และแรงกดดันที่เกิดขึ้นจากสภาพการของการทำงาน และแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะเป็นผลที่เกิดจากรางวัลต่าง ๆ ที่มีอยู่สำหรับเขาในการทำให้เป้าหมายประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Vroom ให้ความสำคัญกับบุคคลากรเป็นรายบุคคล ดังนั้นผู้บริหารจะต้องศึกษาบุคคลากรเป็นรายบุคคลเพื่อจะได้ทราบเจตคติ ค่านิยม ความเชื่อถือ เพื่อให้มีความเข้าใจบุคคลากรมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การจูงใจตามสภาพที่เหมาะสมของแต่ละบุคคล กล่าวคือ บางคนทำงานไม่หวังผลตอบแทนที่เป็นวัตถุ แต่ถ้าปฏิบัติสำเร็จตามความต้องการจะเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นที่เขาทำงานสำเร็จผู้บริหารมอบรางวัลให้ อาจจะเกิดความไม่พึงพอใจได้ บุคคลประเภทนี้จึงต้องจูงใจด้วยการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ และไม่ยาก จนเกินไปจะทำให้เขาเกิดความต้องการที่จะปฏิบัติงานมากกว่าผลตอบแทนที่เป็นรางวัล

### 2.3 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงาน จำเป็นต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานก่อนว่ามีปัจจัยใดบ้าง จากการศึกษารวบรวมผลงานวิจัยและการสำรวจของนักวิจัยและนักการศึกษาหลายท่าน สามารถสรุปองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

ล๊อค (Locke. 1976 : 1297 – 1349) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ.1976 ดังนี้คือ

1. ตัวงาน (Work) งานจะเป็นองค์ประกอบอันดับแรก ที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจหมายถึงว่าคนนั้นชอบทำงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วย ก็จะมี ความพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ทำให้เกิดความสนใจในงาน ทำให้มีโอกาสนี้จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ งานจะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ใช่ยากหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานควรพอดีกับความสามารถและเวลาของแต่ละบุคคลไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาอันจำกัดมากงานนั้นจะส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้ และพัฒนาได้

2. เงินเดือนและค่าจ้าง (Payment) ค่าจ้างอาจเป็นเงินหรืออย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมยุติธรรม และเท่าเทียมกันในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ วิธีจ่ายค่าแรงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเป็นรายเดือน รายปี รายวัน หรือเหมาจ่ายเป็นราย ๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการปฏิบัติงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่า จะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับ

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จ - ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ ให้ความเชื่อถือกับบุคคล ที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงานหรือคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพการทำงานรวมถึง สภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) รวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง

ตลอดจนการจัดสภาพในห้องพัก การทำงาน ที่ตั้งขององค์กรหรือโรงงาน ระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน เป็นต้น

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

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานจะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากบุคคลมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงข้าม ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานด้วย

9. องค์กรและการบริหารงาน (Organization and Management) นโยบาย และการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์กร การที่องค์กรมีนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่าย ค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้าง หรือผู้ที่ปฏิบัติงานนำมาคิดตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

ฮาร์เรลล์ (ญาดา พงศบริพัตร. 2542 :29-30 ; อ้างอิงจาก Harrell . 1964 : 260 -- 268 ) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการ และที่สำคัญควรพิจารณาคือ

#### 1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย

- 1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย
- 1.2 จำนวนผู้อยู่ในอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสูง
- 1.3 อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในกลุ่มผู้สูงอายุ
- 1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานไปได้

5-8 ปี

- 1.5 การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจ

#### 2. องค์ประกอบด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย

- 2.1 ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงกว่างาน

ที่จำเจ

- 2.2 ทักษะที่ต้องการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะอาชีพ

ความรับผิดชอบและสิ่งอื่น ๆ

- 2.3 ฐานะอาชีพ

- 2.4 ภูมิประเทศ คนทำงานในเมืองใหญ่ ๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานใน

เมืองเล็ก

- 2.5 ขนาดขององค์กร ในองค์กรขนาดเล็ก จะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์กร

ขนาดใหญ่

ทิฟฟิน และแมคคอกมิก (จรรยา ไพลด้า. 2544 : 20 ; อ้างอิงจาก Tiffin and McCormick. 1968 : 339 ) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. สถาบัน หรือสถานที่ทำงานและการจัดดำเนินการ

3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

กิลฟอร์ด และเกรย์ (จรรยา ไพลดำ . 2544 : 20 ; อ้างอิงจาก Guilford and gray. 1970 : 171 ) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์การและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงในการทำงาน
13. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
14. สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

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

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น 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. ความดึงดูดทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีอยู่ ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงานกับองค์การ

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการของทัศนคติของบุคคล (Adaptation of conditions to Habitual Methods and attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

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

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะทำให้คนรู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการทำงาน

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานทั่ว ๆ ไป

กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยแยกตามเพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง สมาชิกในครอบครัว และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

✓ อรณิษฐ์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานและลักษณะงาน ตามทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการของคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2538 จำนวน 70 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในระดับปานกลางทั้งในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ข้าราชการเพศชาย ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านสูงกว่าข้าราชการเพศหญิง โดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านประสบการณ์การทำงานไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในด้านตำแหน่งงาน ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานรวมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งงานสูงกว่า

สิทธิชัย สุขวงศ์ (2540 : 100-107) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 พบว่า

1. พนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านที่ทำในปัจจุบัน และด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ด้านคือ ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการเลื่อนเงินเดือน

2. เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ตามตัวแปร พบว่า

2.1 พนักงานธนาคารกรุงเทพ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน และในด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับและด้านการเลื่อนเงินเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจมากกว่าฝ่าย

ปฏิบัติการ ส่วนด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 พนักงานธนาคารกรุงเทพ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน และในรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 พนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านรายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป และกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี ส่วนกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-20 ปี กับกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับด้านอื่น ๆ พนักงานธนาคารกรุงเทพทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ธีรยล แสงอำนาจเจริญ (บทคัดย่อ : 2541) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออก พบว่า ข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ข้าราชการครูอาสาสมัครที่มีอายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

นเรศ ภูโคกสูง (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธินในหกด้าน คือ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ผลการวิจัยสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธินที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 70 คน เป็นชาย 35 คน ส่วนใหญ่เป็นโสดมีอายุ 31 – 45 ปี มีประสบการณ์ทำงาน 3 – 10 ปี และมีวุฒิปริญญาตรี

2. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก

3. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเกือบทุกตัวแปรอิสระมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีอายุ 45 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และที่มีวุฒิ ปวส. มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางทุกด้าน

4. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งหกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น พนักงานที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



2. พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงานที่ทำในปัจจุบัน มากกว่าฝ่ายปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และเป็นรายด้าน 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมด้านงานที่ทำในปัจจุบัน และด้านเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 10 – 15 ปี

อภิชาติ สร้อยระย้า (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการ ของข้าราชการครูสาขาช่างอุตสาหกรรม สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตภาคกลาง ผลการศึกษา ปรากฏว่า

1. ครูช่างอุตสาหกรรมสังกัดกรมอาชีวศึกษาเขตภาคกลาง มีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า ครูช่างอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในระดับมาก เฉพาะด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือครูช่างอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ครูช่างอุตสาหกรรมกลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการสูงกว่า ครูที่มีอายุน้อยกว่า

3. ครูช่างอุตสาหกรรมที่แต่งงานมีครอบครัว จะมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการสูงกว่า ครูที่มีสถานภาพโสด

4. ครูช่างอุตสาหกรรมที่มีระยะเวลาในการรับราชการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการสูงกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการรับราชการน้อยกว่า

5. ครูช่างอุตสาหกรรมที่ตำแหน่งบริหารระดับสูง จะมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการสูงกว่า ผู้บริหารระดับต้น และครูผู้สอน

6. ครูช่างอุตสาหกรรมที่ประเภทสถานศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการไม่แตกต่างกัน

7. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคิดต่อระบบราชการ และ ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการ พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคิดต่อระบบราชการ และความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการ มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับต่ำ แต่มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

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

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่งได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่พอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้า

2. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมหาวิทยาลัยเอกชนอิสระมากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ
3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

คูเปอร์ และคนอื่น ๆ (จรรยา ไพลด้า.2544 : 41 ; อ้างอิงจาก Cooper and others. 1979 : 117) ศึกษาอิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ ระดับอาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ ระดับอาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

โคเออร์เนอร์ (จรรยา ไพลด้า.2544 : 24 ; อ้างอิงจาก Koerner.1981 : 43) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานกับกลุ่มพยาบาลอนามัยชุมชน จำนวน 32 คน พบว่า อายุ ประสบการณ์ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นผู้นำของผู้เทศ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงานความพึงพอใจและผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติ

นาเกล ( ญาดา พงศบริพัตร. 2542 : 41 ; อ้างอิงจาก Nagle. 1987 : 33-A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัยมินิโซต้า พบว่า ตัวแปรด้านชีวสังคมบางตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจดังนี้

1. คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนแต่งงาน
2. เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย
3. ผู้บริหารอาวุโส มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารอายุการทำงานน้อยกว่า
4. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบ
5. ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบ นอกจากนี้ยังพบว่าทั้งปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยก้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมาก

ตัน (Tan.1988) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสื่อสารการบริหารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาหน่วยงานกึ่งรัฐบาลในสิงคโปร์ ด้วยการสำรวจพนักงานจำนวน 545 คน จากหน่วยงานกึ่งรัฐบาลในสิงคโปร์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยการส่งแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานไปยังกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาข้างต้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่า (1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างมิติการสื่อสารด้านความเปิดเผย ความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (2)มิติการสื่อสารด้านความไว้วางใจและความเปิดเผยมีสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (3) ไม่มีความแตกต่างระหว่างพนักงานระดับสูงและระดับต่ำด้านความเปิดเผยกับความพึงพอใจในการทำงาน และการมีส่วนร่วมกับความพึงพอใจในการทำงาน และ (4) มีการรับรู้ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในระดับสูงมากกว่าในระดับต่ำ

บุชเชียร์ (Buccieri. 1991) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและแรงกระตุ้นของพนักงานในการผลิตผลงานตามที่ได้รับของพนักงานพลเรือนในสวนกลาง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่รับรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและแรงกระตุ้นของพนักงานต่อการผลิตผลงาน ตามตัวแปร อายุ เพศ ระยะเวลาของบริการระดับชั้น และสถานภาพการดูแล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 3 ตอน ซึ่งตอนที่ 1 เกี่ยวกับตัวแปร : ความพึงพอใจในการทำงาน แรงกระตุ้นของพนักงานและการผลิตผลงาน ส่วนตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวที่เป็น อายุ เพศ ระยะเวลาของบริการ ระดับชั้นและสถานภาพการดูแล โดยส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานจำนวน 641 คนใน

ฝ่ายการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของกองทัพสหรัฐอเมริกาที่ป้อมมอนเทอส์ รัฐนิวเจอร์ซีย์ ซึ่งผลที่ได้พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการผลิตผลงาน เพศรวมกับตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการผลิตผลงาน การรวมตัวแปรที่ช่วยทำนายการผลิตผลงานได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน เพศและระดับชั้น แรงกระตุ้นไม่ได้เป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญของการผลิตผลงานและตัวแปร 2 ตัว คือ แรงกระตุ้นและการผลิตผลงานก็ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ดิง (Ding.1992) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผู้นำของอาจารย์ใหญ่ ความเป็นจริงของอาจารย์ใหญ่และความพึงพอใจในงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น โดยมีจุดมุ่งหมาย 5 ประการคือ (1) พิจารณาระดับความพึงพอใจในงานของครู (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของครู และความพึงพอใจในงานของครู (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นจริงของอาจารย์ใหญ่กับความพึงพอใจในงานของครู (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของครูและคุณลักษณะที่เลือกสรรของครู (5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของครูตามพฤติกรรมผู้นำของอาจารย์ใหญ่ ความเป็นจริงของอาจารย์ใหญ่ และคุณลักษณะของครู โดยส่งแบบสอบถามไปยังครูโรงเรียนมัธยมต้นจำนวน 615 คนในไทเป ได้หวั่น ผลการศึกษาพบว่า (1) ครูโรงเรียนมัธยมต้นในไทเป ได้หวั่นส่วนใหญ่ไม่รู้ลึกซึ้งพึงพอใจหรือไม่พอใจกับงาน (2) มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างพฤติกรรมผู้นำของอาจารย์ใหญ่และความพึงพอใจในงานของครู (3) มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความเป็นจริงของอาจารย์ใหญ่และความพอใจในงานของครู (4) มีความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงานของครูและตัวแปรคุณลักษณะของครู (อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพทางสังคม และความปรารถนาที่จะเป็นผู้บริหาร) ครูที่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีความปรารถนาที่จะเป็นผู้บริหารมากกว่ารับรู้ความพึงพอใจในงานสูงกว่า และครูที่รับรู้ว่าคุณภาพทางสังคมสูงมีความพอใจในงานมากกว่าเช่นกัน (5) ตัวแปรพฤติกรรมผู้นำของอาจารย์ใหญ่ ความเป็นจริงของอาจารย์ใหญ่ และคุณลักษณะของครูมีค่าร้อยละ 37.62 ของความแปรปรวน ด้านความพึงพอใจในงานของครู

แม็คเนล (Macneil. 1992) ทำการศึกษาเรื่องการบริหารการสอนของอาจารย์ใหญ่และความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของครู โดยการศึกษาความสัมพันธ์ของการประเมินการรับรู้ของครูเกี่ยวกับการบริหารการสอนของอาจารย์ใหญ่ และการรายงานตนเองของครูเรื่องความพึงพอใจในงาน ประชากรประกอบด้วยครู 903 คนจากคณะกรรมการเขตโรงเรียนมณฑลฮาลิแฟกซ์ โนวาสโกเชีย แคนาดา เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างครูกับอาจารย์ใหญ่ รวมทั้งตัวแปรที่สัมพันธ์กัน ได้แก่ ครู (เพศ , อายุ , ประสบการณ์ , ประสบการณ์ทำงานกับอาจารย์ใหญ่) และตัวแปรโรงเรียน (ตำแหน่งที่ตั้ง , ขนาด และรูปร่าง) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ครูรายงานตนเอง ผลการศึกษาพบว่าการบริหารการสอนของครูมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงานของครูมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างระดับของความพึงพอใจกับตัวแปรครูและโรงเรียน โดยความพึงพอใจของครูประกอบด้วย ตารางย่อยการบริหารการสอนของอาจารย์ใหญ่ ด้านการกำหนดเป้าหมายของโรงเรียน เวลาการสอน และการสนับสนุนการพัฒนาทางวิชาชีพ ครูรายงานความพึงพอใจมากกว่ากับการบริหาร การสื่อสาร ผู้ปกครองและชุมชน รวมทั้งความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบและวินัยของนักเรียน

จาเวด (Javed. 1992) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล โดยทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพยาบาลในหน่วยการดูแลพิเศษหลังผ่าตัด และพยาบาลในหน่วยดูแลธรรมดา ด้วยการส่งแบบสอบถามให้ตอบ ตัวแปรที่ทำการศึกษาประกอบด้วยความพึงพอใจกับองค์ประกอบงาน 6 อย่าง ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลทั้ง 2 ประเภท มีความพึงพอใจในการทำงานเท่า ๆ กัน ยกเว้นองค์ประกอบงานเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วม โดยพยาบาลในหน่วยการดูแลพิเศษหลังผ่าตัดมีความพึงพอใจต่ำกว่ากับการเป็นผู้ทำงานร่วม ผลที่ได้ยัง

แสดงนัยว่าพยาบาลในหน่วยการดูแลพิเศษหลังผ่าตัดมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าโดยทั่วไปเมื่อมีระยะปีในการทำงานมากขึ้น และพยาบาลในหน่วยการดูแลพิเศษหลังผ่าตัดระดับ 4 ปี มีความพึงพอใจกับการดูแล การเป็นผู้ทำงานร่วม และงานโดยทั่วไปมากกว่าพยาบาลประเภทเดียวกันระดับ 2 ปี

บรอว์เดอร์ (Browder, 1993) ได้ทำการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การ : การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อเจตคติที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างไร เป็นการศึกษาเจตคติของพนักงาน โดยองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานที่ทำการประเมินนั้นได้แก่ ความต้องการงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ดูแลกับพนักงาน ความมั่นใจด้านการบริหาร ศักยภาพเชิงเทคนิคของการดูแล ความมีประสิทธิภาพของการบริหาร ความเหมาะสมของการสื่อสาร ความมั่นคงในงานและงานสัมพันธ์ สถานภาพและชื่อเสียง โอกาสสำหรับการเติบโตและความก้าวหน้า ซึ่งผลที่ได้พบว่า ประเด็นเชิงวัฒนธรรมระยะยาวที่ประกอบด้วย ความปลอดภัยและการมีส่วนร่วมอาจมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก ขณะที่ยังมีการคงรักษาหรือการปรับปรุง เจตคติที่มีต่อประเด็นของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านของการปรับปรุงเจตคติ ได้แก่ เงินเดือน สิทธิประโยชน์ และความมีประสิทธิภาพของการบริหาร สรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าและมีการฝึกอบรมเชิงพฤติกรรมมากกว่าอาจมีความคาดหวังสูงกว่าเกี่ยวกับผู้ดูแล

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานที่ทำวิจัย

✓ ญาดา พงศบริพัตร (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า

1. พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันภัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน เงินเดือน

2.1 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และศึกษาเป็นรายด้านพบว่าด้านความก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานชายมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าเพศหญิง

2.2 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และศึกษาเป็นรายด้านพบว่าด้านความก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีเงินเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการ

ทำงานมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท และระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท

ผลการวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ได้ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และพยายามที่จะคิดค้นเพื่อหาทางแก้ไขปัญหายุ่งยากเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลตามจุดประสงค์ และให้เกิดความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลาง ในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำสำนักงานกลางในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำนวนทั้งหมด 235 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 ตุลาคม 2545 จากรายงานของฝ่ายกิจการและปฏิบัติการสาขาของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำสำนักงานกลางใน บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย โดยใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง ดาร์วิล เฮนเดน (สมบุรณ์ ชิตพงษ์.2523:ภาคผนวก) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 147 คน

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลาง ในบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ตามตัวแปรที่ศึกษาคือ สถานภาพตำแหน่ง อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน และ ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลาง ในบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวของลิเคิร์ท (Likert Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

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

1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

### 3. วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยตามลำดับขั้นต่อไปนี้ คือ

1. ศึกษาทฤษฎีทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการเขียนและดัดแปลงแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ ความมุ่งหมายของการวิจัย และความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามเป็นเรื่องที่ครอบคลุมเนื้อหาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน โดยแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างขึ้น นำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ตรวจสอบเพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม แก้ไขสำนวนปรับปรุงข้อคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและมีความเที่ยงตรงเพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปหาคุณภาพความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงในด้านเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ความเที่ยงตรง เพื่อให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน คือ

นายวรวิทย์ เมฆนพรัตน์ พาณิชยจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

นางวรรณภา คฤหานนท์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 7 ว.

นายอนันต์ ทองสัมฤทธิ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการระดับ 8

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานประจำสำนักงานกลางบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 50 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) และเลือกข้อที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .23 ขึ้นไป ได้จำนวน 40 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับที่ระดับ 0.90

### 4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อผู้บริหารฝ่ายกิจการและปฏิบัติการสาขา ของ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 147 ชุด และจัดส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบทาง ไปรษณีย์ ตามรายชื่อที่ได้รับมาจากผู้บริหารฝ่ายกิจการและปฏิบัติการสาขา ของ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

## 5. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วพิจารณาความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าฉบับสมบูรณ์จึงนำมาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Science)

2. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดย คำนวณค่าความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางอธิบายผล

3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลางโดยหา ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลาง ที่มีความแตกต่างกันในด้าน ระดับการศึกษา โดยการทดสอบ t-test

5. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลาง ที่มีความแตกต่างกันในด้าน สถานภาพตำแหน่ง อายุ สถานภาพครอบครัว ประสบการณ์ทำงาน เงินเดือน ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน โดยการทดสอบ F-test และถ้าพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยทุกตัวแปรที่ทดสอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี ของ LSD

6. นำข้อคิดเห็นแบบสอบถามปลายเปิดมาหาค่าเฉลี่ยร้อยละ ตามจำนวนความถี่ของผู้ตอบแบบ สอบถามที่ให้แนวคิดคล้ายคลึงกัน

## 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 6.1 สถิติพื้นฐาน

#### 6.1.1 ค่าร้อยละ

#### 6.1.2 ค่าเฉลี่ย (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2541 : 117)

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

|       |                              |     |                                |
|-------|------------------------------|-----|--------------------------------|
| เมื่อ | $\bar{X}$                    | แทน | ค่าเฉลี่ย                      |
|       | $\frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$ | แทน | ผลรวมของคะแนนที่ 1,2,3,..... n |
|       | n                            | แทน | จำนวนข้อมูลตัวอย่าง            |

### 5.1.3 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2541 : 118 – 119)

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

|       |           |     |                         |
|-------|-----------|-----|-------------------------|
| เมื่อ | S         | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|       | X         | แทน | คะแนนนักเรียนแต่ละคน    |
|       | $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย               |
|       | n         | แทน | จำนวนข้อมูล             |

## 5.2 สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ

### 5.2.1 การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยหาค่า IOC ใช้สูตร

(บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 131)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

|           |     |                                             |
|-----------|-----|---------------------------------------------|
| เมื่อ IOC | แทน | ค่าความเที่ยงตรง                            |
| $\sum R$  | แทน | ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด |
| N         | แทน | จำนวนผู้เชี่ยวชาญ                           |

### 5.2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

( $\alpha$ - Coefficient) ใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 :

200)

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

|       |              |     |                                             |
|-------|--------------|-----|---------------------------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$     | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม |
|       | n            | แทน | จำนวนข้อของแบบสอบถาม                        |
|       | $\sum S_i^2$ | แทน | ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ       |
|       | $S_t^2$      | แทน | ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ     |

### 5.3 สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test for independent samples โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.2538:102)

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

|       |             |     |                                     |
|-------|-------------|-----|-------------------------------------|
| เมื่อ | t           | แทน | ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม |
|       | $\bar{X}_1$ | แทน | คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1    |
|       | $\bar{X}_2$ | แทน | คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2    |
|       | $S_1^2$     | แทน | ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1    |
|       | $S_2^2$     | แทน | ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2    |
|       | $n_1$       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1           |
|       | $n_2$       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2           |

5.3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.2538:113)

$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

|       |     |     |                         |
|-------|-----|-----|-------------------------|
| เมื่อ | F   | แทน | ค่าการแจกแจงของ F       |
|       | MSb | แทน | ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม |
|       | MSw | แทน | ความแปรปรวนภายในกลุ่ม   |

5.3.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เป็นเทคนิควิธีของ R.A. Fisher มีดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2541 : 183)

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

|                                 |            |     |                                     |
|---------------------------------|------------|-----|-------------------------------------|
| เมื่อ                           | $\alpha$   | แทน | ระดับนัยสำคัญ                       |
| $t_{1 - \frac{\alpha}{2}; n-k}$ |            | แทน | df ของความแตกต่างภายในกลุ่ม         |
|                                 | MSE        | แทน | ความผันแปรภายในกลุ่ม จากตาราง ANOVA |
|                                 | $n_i, n_j$ | แทน | จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม           |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |   |                                                                 |
|-----------|---|-----------------------------------------------------------------|
| N         | = | จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง                                     |
| $\bar{X}$ | = | ค่าเฉลี่ย (Mean)                                                |
| S.D.      | = | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deriation)                    |
| t         | = | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution                          |
| F         | = | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution                          |
| df        | = | ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)                  |
| SS        | = | ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)        |
| MS        | = | ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares) |
| *         | = | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05                                  |
| **        | = | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01                                  |
| ***       | = | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001                                 |

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา ได้นำเสนอเรียงตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิตจำกัด จำแนกตามตัวแปรทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ วิเคราะห์โดยการหาความถี่ และนำเสนอเป็นร้อยละ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 147 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 147 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม สถานภาพตำแหน่ง อายุ สถานภาพ-ครอบครัว  
ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน เงินเดือน ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน

| ข้อมูล                                              | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------|-------|--------|
| 1. สถานภาพตำแหน่ง                                   |       |        |
| 1.1 หัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง | 56    | 38.10  |
| 1.2 พนักงานบัญชี                                    | 31    | 21.10  |
| 1.3 พนักงานบริการ                                   | 60    | 40.80  |
| รวม                                                 | 147   | 100.00 |
| 2. อายุ                                             |       |        |
| 2.1 อายุระหว่าง 20-30 ปี                            | 17    | 11.60  |
| 2.2 อายุระหว่าง 31-40 ปี                            | 88    | 59.90  |
| 2.3 อายุ 41 ปี ขึ้นไป                               | 42    | 28.60  |
| รวม                                                 | 147   | 100.00 |
| 3. สถานภาพครอบครัว                                  |       |        |
| 3.1 โสด                                             | 47    | 32.00  |
| 3.2 สมรส                                            | 83    | 56.50  |
| 3.3 หย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่                       | 17    | 11.60  |
| รวม                                                 | 147   | 100.00 |
| 4. ระดับการศึกษา                                    |       |        |
| 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี                                | 84    | 57.10  |
| 4.2 ปริญญาตรีและสูงกว่า                             | 63    | 42.90  |
| รวม                                                 | 147   | 100.00 |
| 5. ประสบการณ์ทำงาน                                  |       |        |
| 5.1 ระหว่าง 1-9 ปี                                  | 71    | 48.30  |
| 5.2 ระหว่าง 10-15 ปี                                | 54    | 36.70  |
| 5.3 16 ปีขึ้นไป                                     | 22    | 15.00  |
| รวม                                                 | 147   | 100.00 |
| 6. เงินเดือน                                        |       |        |
| 6.1 ต่ำกว่า 6,000 บาท                               | 32    | 21.80  |
| 6.2 ตั้งแต่ 6,001 – 9,000 บาท                       | 53    | 36.10  |
| 6.3 ตั้งแต่ 9,001 – 12,000 บาท                      | 47    | 32.00  |
| 6.4 12,001 บาทขึ้นไป                                | 15    | 10.20  |
| รวม                                                 | 147   | 100.00 |
| 7. ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน                             |       |        |
| 7.1 ภาคเหนือ                                        | 36    | 24.50  |
| 7.2 ภาคกลาง                                         | 33    | 22.40  |
| 7.3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ                           | 34    | 23.10  |
| 7.4 ภาคตะวันออก                                     | 14    | 9.50   |
| 7.5 ภาคใต้                                          | 30    | 20.40  |
| รวม                                                 | 147   | 100.00 |

จากตาราง 1 แสดงว่า พนักงาน 147 คน เป็นหัวหน้าสำนักงานกลางจำนวน 56 คน (ร้อยละ 38.10) พนักงานบัญชี จำนวน 31 คน (ร้อยละ 21.10) และพนักงานบริการ จำนวน 60 คน (ร้อยละ 40.80)

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 17 คน (ร้อยละ 11.60) อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 88 คน (ร้อยละ 59.90) และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน (ร้อยละ 28.60)

พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวโสด จำนวน 47 คน (ร้อยละ 32.00) สถานภาพสมรส จำนวน 83 คน (ร้อยละ 56.50) สถานภาพหย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่ จำนวน 17 คน (ร้อยละ 11.60)

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 84 คน (ร้อยละ 57.10) ระดับปริญญาตรี และสูงกว่า จำนวน 63 คน (ร้อยละ 42.90)

พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 1-9 ปี จำนวน 71 คน (ร้อยละ 48.30) ระหว่าง 10-15 ปี จำนวน 54 คน (ร้อยละ 36.70) และ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน (ร้อยละ 15.00)

พนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท จำนวน 32 คน (ร้อยละ 21.80) ตั้งแต่ 6,001-9,000 บาท จำนวน 53 คน (ร้อยละ 36.10) ตั้งแต่ 9,001-12,000 บาท จำนวน 47 คน (ร้อยละ 32.00) และ 12,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 15 คน (ร้อยละ 10.20)

พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคเหนือ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 24.50) ภาคกลางจำนวน 33 คน (ร้อยละ 22.40) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 34 คน (ร้อยละ 23.10) ภาคตะวันออก จำนวน 14 คน (ร้อยละ 9.50) และภาคใต้ จำนวน 30 คน (ร้อยละ 20.40)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำกัดตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน (โดยการหาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้วยการใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best.1981 : 174)

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยรวมและรายด้าน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้าน | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านลักษณะงาน                           | 3.54      | 0.61 | มาก              |
| 2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน          | 3.61      | 0.60 | มาก              |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา       | 3.39      | 0.72 | ปานกลาง          |
| 4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน       | 3.57      | 0.62 | มาก              |
| 5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ               | 3.50      | 0.59 | ปานกลาง          |
| 6. ด้านการประเมินผลงาน                     | 3.00      | 0.79 | ปานกลาง          |
| รวม                                        | 3.43      | 0.49 | ปานกลาง          |

ตาราง 2 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

( $\bar{X} = 3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) ด้านการประเมินผลงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ )

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ด้านลักษณะงาน โดยรวมและรายข้อ

| ด้านลักษณะงาน                                                                  | $\bar{X}$ | S.D  | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ท่านมีความสุขและสนุกกับการปฏิบัติงานกับ<br>บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด   | 3.68      | 0.88 | มาก              |
| 2. มีอิสระในการตัดสินใจ เลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น<br>ในการปฏิบัติงาน        | 3.38      | 0.90 | ปานกลาง          |
| 3. มีโอกาสศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น<br>จากงานที่ปฏิบัติอยู่ | 3.46      | 0.92 | ปานกลาง          |
| 4. มีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับ<br>ระบบงานในองค์กรของท่าน  | 2.99      | 1.03 | ปานกลาง          |
| 5. ความรู้สึกตื่นเต้นและกระตือรือร้นกับการปฏิบัติงาน                           | 3.67      | 0.69 | มาก              |
| 6. ขอบเขตและความสำคัญของงานที่ปฏิบัติชัดเจน                                    | 3.63      | 0.81 | มาก              |
| 7. ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน                                             | 3.97      | 0.85 | มาก              |
| รวม                                                                            | 3.54      | 0.61 | มาก              |

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 7 ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 3.97$ ) ข้อ 1 ท่านมีความสุขและสนุกสนานกับการปฏิบัติงานกับบริษัทเมืองไทยประกันภัย จำกัด ( $\bar{X} = 3.68$ ) ข้อ 5 ความรู้สึกตื่นเต้นและกระตือรือร้นกับการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.67$ ) ข้อ 6 ขอบเขตและความสำคัญของงานที่ปฏิบัติชัดเจน ( $\bar{X} = 3.63$ ) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 3 มีโอกาสศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่ ( $\bar{X} = 3.46$ ) ข้อ 2 มีอิสระในการตัดสินใจ เลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.38$ ) ข้อ 4 มีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับระบบงานในองค์กรของท่าน ( $\bar{X} = 2.99$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายข้อ

| ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน                                   | $\bar{X}$ | S.D    | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------|-----------|--------|------------------|
| 1. อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ             | 3.24      | 0.76   | ปานกลาง          |
| 2. เครื่องอำนวยความสะดวกเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ                  | 3.25      | 0.86   | ปานกลาง          |
| 3. บริษัทจัดโต๊ะทำงานให้ท่านเหมาะสมกับตำแหน่งของท่าน             | 3.74      | 0.75   | มาก              |
| 4. ภายในสำนักงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเท สะอาดอย่างเพียงพอ         | 4.14      | 0.66   | มาก              |
| 5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่บริษัทจัดให้ส่งผลให้ท่านตั้งใจปฏิบัติงาน | 3.70      | 0.81   | มาก              |
| 6. ระยะเวลาปฏิบัติงานในแต่ละวันเหมาะสม,เพียงพอ                   | 3.90      | 0.94   | มาก              |
| 7. ระยะเวลาพักในแต่ละวันเพียงพอ,เหมาะสม                          | 3.31      | 0.98   | ปานกลาง          |
| รวม                                                              | 3.61      | 0.5966 | มาก              |

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 4 ภายในสำนักงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเท สะอาด อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.14$ ) ข้อ 6 ระยะเวลาปฏิบัติงานในแต่ละวันเหมาะสม,เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.90$ ) ข้อ 3 บริษัทจัดโต๊ะทำงานให้ท่านเหมาะสมกับตำแหน่งของท่าน( $\bar{X} = 3.74$ ) ข้อ 5 สิ่งอำนวยความสะดวกที่บริษัทจัดให้ส่งผลให้ท่านตั้งใจปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.70$ ) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 7 ระยะเวลาพักในแต่ละวันเพียงพอ,เหมาะสม( $\bar{X} = 3.31$ ) ข้อ 2 เครื่องอำนวยความสะดวกเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.25$ ) ข้อ 1 อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.24$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวมและรายข้อ

| ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา                                                               | $\bar{X}$ | S.D  | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารงาน                                                   | 3.33      | 0.95 | ปานกลาง          |
| 2. ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา                                    | 3.54      | 0.89 | มาก              |
| 3. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน,เลื่อนตำแหน่ง                    | 3.11      | 0.95 | ปานกลาง          |
| 4. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องาน | 3.50      | 0.97 | ปานกลาง          |
| 5. ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการตัดสินใจเรื่องงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา                             | 3.44      | 0.87 | ปานกลาง          |
| 6. ผู้บังคับบัญชามีเทคนิคในการบริหารงานที่ดีมีคุณภาพ                                            | 3.37      | 0.98 | ปานกลาง          |
| 7. ผู้บังคับบัญชาแสดงออกให้เห็นถึงการยอมรับในความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน            | 3.43      | 0.94 | ปานกลาง          |
| รวม                                                                                             | 3.39      | 0.72 | ปานกลาง          |

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.54$ ) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 4 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องาน( $\bar{X} = 3.50$ ) ข้อ 5 ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการตัดสินใจเรื่องงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา( $\bar{X} = 3.44$ ) ข้อ 7 ผู้บังคับบัญชาแสดงออกให้เห็นถึงการยอมรับในความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน ( $\bar{X} = 3.43$ ) ข้อ 6 ผู้บังคับบัญชามีเทคนิคในการบริหารงานที่ดีมีคุณภาพ( $\bar{X} = 3.37$ ) ข้อ 1 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารงาน( $\bar{X} = 3.33$ ) ข้อ 3 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน,เลื่อนตำแหน่ง ( $\bar{X} = 3.11$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมและรายข้อ

| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน                                                    | $\bar{X}$ | S.D  | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้<br>การปฏิบัติงานของพนักงานประสบความสำเร็จ | 3.80      | 0.88 | มาก              |
| 2. ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน                                      | 3.78      | 0.65 | มาก              |
| 3. ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่าง<br>เพื่อนร่วมงาน                            | 3.78      | 0.78 | มาก              |
| 4. เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้<br>เมื่อท่านไม่อยู่                       | 3.64      | 1.00 | มาก              |
| 5. การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความ-<br>ช่วยเหลือจากฝ่ายอื่นในบริษัท            | 3.39      | 0.85 | ปานกลาง          |
| 6. การแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์ทำงานกับ<br>เพื่อนร่วมงาน                          | 3.62      | 0.73 | มาก              |
| 7. มีการรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อปฏิบัติงานหรือกิจกรรม-<br>พิเศษ                          | 3.00      | 1.12 | ปานกลาง          |
| รวม                                                                                  | 3.57      | 0.62 | มาก              |

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1 เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของพนักงานประสบความสำเร็จ ( $\bar{X} = 3.80$ ) ข้อ 2 ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.78$ ) ข้อ 3 ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.78$ ) ข้อ 4 เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้เมื่อท่านไม่อยู่ ( $\bar{X} = 3.64$ ) ข้อ 6 การแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.62$ ) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 5 การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความช่วยเหลือจากฝ่ายอื่นในบริษัท ( $\bar{X} = 3.39$ ) และข้อ 7 มีการรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อปฏิบัติงานหรือกิจกรรมพิเศษ ( $\bar{X} = 3.00$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมและรายข้อ

| ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ                                                           | $\bar{X}$ | S.D  | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. บริษัทได้จัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลอย่างเหมาะสม                                  | 3.90      | 0.74 | มาก              |
| 2. เงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง                                            | 3.27      | 0.96 | ปานกลาง          |
| 3. เกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนและโบนัสประจำปีชัดเจนเหมาะสม                             | 3.10      | 1.00 | ปานกลาง          |
| 4. การขอรับบริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของบริษัท มีขั้นตอนที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็ว | 3.52      | 0.79 | มาก              |
| 5. เปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือนมีความเหมาะสมและเพียงพอ                          | 3.11      | 0.83 | ปานกลาง          |
| 6. บริษัทได้สร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานโดยการให้มีประกันชีวิตแก่พนักงานทุกคน       | 4.03      | 0.75 | มาก              |
| 7. บริษัทได้จัดให้มีเงินช่วยเหลือค่าครองชีพอย่างเหมาะสม                             | 3.55      | 0.80 | มาก              |
| รวม                                                                                 | 3.50      | 0.59 | ปานกลาง          |

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 6 บริษัทได้สร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานโดยการให้มีประกันชีวิตแก่พนักงานทุกคน ( $\bar{X} = 4.03$ ) ข้อ 1 บริษัทได้จัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลอย่างเหมาะสม( $\bar{X} = 3.90$ ) ข้อ 7 บริษัทได้จัดให้มีเงินช่วยเหลือค่าครองชีพอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.55$ ) ข้อ 4 การขอรับบริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของบริษัทมีขั้นตอนที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.52$ ) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 2 เงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง( $\bar{X} = 3.26$ ) ข้อ 5 เปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือนมีความเหมาะสมและเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.11$ ) ข้อ 3 เกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนและโบนัสประจำปีชัดเจนเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.10$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ด้านการประเมินผลงาน โดยรวมและรายข้อ

| ด้านการประเมินผลงาน                                                                         | $\bar{X}$ | S.D  | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. งานที่ปฏิบัติทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์                                           | 3.33      | 0.89 | ปานกลาง          |
| 2. งานที่ทำเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ได้รับความเจริญก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างดี      | 2.79      | 1.03 | ปานกลาง          |
| 3. ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ                                          | 3.04      | 0.87 | ปานกลาง          |
| 4. หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถและผลงานที่ปรากฏ | 2.68      | 1.05 | ปานกลาง          |
| 5. การประเมินผลงานให้เลื่อนตำแหน่งช่วยให้พนักงานมีการพัฒนาการทำงาน                          | 3.15      | 1.03 | ปานกลาง          |
| รวม                                                                                         | 3.00      | 0.79 | ปานกลาง          |

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการประเมินผลงานโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1 งานที่ปฏิบัติทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.33$ ) เป็นลำดับแรก และลำดับต่อไป คือ ข้อ 5 การประเมินผลงานให้เลื่อนตำแหน่งช่วยให้พนักงานมีการพัฒนาการทำงาน ( $\bar{X} = 3.15$ ) ข้อ 3 ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ( $\bar{X} = 3.04$ ) ข้อ 2 งานที่ทำเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ได้รับความเจริญก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 2.79$ ) ข้อ 4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถและผลงานที่ปรากฏ ( $\bar{X} = 2.68$ )

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม สถานภาพตำแหน่ง

| ความพึงพอใจของพนักงาน<br>ในด้าน     | หัวหน้าสำนักงานกลาง/<br>รักษาการหัวหน้าสำนัก<br>งานกลาง<br>( N = 56 ) |      |             | พนักงานบัญชี<br>( N = 31 ) |      |             | พนักงานบริการ<br>( N = 60 ) |      |             |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------|-------------|----------------------------|------|-------------|-----------------------------|------|-------------|
|                                     | $\bar{X}$                                                             | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$                  | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$                   | S.D. | ระดับ       |
| 1.ด้านลักษณะงาน                     | 3.48                                                                  | 0.56 | ปาน<br>กลาง | 3.71                       | 0.64 | มาก         | 3.51                        | 0.62 | มาก         |
| 2.ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน    | 3.42                                                                  | 0.58 | ปาน<br>กลาง | 3.76                       | 0.61 | มาก         | 3.72                        | 0.56 | มาก         |
| 3.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | 3.30                                                                  | 0.71 | ปาน<br>กลาง | 3.35                       | 0.84 | ปาน<br>กลาง | 3.49                        | 0.66 | ปาน<br>กลาง |
| 4.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน | 3.61                                                                  | 0.57 | มาก         | 3.71                       | 0.61 | มาก         | 3.47                        | 0.67 | ปาน<br>กลาง |
| 5.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ         | 3.39                                                                  | 0.57 | ปาน<br>กลาง | 3.48                       | 0.66 | ปาน<br>กลาง | 3.61                        | 0.56 | มาก         |
| 6.ด้านการประเมินผลงาน               | 3.00                                                                  | 0.77 | ปาน<br>กลาง | 3.05                       | 0.73 | ปาน<br>กลาง | 2.97                        | 0.84 | ปาน<br>กลาง |
| รวม                                 | 3.37                                                                  | 0.46 | ปาน<br>กลาง | 3.51                       | 0.55 | มาก         | 3.46                        | 0.50 | ปาน<br>กลาง |

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานบัญชีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) พนักงานบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) พนักงานหัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง มีความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานบัญชีมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.76$ ) ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.71$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.71$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิ การ ( $\bar{X} = 3.48$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.35$ ) ด้านการประเมินผลงาน ( $\bar{X} = 3.05$ ) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานบริการมีความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.72$ ) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.61$ ) ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.51$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.49$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.47$ ) ด้านการประเมินผลงาน ( $\bar{X} = 2.97$ ) พนักงานมีความพึง พพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า พนักงานหัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับมาก( $\bar{X} = 3.61$ ) ส่วนด้าน ลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.48$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.42$ ) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.39$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.30$ ) ด้านการประเมินผลงาน ( $\bar{X} = 3.00$ ) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อายุ

| ความพึงพอใจของพนักงาน<br>ในด้าน     | อายุระหว่าง 20-30 ปี<br>( N = 17 ) |      |             | อายุระหว่าง 31-40 ปี<br>( N = 88 ) |      |             | อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป<br>( N = 42 ) |      |             |
|-------------------------------------|------------------------------------|------|-------------|------------------------------------|------|-------------|---------------------------------------|------|-------------|
|                                     | $\bar{X}$                          | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$                          | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$                             | S.D. | ระดับ       |
| 1.ด้านลักษณะงาน                     | 3.61                               | 0.43 | มาก         | 3.55                               | 0.68 | มาก         | 3.49                                  | 0.50 | ปาน<br>กลาง |
| 2.ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน    | 3.36                               | 0.85 | ปาน<br>กลาง | 3.60                               | 0.61 | มาก         | 3.73                                  | 0.38 | มาก         |
| 3.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | 3.30                               | 0.57 | ปาน<br>กลาง | 3.31                               | 0.82 | ปาน<br>กลาง | 3.57                                  | 0.49 | มาก         |
| 4.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน | 3.36                               | 0.61 | ปาน<br>กลาง | 3.64                               | 0.62 | มาก         | 3.51                                  | 0.62 | มาก         |
| 5.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ         | 3.47                               | 0.69 | ปาน<br>กลาง | 3.53                               | 0.57 | มาก         | 3.45                                  | 0.59 | ปาน<br>กลาง |
| 6.ด้านการประเมินผลงาน               | 2.94                               | 0.77 | ปาน<br>กลาง | 3.06                               | 0.77 | ปาน<br>กลาง | 2.89                                  | 0.82 | ปาน<br>กลาง |
| รวม                                 | 3.34                               | 0.52 | ปาน<br>กลาง | 3.45                               | 0.53 | ปาน<br>กลาง | 3.44                                  | 3.39 | ปาน<br>กลาง |

จากตาราง 10 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลางสูงสุด ( $\bar{X} = 3.45$ ) ลำดับต่อมาคือพนักงานอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.44$ ) และพนักงานอายุระหว่าง 20-30 ปี ( $\bar{X} = 3.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.64$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.60$ ) ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.55$ ) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.53$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.31$ ) ด้านการประเมินผลงาน ( $\bar{X} = 3.06$ ) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.73$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.57$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.51$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.49$ ) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.45$ ) ด้านการประเมินผลงาน ( $\bar{X} = 2.89$ ) พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.61$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.47$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.36$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.36$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.30$ ) ด้านการประเมินผลงาน ( $\bar{X} = 2.94$ ) พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม สถานภาพครอบครัว

| ความพึงพอใจของพนักงาน<br>ในด้าน     | โสด<br>( N = 47 ) |      |         | สมรส<br>( N = 83 ) |      |         | หย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่<br>( N = 17 ) |      |         |
|-------------------------------------|-------------------|------|---------|--------------------|------|---------|-----------------------------------------|------|---------|
|                                     | $\bar{X}$         | S.D. | ระดับ   | $\bar{X}$          | S.D. | ระดับ   | $\bar{X}$                               | S.D. | ระดับ   |
| 1.ด้านลักษณะงาน                     | 3.36              | 0.48 | ปานกลาง | 3.62               | 0.65 | มาก     | 3.63                                    | 0.61 | มาก     |
| 2.ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน    | 3.44              | 0.54 | ปานกลาง | 3.67               | 0.60 | มาก     | 3.80                                    | 0.63 | มาก     |
| 3.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | 3.17              | 0.76 | ปานกลาง | 3.49               | 0.70 | ปานกลาง | 3.50                                    | 0.57 | ปานกลาง |
| 4.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน | 3.44              | 0.58 | ปานกลาง | 3.62               | 0.62 | มาก     | 3.66                                    | 0.74 | มาก     |
| 5.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ         | 3.33              | 0.63 | ปานกลาง | 3.55               | 0.55 | มาก     | 3.67                                    | 0.60 | มาก     |
| 6.ด้านการประเมินผลงาน               | 2.89              | 0.81 | ปานกลาง | 3.08               | 0.79 | ปานกลาง | 2.92                                    | 0.71 | ปานกลาง |
| รวม                                 | 3.27              | 0.45 | ปานกลาง | 3.51               | 0.50 | มาก     | 3.53                                    | 0.47 | มาก     |

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัว หย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัว หย่าร้าง, หม้าย, แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.80$ ) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.67$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.66$ ) ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.63$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.50$ ) ด้านการประเมินผลงาน ( $\bar{X} = 2.92$ ) พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.67$ ) ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.62$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.62$ ) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.08$ ) พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.44$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.44$ ) ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.36$ ) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.33$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.17$ ) ด้านการประเมินผลงาน ( $\bar{X} = 2.89$ )

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจของพนักงานในด้าน         | ต่ำกว่าปริญญาตรี ( N = 84 ) |      |         | ปริญญาตรีและสูงกว่า ( N = 63 ) |      |         |
|-------------------------------------|-----------------------------|------|---------|--------------------------------|------|---------|
|                                     | $\bar{X}$                   | S.D. | ระดับ   | $\bar{X}$                      | S.D. | ระดับ   |
| 1.ด้านลักษณะงาน                     | 3.62                        | 0.63 | มาก     | 3.44                           | 0.55 | ปานกลาง |
| 2.ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน    | 3.76                        | 0.58 | มาก     | 3.42                           | 0.56 | ปานกลาง |
| 3.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | 3.50                        | 0.66 | ปานกลาง | 3.25                           | 0.78 | ปานกลาง |
| 4.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน | 3.57                        | 0.67 | มาก     | 3.58                           | 0.56 | มาก     |
| 5.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ         | 3.61                        | 0.55 | มาก     | 3.35                           | 0.61 | ปานกลาง |
| 6.ด้านการประเมินผลงาน               | 3.04                        | 0.82 | ปานกลาง | 2.95                           | 0.74 | ปานกลาง |
| รวม                                 | 3.51                        | 0.49 | มาก     | 3.33                           | 0.47 | ปานกลาง |

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน คือ พนักงานที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.76$ ) ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.62$ ) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.61$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.57$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.50$ ) และด้านการประเมินผลงาน ( $\bar{X} = 3.04$ ) อยู่ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.58$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.44$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.42$ ) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.35$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.25$ ) และด้านการประเมินผลงาน ( $\bar{X} = 2.95$ ) พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน

| ความพึงพอใจของพนักงาน<br>ในด้าน     | ระหว่าง 1-9 ปี<br>( N = 71 ) |      |             | ระหว่าง 10-15 ปี<br>( N = 54 ) |      |             | 16 ปีขึ้นไป<br>( N = 22 ) |      |             |
|-------------------------------------|------------------------------|------|-------------|--------------------------------|------|-------------|---------------------------|------|-------------|
|                                     | $\bar{X}$                    | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$                      | S.D. | ระดับ       | $\bar{X}$                 | S.D. | ระดับ       |
| 1.ด้านลักษณะงาน                     | 3.52                         | 0.61 | มาก         | 3.55                           | 0.66 | มาก         | 3.61                      | 0.45 | มาก         |
| 2.ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน    | 3.51                         | 0.63 | มาก         | 3.74                           | 0.61 | มาก         | 3.63                      | 0.40 | มาก         |
| 3.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | 3.37                         | 0.73 | ปาน<br>กลาง | 3.33                           | 0.76 | ปาน<br>กลาง | 3.60                      | 0.57 | มาก         |
| 4.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน | 3.56                         | 0.60 | มาก         | 3.59                           | 0.58 | มาก         | 3.55                      | 0.81 | มาก         |
| 5.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ         | 3.57                         | 0.55 | มาก         | 3.49                           | 0.63 | ปาน<br>กลาง | 3.35                      | 0.62 | ปาน<br>กลาง |
| 6.ด้านการประเมินผลงาน               | 3.05                         | 0.76 | ปาน<br>กลาง | 2.93                           | 0.83 | ปาน<br>กลาง | 3.02                      | 0.77 | ปาน<br>กลาง |
| รวม                                 | 3.43                         | 0.48 | ปาน<br>กลาง | 3.43                           | 0.54 | ปาน<br>กลาง | 3.46                      | 0.41 | ปาน<br>กลาง |

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปานกลางสูงสุด ( $\bar{X} = 3.46$ ) ลำดับต่อมา คือพนักงานที่มีประสบการณ์ระหว่าง 10-15 ปี และระหว่าง 1-9 ปี มีความพึงพอใจปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.63$ ) ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.61$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.60$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.56$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.35$ ) ด้านการประเมินผลงาน ( $\bar{X} = 3.02$ ) พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ระหว่าง 10-15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.74$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.59$ ) ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.55$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.49$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.33$ ) และด้านการประเมินผลงาน ( $\bar{X} = 2.93$ ) พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ระหว่าง 1-9 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.57$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.56$ ) ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.52$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.51$ ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.37$ ) และด้านการประเมินผลงาน ( $\bar{X} = 3.05$ ) พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด โดยรวมและรายด้าน จำนวนตาม เงินเดือน

| ความพึงพอใจของพนักงานในด้าน          | ต่ำกว่า 6,000 บาท ( N=32 ) |      |         | 6,001-9,000 บาท ( N=53 ) |      |         | 9,001-12,000 บาท ( N=47 ) |      |         | 12,001 บาทขึ้นไป ( N=15 ) |      |         |
|--------------------------------------|----------------------------|------|---------|--------------------------|------|---------|---------------------------|------|---------|---------------------------|------|---------|
|                                      | $\bar{X}$                  | S.D. | ระดับ   | $\bar{X}$                | S.D. | ระดับ   | $\bar{X}$                 | S.D. | ระดับ   | $\bar{X}$                 | S.D. | ระดับ   |
| 1. ด้านลักษณะงาน                     | 3.53                       | 0.77 | มาก     | 3.63                     | 0.50 | มาก     | 3.46                      | 0.60 | ปานกลาง | 3.50                      | 0.57 | ปานกลาง |
| 2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน    | 3.73                       | 0.62 | มาก     | 3.63                     | 0.61 | มาก     | 3.52                      | 0.61 | มาก     | 3.60                      | 0.43 | มาก     |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | 3.50                       | 0.66 | ปานกลาง | 3.51                     | 0.65 | มาก     | 3.09                      | 0.83 | ปานกลาง | 3.64                      | 0.43 | มาก     |
| 4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน | 3.49                       | 0.61 | ปานกลาง | 3.62                     | 0.62 | มาก     | 3.51                      | 0.62 | มาก     | 3.76                      | 0.68 | มาก     |
| 5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ         | 3.54                       | 0.56 | มาก     | 3.63                     | 0.61 | มาก     | 3.38                      | 0.55 | ปานกลาง | 3.29                      | 0.61 | ปานกลาง |
| 6. ด้านการประเมินผลงาน               | 2.99                       | 0.88 | ปานกลาง | 3.10                     | 0.77 | ปานกลาง | 2.86                      | 0.81 | ปานกลาง | 3.09                      | 0.52 | ปานกลาง |
| รวม                                  | 3.46                       | 0.54 | ปานกลาง | 3.52                     | 0.48 | มาก     | 3.30                      | 0.50 | ปานกลาง | 3.48                      | 0.34 | ปานกลาง |

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 6,001-9,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท และพนักงานที่มีเงินเดือน 9,001-12,000 บาท และพนักงานที่มีเงินเดือนตั้งแต่ 12,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเงินเดือน 6,001-9,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประเมินผลงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีเงินเดือน 9,001-12,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเงินเดือนตั้งแต่ 12,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน

| ความพึงพอใจของพนักงาน<br>ในด้าน     | ภาคเหนือ<br>(N=36) |      |         | ภาคกลาง<br>(N=33) |      |         | ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ<br>(N=34) |      |         | ภาคตะวันออก<br>(N=14) |      |       | ภาคใต้<br>(N=30) |      |         |
|-------------------------------------|--------------------|------|---------|-------------------|------|---------|---------------------------------|------|---------|-----------------------|------|-------|------------------|------|---------|
|                                     | $\bar{X}$          | S.D. | ระดับ   | $\bar{X}$         | S.D. | ระดับ   | $\bar{X}$                       | S.D. | ระดับ   | $\bar{X}$             | S.D. | ระดับ | $\bar{X}$        | S.D. | ระดับ   |
| 1.ด้านลักษณะงาน                     | 3.66               | 0.47 | มาก     | 3.65              | 0.56 | มาก     | 3.18                            | 0.74 | ปานกลาง | 3.67                  | 0.41 | มาก   | 3.63             | 0.59 | มาก     |
| 2.ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน    | 3.73               | 0.48 | มาก     | 3.55              | 0.64 | มาก     | 3.32                            | 0.59 | ปานกลาง | 3.73                  | 0.68 | มาก   | 3.81             | 0.54 | มาก     |
| 3.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | 3.66               | 0.45 | มาก     | 3.44              | 0.74 | ปานกลาง | 2.90                            | 0.88 | ปานกลาง | 3.59                  | 0.72 | มาก   | 3.49             | 0.49 | ปานกลาง |
| 4.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน | 3.70               | 0.45 | มาก     | 3.57              | 0.54 | มาก     | 3.18                            | 0.68 | ปานกลาง | 3.64                  | 0.60 | มาก   | 3.83             | 0.65 | มาก     |
| 5.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ         | 3.52               | 0.52 | มาก     | 3.37              | 0.62 | ปานกลาง | 3.31                            | 0.62 | ปานกลาง | 3.81                  | 0.52 | มาก   | 3.67             | 0.55 | มาก     |
| 6.ด้านการประเมินผลงาน               | 2.96               | 0.72 | ปานกลาง | 2.93              | 0.78 | ปานกลาง | 2.75                            | 0.94 | ปานกลาง | 3.54                  | 0.60 | มาก   | 3.13             | 0.63 | ปานกลาง |
| รวม                                 | 3.54               | 0.36 | มาก     | 3.42              | 0.50 | ปานกลาง | 3.11                            | 0.56 | ปานกลาง | 3.67                  | 0.48 | มาก   | 3.60             | 0.37 | มาก     |

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคใต้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคเหนือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประเมินผลงาน พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ พึงพอใจในระดับปานกลาง พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุด พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออก มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน อยู่ในระดับมาก พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคใต้มีความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ พึงพอใจในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด  
จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้าน  
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการ  
ประเมินผลงาน จำแนกตาม สถานภาพตำแหน่ง อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสบการณ์  
ทำงาน เงินเดือน ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน

ตาราง 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำกัดตาม สถานภาพตำแหน่ง

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ในด้าน      | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F       | P    |
|-------------------------------------------|------------------|-----|--------|-------|---------|------|
| 1. ด้านลักษณะงาน                          | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.128  | .564  | 1.549   | .216 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 52.432 | .364  |         |      |
|                                           | รวม              | 146 | 53.560 |       |         |      |
| 2. ด้านสภาพแวดล้อมในการ-<br>ปฏิบัติงาน    | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 3.514  | 1.757 | 5.223** | .006 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 48.445 | .336  |         |      |
|                                           | รวม              | 146 | 51.959 |       |         |      |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ-<br>บัญชา | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.044  | .522  | 1.010   | .367 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 74.457 | .517  |         |      |
|                                           | รวม              | 146 | 75.501 |       |         |      |
| 6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง<br>ผู้ร่วมงาน  | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.254  | .627  | 1.632   | .199 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 55.317 | .384  |         |      |
|                                           | รวม              | 146 | 56.571 |       |         |      |
| 5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ              | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.375  | .688  | 2.004   | .139 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 49.415 | .343  |         |      |
|                                           | รวม              | 146 | 50.790 |       |         |      |
| 6. ด้านการประเมินผลงาน                    | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.116  | .058  | 0.093   | .912 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 90.203 | .626  |         |      |
|                                           | รวม              | 146 | 90.319 |       |         |      |
| รวม                                       | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.462  | .231  | 0.957   | .387 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 34.736 | .241  |         |      |
|                                           | รวม              | 146 | 35.198 |       |         |      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง

| สถานภาพตำแหน่ง                                  | $\bar{X}$ | หัวหน้าสำนักงานกลาง/<br>รักษาการหัวหน้า<br>สำนักงานกลาง | พนักงานบริการ | พนักงานบัญชี |
|-------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------|---------------|--------------|
|                                                 |           | 3.42                                                    | 3.72          | 3.76         |
| หัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง | 3.42      | -                                                       | 0.31*         | 0.34*        |
| พนักงานบริการ                                   | 3.72      |                                                         | -             | 0.03         |
| พนักงานบัญชี                                    | 3.76      |                                                         |               | -            |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานบัญชีและพนักงานตำแหน่งบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานบัญชีและพนักงานบริการมีค่าความพึงพอใจมากกว่าพนักงานตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง

ตาราง 18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำแนกตาม อายุ

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ในด้าน      | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F     | P    |
|-------------------------------------------|------------------|-----|--------|-------|-------|------|
| 1. ด้านลักษณะงาน                          | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.194  | 0.096 | 0.261 | .770 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 53.367 | 0.371 |       |      |
|                                           | รวม              | 146 | 53.560 |       |       |      |
| 2.ด้านสภาพแวดล้อมในการ-<br>ปฏิบัติงาน     | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.672  | 0.836 | 2.393 | .095 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 50.288 | 0.349 |       |      |
|                                           | รวม              | 146 | 51.959 |       |       |      |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ-<br>บัญชา | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 2.039  | 1.020 | 1.999 | .139 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 73.462 | 0.510 |       |      |
|                                           | รวม              | 146 | 75.501 |       |       |      |
| 4.ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง<br>ผู้ร่วมงาน   | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.337  | 0.668 | 1.742 | .179 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 55.235 | 0.384 |       |      |
|                                           | รวม              | 146 | 56.571 |       |       |      |
| 5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ              | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.183  | 0.091 | 0.260 | .772 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 50.607 | 0.351 |       |      |
|                                           | รวม              | 146 | 50.790 |       |       |      |
| 6. ด้านการประเมินผลงาน                    | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.869  | 0.434 | 0.699 | .499 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 89.450 | 0.621 |       |      |
|                                           | รวม              | 146 | 90.319 |       |       |      |
| รวม                                       | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.174  | 0.086 | 0.357 | .700 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 35.024 | 0.243 |       |      |
|                                           | รวม              | 146 | 35.198 |       |       |      |

จากตาราง 18 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำแนกตาม สถานภาพครอบครัว

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ในด้าน      | แหล่งความแปรปรวน                  | df              | SS                        | MS            | F      | P    |
|-------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|---------------------------|---------------|--------|------|
| 1. ด้านลักษณะงาน                          | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>144<br>146 | 2.155<br>51.406<br>53.560 | 1.077<br>.357 | 3.018  | .052 |
| 2. ด้านสภาพแวดล้อมในการ<br>ปฏิบัติงาน     | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>144<br>146 | 2.195<br>49.764<br>51.959 | 1.098<br>.346 | 3.176* | .045 |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ-<br>บัญชา | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>144<br>146 | 3.394<br>72.107<br>75.501 | 1.697<br>.501 | 3.389* | .036 |
| 3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง<br>ผู้ร่วมงาน  | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>144<br>146 | 1.148<br>55.424<br>56.571 | .574<br>.385  | 1.491  | .229 |
| 5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ              | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>144<br>146 | 2.037<br>48.753<br>50.790 | 1.019<br>.339 | 3.009  | .052 |
| 6. ด้านการประเมินผลงาน                    | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>144<br>146 | 1.228<br>89.091<br>90.319 | .614<br>.619  | 0.993  | .373 |
| รวม                                       | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>144<br>146 | 1.813<br>33.385<br>35.198 | .906<br>.232  | 3.910* | .022 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน  
จำแนกตาม สถานภาพครอบครัว

| สถานภาพครอบครัว           | $\bar{X}$ | โสด  | สมรส  | หย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่ |
|---------------------------|-----------|------|-------|---------------------------|
|                           |           | 3.44 | 3.67  | 3.80                      |
| โสด                       | 3.44      | -    | 0.23* | 0.35*                     |
| สมรส                      | 3.67      |      | -     | 0.13                      |
| หย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่ | 3.80      |      |       | -                         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวสมรสและหย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัว สมรสและหย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่ มีค่าความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

ตาราง 21 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตาม  
สถานภาพครอบครัว

| สถานภาพครอบครัว           | $\bar{X}$ | โสด  | สมรส  | หย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่ |
|---------------------------|-----------|------|-------|---------------------------|
|                           |           | 3.17 | 3.49  | 3.50                      |
| โสด                       | 3.17      | -    | 0.32* | 0.34                      |
| สมรส                      | 3.49      |      | -     | 0.01                      |
| หย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่ | 3.50      |      |       | -                         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสดและหย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่าความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และมีค่าความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง,หม้าย ,แยกกันอยู่

ตาราง 22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำกัดตาม ระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ในด้าน | ต่ำกว่าปริญญาตรี (N=84) |      | ปริญญาตรีและสูงกว่า<br>(N=63) |      | t        | P    |
|--------------------------------------|-------------------------|------|-------------------------------|------|----------|------|
|                                      | $\bar{X}$               | S.D. | $\bar{X}$                     | S.D. |          |      |
| ด้านลักษณะงาน                        | 3.62                    | 0.63 | 3.44                          | 0.55 | 1.847    | .067 |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน       | 3.76                    | 0.58 | 3.42                          | 0.56 | 3.582*** | .000 |
| ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา    | 3.50                    | 0.66 | 3.25                          | 0.78 | 1.987*   | .049 |
| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน    | 3.57                    | 0.67 | 3.58                          | 0.56 | 0.117    | .907 |
| ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ            | 3.61                    | 0.55 | 3.35                          | 0.61 | 2.616**  | .010 |
| ด้านการประเมินผลงาน                  | 3.04                    | 0.82 | 2.95                          | 0.74 | 0.692    | .490 |
| รวม                                  | 3.51                    | 0.49 | 3.33                          | 0.47 | 2.269*   | .025 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 22 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และพบว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำกัดตาม ประสบการณ์ทำงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ในด้าน      | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F     | P    |
|-------------------------------------------|------------------|-----|--------|-------|-------|------|
| 1. ด้านลักษณะงาน                          | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.147  | 0.073 | 0.199 | .820 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 53.413 | 0.371 |       |      |
|                                           | รวม              | 146 | 53.560 |       |       |      |
| 2.ด้านสภาพแวดล้อมในการ<br>ปฏิบัติงาน      | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.654  | 0.827 | 2.368 | .097 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 50.305 | 0.349 |       |      |
|                                           | รวม              | 146 | 51.959 |       |       |      |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ-<br>บัญชา | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.247  | 0.624 | 1.209 | .301 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 74.254 | 0.516 |       |      |
|                                           | รวม              | 146 | 75.501 |       |       |      |
| 4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง<br>ผู้ร่วมงาน  | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.0431 | 0.021 | 0.056 | .946 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 56.528 | 0.393 |       |      |
|                                           | รวม              | 146 | 56.571 |       |       |      |
| 5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ              | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.876  | 0.438 | 1.264 | .286 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 49.914 | 0.347 |       |      |
|                                           | รวม              | 146 | 50.790 |       |       |      |
| 6. ด้านการประเมินผลงาน                    | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.447  | 0.223 | 0.358 | .700 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 89.872 | 0.624 |       |      |
|                                           | รวม              | 146 | 90.319 |       |       |      |
| รวม                                       | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.016  | 0.083 | 0.034 | .966 |
|                                           | ภายในกลุ่ม       | 144 | 35.181 | 0.244 |       |      |
|                                           | รวม              | 146 | 35.198 |       |       |      |

จากตาราง 23 แสดงว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำแนกตาม เงินเดือน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ในด้าน          | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F       | P    |
|-----------------------------------------------|------------------|-----|--------|-------|---------|------|
| 1. ด้านลักษณะงาน                              | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 0.717  | 0.239 | 0.647   | .586 |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 143 | 52.843 | 0.370 |         |      |
|                                               | รวม              | 146 | 53.560 |       |         |      |
| 2. ด้านสภาพแวดล้อมในการ<br>ปฏิบัติงาน         | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 0.909  | 0.303 | 0.849   | .469 |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 143 | 51.050 | 0.357 |         |      |
|                                               | รวม              | 146 | 51.959 |       |         |      |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้<br>บังคับ-<br>บัญชา | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 6.333  | 2.111 | 4.364** | .006 |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 143 | 69.169 | 0.484 |         |      |
|                                               | รวม              | 146 | 75.501 |       |         |      |
| 4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง<br>ผู้ร่วมงาน      | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.049  | 0.350 | 0.901   | .443 |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 143 | 55.522 | 0.388 |         |      |
|                                               | รวม              | 146 | 56.571 |       |         |      |
| 5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ                  | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.301  | 0.767 | 2.262   | .084 |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 143 | 48.489 | 0.339 |         |      |
|                                               | รวม              | 146 | 50.790 |       |         |      |
| 6. ด้านการประเมินผลงาน                        | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.572  | 0.524 | 0.844   | .472 |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 143 | 88.747 | 0.621 |         |      |
|                                               | รวม              | 146 | 90.319 |       |         |      |
| รวม                                           | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.263  | 0.421 | 1.774   | .155 |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 143 | 33.935 | 0.237 |         |      |
|                                               | รวม              | 146 |        |       |         |      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 พนักงานที่มีเงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามเงินเดือน

| เงินเดือน       | $\bar{X}$ | 9,001-12,000บาท | ต่ำกว่า6,000บาท | 6,001-9,000บาท | 12,001บาทขึ้นไป |
|-----------------|-----------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|
|                 |           | 3.09            | 3.50            | 3.51           | 3.64            |
| 9,001-12,000บาท | 3.09      | -               | 0.41*           | 0.42*          | 0.55*           |
| ต่ำกว่า6,000บาท | 3.50      |                 | -               | 0.01           | 0.14            |
| 6,001-9,000บาท  | 3.51      |                 |                 | -              | 0.12            |
| 12,001บาทขึ้นไป | 3.64      |                 |                 |                | -               |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 12,001 บาทขึ้นไป และ 6,001-9,000 บาท และต่ำกว่า 6,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างจาก 9,001-12,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีเงินเดือน 12,001 บาทขึ้นไป และ 6,001-9,000 บาท และต่ำกว่า 6,000 บาท มีค่าความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน 9,001-12,000 บาท

ตาราง 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำกัดตาม ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ในด้าน     | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F        | P    |
|------------------------------------------|------------------|-----|--------|-------|----------|------|
| 1. ด้านลักษณะงาน                         | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 5.772  | 1.443 | 4.288**  | .003 |
|                                          | ภายในกลุ่ม       | 142 | 47.789 | 0.337 |          |      |
|                                          | รวม              | 146 | 53.560 |       |          |      |
| 2.ด้านสภาพแวดล้อมในการ<br>ปฏิบัติงาน     | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 5.100  | 1.275 | 3.863**  | .005 |
|                                          | ภายในกลุ่ม       | 142 | 46.860 | 0.330 |          |      |
|                                          | รวม              | 146 | 51.959 |       |          |      |
| 3.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ-<br>บัญชา | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 11.485 | 2.871 | 6.369*** | .000 |
|                                          | ภายในกลุ่ม       | 142 | 64.017 | 0.451 |          |      |
|                                          | รวม              | 146 | 75.501 |       |          |      |
| 4.ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง<br>ผู้ร่วมงาน  | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 8.013  | 2.003 | 5.859*** | .000 |
|                                          | ภายในกลุ่ม       | 142 | 48.558 | 0.342 |          |      |
|                                          | รวม              | 146 | 56.571 |       |          |      |
| 5.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ              | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 3.967  | 0.992 | 3.008*   | .020 |
|                                          | ภายในกลุ่ม       | 142 | 46.823 | 0.330 |          |      |
|                                          | รวม              | 146 | 50.790 |       |          |      |
| 6. ด้านการประเมินผลงาน                   | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 6.934  | 1.734 | 2.952*   | .022 |
|                                          | ภายในกลุ่ม       | 142 | 83.385 | 0.587 |          |      |
|                                          | รวม              | 146 | 90.319 |       |          |      |
| รวม                                      | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 5.581  | 1.395 | 6.689*** | .000 |
|                                          | ภายในกลุ่ม       | 142 | 29.617 | 0.209 |          |      |
|                                          | รวม              | 146 | 35.198 |       |          |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 26 แสดงว่า พนักงานที่มีภูมิภาคที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และพนักงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการและด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านลักษณะงาน จำแนกตาม ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน

| ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน  |           | ภาคตะวันออก<br>เฉียงเหนือ | ภาคใต้ | ภาคกลาง | ภาคเหนือ | ภาคตะวันออก |
|-----------------------|-----------|---------------------------|--------|---------|----------|-------------|
|                       | $\bar{X}$ | 3.18                      | 3.63   | 3.65    | 3.66     | 3.67        |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 3.18      | -                         | 0.45*  | 0.46*   | 0.48*    | 0.49*       |
| ภาคใต้                | 3.63      |                           | -      | 0.01    | 0.03     | 0.04        |
| ภาคกลาง               | 3.65      |                           |        | -       | 0.01     | 0.03        |
| ภาคเหนือ              | 3.66      |                           |        |         | -        | 0.01        |
| ภาคตะวันออก           | 3.67      |                           |        |         |          | -           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ มีค่าความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตาราง 28 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน

| ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน  |           | ภาคตะวันออก<br>เฉียงเหนือ | ภาคกลาง | ภาคเหนือ | ภาคตะวันออก | ภาคใต้ |
|-----------------------|-----------|---------------------------|---------|----------|-------------|--------|
|                       | $\bar{X}$ | 3.32                      | 3.55    | 3.73     | 3.73        | 3.81   |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 3.32      | -                         | 0.23    | 0.42*    | 0.42*       | 0.50*  |
| ภาคกลาง               | 3.55      |                           | -       | 0.18     | 0.18        | 0.26   |
| ภาคเหนือ              | 3.73      |                           |         | -        | 0.00        | 0.08   |
| ภาคตะวันออก           | 3.73      |                           |         |          | -           | 0.08   |
| ภาคใต้                | 3.81      |                           |         |          |             | -      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคกลาง และ ตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคใต้ ภาคตะวันออก ภาคเหนือ มีค่าความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตาราง 29 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตาม ภูมิภาค ที่ปฏิบัติงาน

| ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน  |           | ภาคตะวันออก<br>เฉียงเหนือ | ภาคกลาง | ภาคใต้ | ภาคตะวันออก | ภาคเหนือ |
|-----------------------|-----------|---------------------------|---------|--------|-------------|----------|
|                       | $\bar{X}$ | 2.90                      | 3.44    | 3.49   | 3.60        | 3.65     |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 2.90      | -                         | 0.54*   | 0.59*  | 0.69*       | 0.75*    |
| ภาคกลาง               | 3.44      |                           | -       | 0.05   | 0.15        | 0.21     |
| ภาคใต้                | 3.49      |                           |         | -      | 0.11        | 0.16     |
| ภาคตะวันออก           | 3.60      |                           |         |        | -           | 0.05     |
| ภาคเหนือ              | 3.65      |                           |         |        |             | -        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคใต้ และภาคกลาง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคใต้ ภาคกลาง มีค่าความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตาราง 30 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน จำแนกตาม ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน

| ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน  |           | ภาคตะวันออก<br>เฉียงเหนือ | ภาคกลาง | ภาคตะวันออก | ภาคเหนือ | ภาคใต้ |
|-----------------------|-----------|---------------------------|---------|-------------|----------|--------|
|                       | $\bar{X}$ | 3.18                      | 3.57    | 3.64        | 3.70     | 3.83   |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 3.18      | -                         | 0.40*   | 0.47*       | 0.52*    | 0.66*  |
| ภาคกลาง               | 3.57      |                           | -       | 0.07        | 0.13     | 0.26   |
| ภาคตะวันออก           | 3.64      |                           |         | -           | 0.06     | 0.19   |
| ภาคเหนือ              | 3.70      |                           |         |             | -        | 0.13   |
| ภาคใต้                | 3.83      |                           |         |             |          | -      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคกลาง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคกลาง มีค่าความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตาราง 31 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกตาม  
ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน

| ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน  |           | ภาคตะวันออก<br>เฉียงเหนือ | ภาคกลาง | ภาคเหนือ | ภาคใต้ | ภาคตะวันออก |
|-----------------------|-----------|---------------------------|---------|----------|--------|-------------|
|                       | $\bar{X}$ | 3.31                      | 3.37    | 3.52     | 3.67   | 3.81        |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 3.31      | -                         | 0.06    | 0.21     | 0.36*  | 0.50*       |
| ภาคกลาง               | 3.37      |                           | -       | 0.15     | 0.30*  | 0.43*       |
| ภาคเหนือ              | 3.52      |                           |         | -        | 0.15   | 0.28        |
| ภาคใต้                | 3.67      |                           |         |          | -      | 0.13        |
| ภาคตะวันออก           | 3.81      |                           |         |          |        | -           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคตะวันออก ภาคใต้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานในภาคตะวันออก และภาคใต้มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตาราง 32 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้านการประเมินผลงาน จำแนกตาม ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน

| ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน  |           | ภาคตะวันออก<br>เฉียงเหนือ | ภาคกลาง | ภาคเหนือ | ภาคใต้ | ภาคตะวันออก |
|-----------------------|-----------|---------------------------|---------|----------|--------|-------------|
|                       | $\bar{X}$ | 2.75                      | 2.93    | 2.96     | 3.13   | 3.54        |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 2.75      | -                         | 0.18    | 0.21     | 0.38*  | 0.79*       |
| ภาคกลาง               | 2.93      |                           | -       | 0.03     | 0.20   | 0.61*       |
| ภาคเหนือ              | 2.96      |                           |         | -        | 0.17   | 0.58*       |
| ภาคใต้                | 3.13      |                           |         |          | -      | 0.41        |
| ภาคตะวันออก           | 3.54      |                           |         |          |        | -           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคตะวันออก ภาคใต้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการประเมินผลงาน แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกและภาคใต้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคกลางและภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานในภาคกลางและภาคเหนือ

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด

ตาราง 33 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด

| ลำดับที่ | ข้อเสนอแนะ                                                                          | ความถี่ |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.       | <b>ด้านลักษณะงาน</b><br>ควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับงาน                        | 18      |
| 1.       | <b>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</b><br>ควรปรับปรุงเวลาเลิกงานให้เร็วกว่า 18.00 น. | 30      |
| 2.       | ควรมีคอมพิวเตอร์ให้ใช้ทุกสาขา                                                       | 17      |
| 3.       | สถานที่คับแคบเกินไป                                                                 | 5       |
| 1.       | <b>ด้านอื่น ๆ</b><br>ผู้บริหารควรให้ความสำคัญพนักงานประจำสาขาเท่ากับฝ่ายขาย         | 20      |
| 2.       | พนักงานฝ่ายขายไม่เคารพสิทธิของพนักงานประจำสาขา                                      | 5       |

จากตารางพนักงานให้ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน พนักงานเสนอว่าควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับงาน
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุดคือ ควรปรับปรุงเวลาเลิกงานให้เร็วกว่า 18.00 น. รองลงมาคือ ควรมีคอมพิวเตอร์ให้ใช้ทุกสาขา และสถานที่คับแคบเกินไป
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ พนักงานเสนอว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญ พนักงานประจำสำนักงานกลางเท่ากับฝ่ายขาย และพนักงานฝ่ายขายไม่เคารพสิทธิของพนักงานประจำสำนักงานกลาง

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการศึกษาค้นคว้า ตามลำดับต่อไปนี้

#### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลางใน บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลางใน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำแนกตาม สถานภาพตำแหน่ง อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน และภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน
3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำสำนักงานกลางใน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำนวน ทั้งหมด 235 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 ตุลาคม 2545 จากรายงานของฝ่ายกิจการและปฏิบัติการสาขา ของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด) ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 147 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลาง ในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลาง ในบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวของลิเคิร์ท (Likert Scale) จำนวน 40 ข้อ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน จำนวน 7 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำนวน 7 ข้อ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำนวน 7 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน จำนวน 7 ข้อ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำนวน 7 ข้อ และด้านการประเมินผลงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ไปให้กลุ่มตัวอย่าง ตามรายชื่อที่ได้รับมาจากผู้บริหารฝ่ายกิจการและปฏิบัติการสาขา และได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น 147 ฉบับ : คิดเป็นร้อยละ 100 และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. พิจารณาความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามปรากฏว่าทุกฉบับสมบูรณ์ จึงนำมาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS
2. วิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าร้อยละ คำนวณค่าความถี่และร้อยละ
3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลาง บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลางจำแนกตามระดับการศึกษา โดยการทดสอบ t-test
5. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลาง จำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง อายุ สถานภาพครอบครัว ประสบการณ์ทำงาน เงินเดือน ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน โดยการทดสอบ F-test แบบ One-Way anova และถ้าพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยทุกตัวแปรที่ทดสอบ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

## สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ดังนี้

### 1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริการ รองลงมาหัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง และพนักงานบัญชี ตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี รองลงมาอายุ 41 ปีขึ้นไป และอยู่ระหว่าง 20-30 ปี ตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส รองลงมาสถานภาพโสด และหย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่ ตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-9 ปี รองลงมาอยู่ระหว่าง 10-15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป ตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือน 6,001-9,000 บาท รองลงมา 9,001-12,000 บาท และต่ำกว่า 6,000 บาท และ 12,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในภาคเหนือ รองลงมาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออก ตามลำดับ

### 2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านลักษณะงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 7 ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 3.97$ ) ข้อ 1 ท่านมีความสุขและสนุกสนานกับการปฏิบัติงานกับบริษัทเมืองไทยประกันภัย จำกัด ( $\bar{X} = 3.68$ ) ข้อ 5 ความรู้สึกตื่นเต้นและกระตือรือร้นกับการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.67$ ) ข้อ 6 ขอบเขตและความสำคัญของงานที่ปฏิบัติชัดเจน ( $\bar{X} = 3.63$ ) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 3 มีโอกาสศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่ ( $\bar{X} = 3.46$ ) ข้อ 2 มีอิสระในการตัดสินใจ เลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.38$ ) ข้อ 4 มีโอกาสแสดงความคิดเห็น

เห็นต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับระบบงานในองค์กรของท่าน ( $\bar{X} = 2.99$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 4 ภายในสำนักงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเท สะอาด อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.14$ ) ข้อ 6 ระยะเวลาปฏิบัติงานในแต่ละวันเหมาะสม,เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.90$ ) ข้อ 3 บริษัทจัดโต๊ะทำงานให้ท่านเหมาะสมกับตำแหน่งของท่าน ( $\bar{X} = 3.74$ ) ข้อ 5 สิ่งอำนวยความสะดวกที่บริษัทจัดให้ส่งผลให้ท่านตั้งใจปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.70$ ) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 7 ระยะเวลาพักในแต่ละวันเพียงพอ,เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.31$ ) ข้อ 2 เครื่องอำนวยความสะดวกเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.25$ ) ข้อ 1 อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.24$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.54$ ) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 4 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องาน ( $\bar{X} = 3.50$ ) ข้อ 5 ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการตัดสินใจเรื่องงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.44$ ) ข้อ 7 ผู้บังคับบัญชาแสดงออกให้เห็นถึงการยอมรับในความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน ( $\bar{X} = 3.43$ ) ข้อ 6 ผู้บังคับบัญชามีเทคนิคในการบริหารงานที่ดีมีคุณภาพ ( $\bar{X} = 3.37$ ) ข้อ 1 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารงาน ( $\bar{X} = 3.33$ ) ข้อ 3 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน,เลื่อนตำแหน่ง ( $\bar{X} = 3.11$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1 เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของพนักงานประสบความสำเร็จ ( $\bar{X} = 3.80$ ) ข้อ 2 ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.78$ ) ข้อ 3 ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.78$ ) ข้อ 4 เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้เมื่อท่านไม่อยู่ ( $\bar{X} = 3.64$ ) ข้อ 6 การแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.62$ ) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 5 การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความช่วยเหลือจากฝ่ายอื่นในบริษัท ( $\bar{X} = 3.39$ ) และข้อ 7 มีการรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อปฏิบัติงานหรือกิจกรรมพิเศษ ( $\bar{X} = 3.00$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 6 บริษัทได้สร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานโดยการให้มีประกันชีวิตแก่พนักงานทุกคน ( $\bar{X} = 4.03$ ) ข้อ 1 บริษัทได้จัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.90$ ) ข้อ 7 บริษัทได้จัดให้มีเงินช่วยเหลือค่าครองชีพอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.55$ ) ข้อ 4 การขอรับบริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของบริษัทมีขั้นตอนที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.52$ ) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 2 เงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง ( $\bar{X} = 3.26$ ) ข้อ 5 เปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือนมีความเหมาะสมและเพียงพอ

( $\bar{X} = 3.11$ ) ข้อ 3 เกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนและโบนัสประจำปีชัดเจนเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.10$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.6 ด้านการประเมินผลงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการประเมินผลงาน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1 งานที่ปฏิบัติทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.33$ ) เป็นลำดับแรก และลำดับต่อไป คือ ข้อ 5 การประเมินผลงานให้เลื่อนตำแหน่งช่วยให้พนักงานมีการพัฒนาการทำงาน ( $\bar{X} = 3.15$ ) ข้อ 3 ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ( $\bar{X} = 3.04$ ) ข้อ 2 งานที่ทำให้เปิดโอกาสและสนับสนุนให้ได้รับความเจริญก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 2.79$ ) ข้อ 4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถและผลงานที่ปรากฏ ( $\bar{X} = 2.68$ )

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ในลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน จำแนกตาม สถานภาพตำแหน่ง อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน เงินเดือน และภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังนี้

3.1 พนักงานที่มีสถานภาพตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่พนักงานบัญชีและพนักงานบริการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ พนักงานมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีสถานภาพ หย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวสมรสมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่

3.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.5 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิตจำกัด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.6 พนักงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ พนักงานที่มีเงินเดือน 12,001 บาทขึ้นไป และ 6,001-9,000 บาท และต่ำกว่า 6,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน 9,001-12,000 บาท

3.7 พนักงานที่มีภูมิภาคที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคใต้ ภาคตะวันออก ภาคเหนือ มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคใต้ ภาคกลาง มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 โดยที่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคกลาง มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกและภาคใต้ มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการประเมินผลงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคตะวันออกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานในภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. การรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ข้อที่มีความถี่สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ควรปรับปรุงเวลาเลิกงานให้เร็วกว่า 18.00 น. และรองลงมาคือ ควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และควรมีคอมพิวเตอร์ให้ใช้ทุกสาขา

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มีประเด็นอภิปรายผลดังนี้

## 1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริการ อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-9 ปี ได้รับเงินเดือน 6,001-9,000 บาท และปฏิบัติงานในภาคเหนือ แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริการ ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะว่า บางสำนักงานกลางสาขามีพนักงานบริการมากกว่า 1 คน ซึ่งขึ้นอยู่กับบริเวณที่ต้องทำความสะอาดในสำนักงานและรอบ ๆ พนักงานบริการส่วนใหญ่ที่บริษัทรับเข้ามาทำงานคือมีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษา หรือ ม.6 จึงทำให้เขามีอัตราเงินเดือนที่ไม่สูงนัก

## 2. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ทั้ง

6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บางด้านมีความพึงพอใจมาก บางด้านพึงพอใจปานกลาง จะเห็นได้ว่า การที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในองค์การ ถ้าองค์การใดมีสิ่งที่เป็นสิ่งจูงใจมากก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก พนักงานมีความรู้สึกอยากทำงาน ทุ่มหาความสามารถเพื่องาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ มอร์ส (Morse.1958:52) ได้ให้ความเห็นว่า ถ้าบุคคลพึงพอใจในการทำงานแล้วจะช่วยลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน รักงาน รักรงาน หน้าที่ทำ มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณิษฐ์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ญาดา พงศบริพัตร (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด เป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านลักษณะงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ตัวงานมีความน่าสนใจ ไม่จำเจ ซ้ำซาก เป็นงานที่สามารถทำให้สำเร็จได้ เป็นงานที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เป็นงานที่ได้พบปะผู้คนหลากหลายระดับทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เมื่อได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันประโยชน์ที่ได้รับตามมาก็คือ ได้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น อีกประการคือ องค์การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานไม่สับสนในการปฏิบัติหน้าที่

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า บริษัทได้จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี มีโต๊ะทำงานให้พนักงานทุกตำแหน่ง มีเครื่องใช้สำนักงานเพียงพอกับปริมาณงาน สถานที่ทำงานอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและสนุกกับงาน

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ก็เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนไม่เหมือนกัน ฉะนั้นผู้บังคับบัญชาก็ควรจะ

ปฏิบัติกับผู้ได้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน ไม่ควรฟังความคิดเห็นแต่เฉพาะบุคคลที่ตนเองชอบเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการสอนงานให้กัน การสับเปลี่ยนหน้าที่กัน เพื่อจะได้ปฏิบัติงานแทนกันได้เมื่อใครคนใดคนหนึ่งไม่อยู่

2.5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เศรษฐกิจในยุคปัจจุบันที่ตกต่ำ ทำให้องค์กรต้องหากลยุทธ์เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดและในการอยู่รอดของธุรกิจนั้นก็ก็ต้องประหยัดรายจ่าย บริษัทจึงจำเป็นต้องปรับอัตราเงินเดือนและสวัสดิการลดลงไปบ้าง หรืออาจจะปรับขึ้นบ้างแต่ก็น้อย เมื่อสิ่งตอบแทนไม่เป็นไปตามที่พนักงานต้องการก็เป็นไปได้ว่าจะไม่พึงพอใจในงานที่ปฏิบัติเท่าที่ควร

2.6 ด้านการประเมินผลงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการประเมินผลงานอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า บริษัทไม่ได้ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินให้พนักงานทราบโดยทั่วกัน ประกอบกับการประเมินโดยบุคคลคนเดียว อาจทำให้เกิดการลำเอียงได้

3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามสถานภาพทั่วไป ดังนี้

3.1 สถานภาพตำแหน่ง พนักงานประจำสำนักงานกลางในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ที่มีสถานตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยที่พนักงานตำแหน่งบัญชีและพนักงานตำแหน่งบริการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานบัญชีและพนักงานบริการรับผิดชอบงานเฉพาะในส่วนของตนเอง แต่พนักงานหัวหน้าสำนักงาน/รักษาการหัวหน้าสำนักงาน ต้องรับผิดชอบทุกเรื่อง ซึ่งทำให้พนักงานหัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานต้องรับภาระหนัก สอดคล้องกับ เวเลซ (Valez.1972: 997-A) พบว่า ตำแหน่งมีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.2 อายุ พนักงานประจำสำนักงานกลางในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อายุพนักงานประจำสำนักงานกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม คือ อายุ 20-30 ปี อายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป เป็นช่วงอายุของวัยที่มีความพร้อม มีวุฒิภาวะพร้อมที่จะทำงาน ดังนั้นช่วงอายุจึงไม่เป็นตัวบ่งชี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังที่ บอดวินิตและเบรนท์รี (กรมการศึกษานอกโรงเรียน.2530 : 89-91 ; อ้างอิงจาก Botwinick and Brintey.1962 : 295-301 ) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่าก็สามารถทำงานได้ดีเท่ากับหนุ่มสาว จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินจำแนกตามอายุไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ญาดา พงศบริพัตร (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 สถานภาพครอบครัว พนักงานประจำสำนักงานกลาง ในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวสมรสและสถานภาพครอบครัว หย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส หรือสถานภาพหย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่ มีความต้องการความมั่นคงในอาชีพ ต้องการมีรายได้ที่แน่นอนเนื่องจากมีคนที่ต้องดูแลมาก จึงทำให้เขามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน ซึ่งต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสด เพราะพนักงานที่มีสถานภาพโสดนั้นอาจมีภาระทางครอบครัวน้อย จึงทำให้ยังไม่คิดที่จะยึดงานใดเป็นหลักแน่นอน เขาจะมองว่างานไหนที่ตอบสนองความต้องการเขามากเขาก็จะพึงพอใจต่อการทำงานนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเขาจึงต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อภิชาติ สร้อยระย้า (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการ ของข้าราชการครูสาขาช่างอุตสาหกรรม สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตภาคกลาง พบว่า ครูช่างอุตสาหกรรมที่แต่งงานมีครอบครัวจะมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการสูงกว่าครูที่มีสถานภาพโสด และสอดคล้องกับ นาเกล (Nagle:33A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัยมินิโซต้า พบว่า คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนแต่งงาน

3.4 ระดับการศึกษา พนักงานประจำสำนักงานกลาง ในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกัน และพบว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีการศึกษากว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงมีโอกาสในการเลือกงาน มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ได้พบปะผู้คนมากมายหลากหลาย จึงทำให้เกิดความพึงพอใจที่ต่ำกว่า

3.5 ประสบการณ์ทำงาน พนักงานประจำสำนักงานกลาง ในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานกลางส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อรณีย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ นเรศ ภูโคกสูง (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.6 เงินเดือน พนักงานประจำสำนักงานกลาง ในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีเงินเดือน 12,001 บาทขึ้นไป และ 6,001-9,000 บาท และต่ำกว่า 6,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน 9,001-12,000 บาท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีเงิน

เดือนไม่ได้อยู่ในช่วง 9,001-12,000 บาท อาจเป็นผู้ที่มีภาระค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบมาก จึงทำให้เงินเดือนที่ได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่าย และอีกประการคือมนุษย์เรมีความต้องการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ ที่ว่า มนุษย์เมื่อมีความต้องการขั้นพื้นฐานแล้วก็就会有ความต้องการในระดับขั้นที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

3.7 ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน พนักงานประจำสำนักงานกลางในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัดที่มีภูมิภาคปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่าพนักงานในภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ วัฒนธรรมของแต่ละภาคแตกต่างกัน การดำรงชีวิตของแต่ละคนแตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพภูมิศาสตร์

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะซึ่งคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสนองความต้องการของพนักงานและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจแล้ว พนักงานก็จะพาดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1. ด้านลักษณะงาน ควรจัดจำนวนคนให้เพียงพอปริมาณงาน เพื่อจะได้ลดความตึงเครียดกับปัญหาการทำงานไม่เสร็จภายในวันต่อวัน และตำแหน่งหนึ่งไม่ควรให้ปฏิบัติหลายหน้า เพราะจะทำให้พนักงานรู้สึกท้อแท้ ควรให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เพราะเขาจะได้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับเขา ควรเปิดโอกาสให้เขาได้ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบงานในองค์กรบ้าง เพราะพนักงานเป็นผู้ลงมือปฏิบัติย่อมจะรู้ถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นอย่างดี

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ควรจัดอุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก อย่างเพียงพอและเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน เช่น ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ทุกสาขา เพื่อจะได้ตอบข้อซักถามของผู้เอาประกันได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ควรจัดเวลาพักในแต่ละวันให้เพียงพอ เพราะการได้พักอย่างเพียงพอจะทำให้ไม่รู้สึกเหนื่อยหน่ายกับการปฏิบัติงาน

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรมีความเสมอภาคแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนโดยเท่าเทียมกัน และควรพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง อย่างเป็นธรรม ผู้บังคับบัญชาควรแสดงออกให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นว่ายอมรับในความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา

4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ควรปลูกฝังการมีมนุษยสัมพันธ์แก่พนักงานทุกคนในองค์กร ชี้แจงให้พนักงานทุกคนเห็นคุณค่าของการทำงานเป็นทีม ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานได้พบปะสังสรรค์กันบ้างเพื่อสร้างความสามัคคีในหมู่พนักงาน เพื่อจะได้นำพาองค์กรฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ทั้งหลายทั้งปวง ไปจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ควรจัดให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน โดยคำนึงถึง วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ปริมาณงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ฯลฯ และเกณฑ์การพิจารณาจ่ายโบนัสประจำปีควรชี้แจงให้ละเอียดชัดเจน เพราะการพิจารณาจ่ายเงินรางวัลพิเศษจะทำให้พนักงานกระตือรือร้นและตั้งใจปฏิบัติงาน

6. ด้านการประเมินผลงาน ต้องพยายามทำให้พนักงานเห็นถึงความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ควรชี้แจงให้พนักงานทราบหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานอย่างชัดเจน เพื่อพนักงานจะได้ตั้งใจปฏิบัติงาน และควรพิจารณาให้พนักงานเลื่อนตำแหน่งตามผลการปฏิบัติงาน

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด
2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลางสาขากับพนักงานประจำสำนักงานใหญ่

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 .วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษณ์ ศรีสุภา. (2527,พฤศจิกายน). "สมองไหล,"มิตรครู. 26 (22) : 22-26.
- การศึกษานอกโรงเรียน. (2530). คู่มือดำเนินงานครูอาสาสมัครเดินสอนการศึกษานอกโรงเรียน.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2541). การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรรยา ไพลด้า. (2544). การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ณัฐนิชา ปานศักดิ์. (2544). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน บริษัท มั่นยิ่ง จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ญาดา พงศบริพัตร. (2542) . ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธวัชชัย เจริญดี. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)ในเขต 33. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรยล แสงอำนาจเจริญ. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัครศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออก. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2545). เอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาเครื่องมือการประเมินการศึกษา. หน่วยที่ 3 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรีชาติ ดันติวัฒน์. (2538) . การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญนภา เรืองเดช. (2541). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักนโยบายและแผนการ ศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม . สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) .กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ✓ วิทยา ประยูร. (2540). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลใน  
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน และ อังคณา สายยศ.(2538).เทคนิคทางวิจัยทางการศึกษา.พิมพ์ครั้งที่5.กรุงเทพฯ : สุริยสาส์น.
- สมบูรณ์ ชิตพงษ์. (2523). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการ  
ศึกษาและจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุทธิชัย สุขวงศ์. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
ในเขต2 และเขต3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา).  
มหาสารคาม:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม .ถ่ายเอกสาร.
- สุพรรณ รอดบุญธรรม. (2538). ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน. วิทยานิพนธ์  
กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
ถ่ายเอกสาร.
- สุวิทย์ แสนสุข. (2544). ศึกษาวิจัยในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี(ประเทศไทย)จำกัด.  
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อภิชาติ สร้อยระย้า.(2542).ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการ ของข้าราชการ  
การครูสาขาช่างอุตสาหกรรม สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตภาคกลาง.วิทยานิพนธ์ ค.ม. (ครุศาสตร์  
เครื่องกล).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.ถ่ายเอกสาร.
- ✓ วนิดา ญาณศิริ. (2539). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ คณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน)  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. ( การอุดมศึกษา ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต  
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Barnard, Chester I. (1972). *The Functions of the Executive*. Massachusetts : Havard University  
Press.
- Best, John W.(1981). *Research in Education*. 3<sup>rd</sup> ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Browder, R. Michael. (1993,August). "Organizational culture : How Changes Impact Attitudes  
Toward Job Satisfaction (employee Attitudes)," *Dissertation Abstracts Online*.54  
(03A).Available: <http://thailis.Uni.net.Th/dao/>(11 November 2002).
- Buccieri, Joseph Morio.(1991,December). "The Relationship of Job Satisfaction and Employee  
Motivation to Productivity As Perceived by Civilian Employees in the federal  
Sector," *Dissertation Abstracts Online* 52(07A). Available : <http://thailis.Uni.net.Th/dao/>  
(11 November 2002).
- Ding, Wen. Sheng. (1992,January). "Relationships Among Principals'Leadership  
Behavior'Principals'Authenticity'and teacher Job Satisfaction in Selected Junior High Schools  
(Principal Authenticity"Job Satisfaction)," *Dissertation Abstracts. Online*. 53(08A).  
Available : <http://thailis.Uni.net.Th/dao/> (11 November 2002).
- Javed, Priscilla Sue. (1992,September). "Hospital Employee Job Satisfaction," *Dissertation Abstracts  
Online* 31(04). Available : <http://thailis.Uni.net.Th/dao/> (11 November 2002).
- Locke, Edwin A. (1976). "The Nature and Causes of Satisfaction," in Handbook of industrial and  
Organizational Psychology. Chicago : Rand McNally.

- Macneil, Angus Joseph. (1992, April). "Principal Instructional Management and Its Relation to Teacher Job Satisfaction (Instructional Management, Job Satisfaction)," *Dissertation Abstracts Online*. 53(11A). Available : <http://thailis.Uni.net.Th/dao/> (11 November 2002).
- Morse, Nancy E. (1958). *Satisfactions in the White Collar Job*. Michigan : University of Michigan Press, Ann-Arbor.
- Nagle, Karen E. Olson. ( 1987, July) "Job Satisfaction of Minnesota Community College Administrators," *Dissertation Abstracts International*. 48(1) : 33 A .
- Tan , Heng Huay . (1988, July). "Management Communication and Employee Job Satisfaction : A Study of a Semi – Government Agency in Singapore," *Dissertation Abstracts Online* 27(2). Available : <http://thailis.Uni.net.Th/dao/> (11 November 2002).
- Valez, Gillermo V. (1972, September) "A study of Faculty Satisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Colombian Universities," *Dissertation Abstracts International*. 33(3) : 997-A .

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด**  
**ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา**

---

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มุ่งที่จะขอทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามความรู้สึกที่เป็นจริงของท่าน ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 6 ด้านด้วยกัน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กร

โปรดกรุณาตอบคำถามเพื่อใช้คำตอบของท่านเป็นแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของท่านให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

|                                                        |                                     |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. สถานภาพตำแหน่ง                                      | สำหรับเจ้าหน้าที่                   |
| ( ) 1. หัวหน้าสำนักงานกลาง/รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง | Job <input type="checkbox"/>        |
| ( ) 2. พนักงานบัญชี                                    |                                     |
| ( ) 3. พนักงานบริการ                                   |                                     |
| 2. อายุ                                                | Age <input type="checkbox"/>        |
| ( ) 1. อายุระหว่าง 20-30 ปี                            |                                     |
| ( ) 2. อายุระหว่าง 31-40 ปี                            |                                     |
| ( ) 3. อายุ 41 ปีขึ้นไป                                |                                     |
| 3. สถานภาพครอบครัว                                     | Status <input type="checkbox"/>     |
| ( ) 1. โสด                                             |                                     |
| ( ) 2. สมรส                                            |                                     |
| ( ) 3. หย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่                       |                                     |
| 4. ระดับการศึกษา                                       | Education <input type="checkbox"/>  |
| ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี                                |                                     |
| ( ) 2. ปริญญาตรี และสูงกว่า                            |                                     |
| 5. ประสบการณ์ทำงาน                                     | Experience <input type="checkbox"/> |
| ( ) 1. ระหว่าง 1-9 ปี                                  |                                     |
| ( ) 2. ระหว่าง 10-15 ปี                                |                                     |
| ( ) 3. 16 ปี ขึ้นไป                                    |                                     |
| 6. เงินเดือน                                           | Salary <input type="checkbox"/>     |
| ( ) 1. ต่ำกว่า 6,000 บาท                               |                                     |
| ( ) 2. 6,001-9,000 บาท                                 |                                     |
| ( ) 3. 9,001-12,000 บาท                                |                                     |
| ( ) 4. 12,001 บาท ขึ้นไป                               |                                     |
| 7. ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน (แบ่งตามภูมิศาสตร์)            | Location <input type="checkbox"/>   |
| ( ) 1. ภาคเหนือ                                        |                                     |
| ( ) 2. ภาคกลาง                                         |                                     |
| ( ) 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ                           |                                     |
| ( ) 4. ภาคตะวันออก                                     |                                     |
| ( ) 5. ภาคใต้                                          |                                     |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 6 ด้าน ด้วยกัน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 40 ข้อ โปรดกรณาดอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

| ข้อที่ | ข้อความ                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |       |         |       |            |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|---------|-------|------------|
|        |                                                                               | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
|        | <b>ด้านลักษณะงาน</b>                                                          |                  |       |         |       |            |
| 1.     | ท่านมีความสุขและสนุกกับการปฏิบัติงานกับบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด.....    | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 2.     | มีอิสระในการตัดสินใจ เลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน.....         | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 3.     | มีโอกาสดูศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพิ่มขึ้นจากงานที่ปฏิบัติอยู่..... | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 4.     | มีโอกาสดูแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับระบบงานในองค์กรของท่าน..... | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 5.     | ความรู้สึกลึกซึ้งและกระตือรือร้นกับการปฏิบัติงาน.....                         | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 6.     | ขอบเขตและความสำคัญของงานที่ปฏิบัติชัดเจน.....                                 | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 7.     | ความรู้สึกลึกซึ้งในหน้าที่การงาน.....                                         | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
|        | <b>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</b>                                         |                  |       |         |       |            |
| 8.     | อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ.....                        | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 9.     | เครื่องอำนวยความสะดวกเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ.....                             | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 10.    | บริษัทจัดโต๊ะทำงานให้ท่านเหมาะสมกับตำแหน่งของท่าน.....                        | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 11.    | ภายในสำนักงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก อย่างเพียงพอ.....                    | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 12.    | สิ่งอำนวยความสะดวกที่บริษัทจัดให้ส่งผลให้ท่านตั้งใจปฏิบัติงาน.....            | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |

| ข้อที่ | ข้อความ                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |       |         |       |            |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|---------|-------|------------|
|        |                                                                                                                                | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 13.    | ระยะเวลาปฏิบัติงานในแต่ละวันเหมาะสมเพียงพอ.....                                                                                | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 14.    | ระยะเวลาพักในแต่ละวันเพียงพอ ,เหมาะสม.....                                                                                     | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 15.    | <b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b><br>ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารงาน.....                                    | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 16.    | ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา.....                                                                 | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 17.    | ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน,เลื่อนตำแหน่ง.....                                                 | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 18.    | ผู้บังคับบัญชาความเป็นกันเองทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องาน.....                                | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 19.    | ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการตัดสินใจเรื่องงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....                                                          | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 20.    | ผู้บังคับบัญชามีเทคนิคในการบริหารงานที่ดีมีคุณภาพ.....                                                                         | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 21.    | ผู้บังคับบัญชาแสดงออกให้เห็นถึงการยอมรับในความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน.....                                         | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 22.    | <b>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</b><br>เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของพนักงานประสบความสำเร็จ..... | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 23.    | ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน.....                                                                              | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 24.    | ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....                                                                        | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 25.    | เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้ เมื่อท่านไม่อยู่.....                                                                  | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |

| ข้อที่                           | ข้อความ                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |       |         |       |            |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|---------|-------|------------|
|                                  |                                                                                      | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 26.                              | การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความช่วยเหลือจากฝ่ายอื่นในบริษัท.....               | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 27.                              | การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน.....                             | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 28.                              | มีการรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อปฏิบัติงานหรือกิจกรรมพิเศษ.....                             | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| <b>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</b> |                                                                                      |                  |       |         |       |            |
| 29.                              | บริษัทได้จัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลอย่างเหมาะสม.....                                 | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 30.                              | เงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง.....                                           | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 31.                              | เกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนและโบนัสประจำปีชัดเจน , เหมาะสม.....                         | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 32.                              | การขอรับบริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของบริษัทมีขั้นตอนที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็ว..... | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 33.                              | เปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือนมีความเหมาะสมและเพียงพอ.....                         | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 34.                              | บริษัทได้สร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานโดยการให้มีประกันชีวิตแก่พนักงานทุกคน.....      | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 35.                              | บริษัทได้จัดให้มีเงินช่วยเหลือค่าครองชีพอย่างเหมาะสม.....                            | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |

| ข้อที่ | ข้อความ                                                                                               | ระดับความพึงพอใจ |       |         |       |            |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|---------|-------|------------|
|        |                                                                                                       | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |
| 36.    | ด้านการประเมินผลงาน<br>งานที่ปฏิบัติทำให้เกิดความคิดริเริ่ม<br>สร้างสรรค์.....                        | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 37.    | งานที่ทำเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ได้รับ<br>ความเจริญก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งเป็น<br>อย่างดี.....      | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 38.    | ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณา<br>ความดีความชอบ.....                                              | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 39.    | หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการ<br>พิจารณาเลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถ<br>และผลงานที่ปรากฏ..... | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |
| 40.    | การประเมินผลงานให้เลื่อนตำแหน่งช่วยให้<br>พนักงานมีการพัฒนาการทำงาน.....                              | .....            | ..... | .....   | ..... | .....      |

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและ  
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน  
ภายในองค์กร

ก. ด้านลักษณะงาน.....

.....

ข. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....

.....

ค. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....

.....

ง. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน.....

.....

จ. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ.....

.....

ฉ. ด้านการประเมินผลงาน.....

.....

ช. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ นอกเหนือจาก 6 ด้านดังกล่าว

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

(นางฉันทนา เกตุแก้ว)

นิสิตปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต เอกธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ทม 1012/ 0305



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนชะอำคุณหญิงเนื่องบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางฉันทนา เกตุแก้ว นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ อาจารย์อนันต์ ทองสัมฤทธิ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ให้ นางฉันทนา เกตุแก้ว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพกรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-9397365

ที่ ทม 1012/ 0 306



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางฉันทนา เกตุแก้ว นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ นางวรรณภา คฤหานนท์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 7 ว. เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แบบสอบถาม ให้ นางฉันทนา เกตุแก้ว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-9397365

ที่ ทม 1012/ ๐3๐7



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ปลัดกระทรวงพาณิชย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางฉันทนา เกตุแก้ว นิติระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ นายวรวิทย์ เมฆนพรัตน์ พาณิชยจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ให้ นางฉันทนา เกตุแก้ว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-9397365

ที่ ทม 1012/๐667



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ / มกราคม 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้บริหารฝ่ายกิจการและปฏิบัติการสาขา บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางฉันทนา เกตุแก้ว นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา” โดยมีรองศาสตราจารย์อรรถ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานฝ่ายกิจการและปฏิบัติการสาขาประจำสำนักงานกลางสาขา จำนวน 50 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางฉันทนา เกตุแก้ว ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-9397365



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ที่ ทม 1012/ 2151

๑๘ กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้บริหารฝ่ายกิจการและปฏิบัติการสาขา บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางฉันทนา เกตุแก้ว นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา" โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานประจำสำนักงานกลาง จำนวน 147 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นางฉันทนา เกตุแก้ว ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-2584119

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-9397365

ภาคผนวก ค  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. นายวรวิทย์ เมฆนพรัตน์ พาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์  
วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครอง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. นางวรรณภา คฤหานนท์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 7 ว. สำนักงานการประถมศึกษา  
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์  
วุฒิการศึกษา สังคมวิทยามหาบัณฑิต สาขาประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. นายอนันต์ ทองสัมฤทธิ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ระดับ 8 โรงเรียนชะอำคุณหญิงเนื่องบุรี  
จังหวัดเพชรบุรี  
วุฒิการศึกษา ศิษศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                                |                                                               |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล                  | นางฉันทนา เกตุแก้ว                                            |
| วัน เดือน ปีเกิด               | 2 กุมภาพันธ์ 2515                                             |
| สถานที่เกิด                    | อ.ปรางบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์                                  |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน            | 53/10 หมู่บ้านสุขใจ ต.ประจวบฯ อ.เมือง จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77000 |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน | รักษาการหัวหน้าสำนักงานกลาง                                   |
| สถานที่ทำงานในปัจจุบัน         | บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาประจวบคีรีขันธ์           |
| ประวัติการศึกษา                |                                                               |
| พ.ศ. 2531                      | มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนเมืองปรางบุรี                     |
| พ.ศ. 2533                      | มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนอรุณประดิษฐ์                     |
| พ.ศ. 2538                      | บธ.บ. (การตลาด) จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย                     |
| พ.ศ. 2546                      | กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ             |