

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด
เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นายชาญธรรม เพชรรัตน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

มีนาคม 2548

นายชาญธรรม เพชรรัตน์. (2548), องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร .สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยา
การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อาจารย์ที่ปรึกษาสาร
นิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสงคำเครือ.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของ
พนักงานบริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท
ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 215 คน เป็นเพศชาย จำนวน 95 คน และเพศหญิงจำนวน 120 คน เครื่องมือ
ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงาน วิเคราะห์
ข้อมูล โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพนูลย์
ประกันภัย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ หน่วยงานการตลาดและ
รับประกัน (X_8)

2. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพนูลย์
ประกันภัย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่
ทำงาน (X_{15}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{17})

3. องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพนูลย์
ประกันภัย จำกัด มี 14 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ(X_3) ระดับการศึกษาดำรง
ปริญญาตรี (X_4) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (X_5) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_6) ประสบการณ์ในการ
ทำงาน (X_7) หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน (X_9) หน่วยงานสินไหมทดแทน (X_{10}) ภาระความ
รับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว (X_{11}) บุคลิกภาพ (X_{12}) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_{13}) ความพึงพอใจในการ
ทำงาน (X_{14}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{16})

4. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยเรียงลำดับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด มี 4
องค์ประกอบ ได้แก่ หน่วยงานการตลาดและรับประกัน (X_8) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน
(X_{17}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{15}) และบุคลิกภาพ (X_{12}) โดยองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบนี้สามารถ
ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด ได้ร้อยละ

5. สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทบูลย์ประกันภัย จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 มีดังนี้

5.1. สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทบูลย์ประกันภัย จำกัด ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 59.294 + 3.666 X_8 - .498 X_{17} - .200 X_{15} + .196 X_{12}$$

5.2. สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทบูลย์ประกันภัย จำกัด ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .161 X_8 - .143 X_{17} - .158 X_{15} + .131 X_{12}$$

**FACTORS AFFECTING TASK PROBLEMS OF OFFICERS IN PAIBOON INSURANCE
COMPANY LIMITED IN KHET DINDAENG , BANGKOK**

**AN ABSTRACT
BY
MR.SHARNTHRUM PETSHARRAT**

**Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master
of Education Degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University
March 2005**

Sharnthrum Petsharrat. (2005). *factors affecting task problems of officers in Paiboon insurance Company Limited in Khet Dindaeng ,Bangkok* .Master's Project,M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Asst.Prof. Phomtida Sankamkrue

The purpose of this research were to study factors affecting on task problems of officers in Paiboon insurance Company Limited in Khet Dindaeng ,Bangkok. The Samples were 215 officers in Paiboon insurance Company Limited; 95 males and 120 females .The instrument were the factors affecting on task problems questionnaires. The data was analyzed by the Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows:

1. There were significantly positive correlation among 1 factor : marketing and underwriting department (X_8) and task problems of officers in Paiboon insurance Company Limited in Khet Dindaeng ,Bangkok at .01 level.

2. There were significantly negative correlation among 2 factors : working place environment (X_{15}), interpersonal relationship between colleague (X_{17}) and task problems of officers in Paiboon insurance Company Limited in Khet Dindaeng ,Bangkok. at .01 level.

3. There were no significantly correlation among 14 factors : males (X_1), females (X_2), age (X_3), education level : under graduate (X_4), education level : graduate (X_5), education level : higher graduate (X_6), work experience (X_7), general administration and financial department (X_9), claim department (X_{10}), responsibility to family (X_{11}), personality (X_{12}), self proundness (X_{13}), satisfaction in task (X_{14}), interpersonal relationship between boss and officer (X_{16}) and task problems of officers in Paiboon insurance Company Limited in Khet Dindaeng ,Bangkok.

4. factors affecting on task problems of officers in Paiboon insurance company Limited from the most to the least were 4 factors at .01 level. marketing and underwriting department (X_8), interpersonal relationship between colleague (X_{17}),working place environment(X_{15}),and personality (X_{12}) They could predicted task problems of officers in Paiboon insurance Company Limited in Khet Dindaeng ,Bangkok about percentage of 9.60

5. The predicted equation of task problems of officers in Paiboon insurance Company Limited in Khet Dindaeng ,Bangkok were as follow:

5.1. In term of raw score were ;

$$\hat{Y} = 59.294 + 3.666 X_8 - .498 X_{17} - .200 X_{15} + .196 X_{12}$$

5.2. In term of standard score were ;

$$Z = .161 X_8 - .143 X_{17} - .158 X_{15} + .131 X_{12}$$

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด
เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นายชาญธรรม เพชรรัตน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

มีนาคม 2548

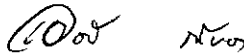
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

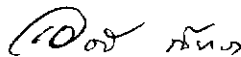


(รองศาสตราจารย์ เวณี กรีทอง)

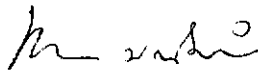
คณะกรรมการสอบ



.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ)



.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ เวณี กรีทอง)



.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทศพร มณีศรีขำ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



.....คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย ชูชาติ)

วันที่...๑...เดือน...๑...พ.ศ. ๒๕๔๘

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์เวรณี กรีทอง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร มณีศรีบำ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติมเพื่อสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนวคิด ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ด้วยความเมตตาอย่างสูง จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความเสียสละเวลาของท่านอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์เวรณี กรีทอง อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยล้อมแสง ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา ที่ให้การอบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และให้ความกรุณาต่อผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบพระคุณ คุณศักดิ์ โล่ห่มงคล ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัย และ พนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดามารดาที่ให้การสนับสนุนทุนทรัพย์และนางสาวเทียนทิพย์ บรรจงทัศน์ที่คอยให้กำลังใจจนประสบความสำเร็จในการศึกษา

ชาญธรรม เพชรรัตน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน.....	9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	13
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด.....	31
3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	34
วิธีการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	54

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4(ต่อ) การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า	54
ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล	55
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	62
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	62
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
การวิเคราะห์ข้อมูล	64
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	64
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า	65
ข้อเสนอแนะ	73
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	73
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	73
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก	85
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	86
ภาคผนวก ข แบบสอบถามและคุณภาพเครื่องมือ	90
ประวัติของผู้ทำสารนิพนธ์.....	111

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่รับผิดชอบในองค์กร	55
2	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	56
3	แสดงผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด.....	58
4	แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....	59
5	แสดงองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด โดยการวิเคราะห์แบบ Stepwise.....	60
6	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามการะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว.....	106
7	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ	106
8	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง.....	107
9	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน..	107
10	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน.....	108
11	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา.....	108
12	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน.....	109
13	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามปัญหาในการทำงาน.....	109

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในองค์กร ดังที่ สุระ หีบโอสถ (2540:1) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การแข่งขันทางธุรกิจ ส่งผลโดยตรงต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นหนึ่งใน องค์ประกอบ ของทรัพยากรทางการบริหารองค์กร การบริหารงานในหน่วยงาน หรือองค์กรใดก็ตาม จุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ ย่อมขึ้นอยู่กับทรัพยากรพื้นฐาน การบริหาร 4 อย่าง คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการจัดการ(Management) แต่ว่าการบริหารกิจการใดๆจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ย่อมขึ้นอยู่กับคนเป็นหลัก ดังที่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ได้ปรับเปลี่ยน จุดมุ่งหมายในการพัฒนาประเทศ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนเป็นวัตถุประสงค์หลักเพียง อย่างเดียว และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีบทบาทโดยตรงต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของ ประเทศชาติ สังคมใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพมีประสิทธิภาพ สังคมนั้นย่อมมีความก้าวหน้า (สุภัทรา วังชากร.2541:1) เพราะถ้าสังคมมีการพัฒนาตัวทรัพยากรมนุษย์ก็ย่อมมีศักยภาพที่ดีด้วย ซึ่งศักยภาพที่ดี หมายถึง ทุกคนต้องมีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรง มีจิตใจและสติปัญญาที่ดี มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการประกอบอาชีพ ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้าน เศรษฐกิจและสังคม และการปกครอง (คณะกรรมการประณตศึกษาแห่งชาติ.2541:1) \

ชีวิตประจำวันของคนเราในปัจจุบัน ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆรอบตัว ต้องเผชิญ กับความกดดันต่างๆรอบด้าน จนเกิดเป็นปัญหา (เสนาะ ดิยาว.2544:118) มนุษย์เราใช้เวลาชีวิตเป็น ช่วง กล่าวคือเมื่อเจริญเติบโตจากวัยทารกจนสามารถเรียนหนังสือได้ เราก็ใช้เวลาในการศึกษาหา ความรู้ได้ถึง 15 – 20 ปี จึงจะเข้าสู่วัยทำงานจนกระทั่งเข้าสู่วัยชราจึงเกษียณตนเอง ดังนั้นจะเห็นได้ ชัดเจนว่าเวลาส่วนใหญ่ในชีวิตมนุษย์ของเราจะถูกใช้ในการทำงานเพราะงานเป็นสิ่งที่ทำให้ชีวิต มนุษย์สมบูรณ์ ได้รับการยอมรับนับถือกับผู้อื่น(นิ่มนุช ประสานทอง.2541:63-64) การทำงานให้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีนั้น ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่าย ทุกคน จะต้องมีความยินดี และ ความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (ธงชัย สันติวงษ์.2535:9) ปัจจัยที่ จะส่งผลต่อปัญหาในการทำงาน หรือทำให้บุคคลรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจในงานนั้น ประกอบด้วย ความมั่นคง โอกาสก้าวหน้า ความน่าสนใจของงาน ความน่าดึงดูดใจของหัวหน้างาน องค์กรและ ฝ่ายบริหาร เนื้อหาเฉพาะของงาน การบังคับบัญชา ค่าจ้าง ความหมายทางสังคมของงาน ในสถาน

ประกอบกันคนละคน บุคคลอาจให้ความสำคัญต่อปัจจัยบางอย่างต่างกัน ตามเพศ วัย วุฒิ และอื่นๆ (อัญชลี แจ่มเจริญ.2530:30)

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำงานที่บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด เป็นระยะเวลา 2 ปี ได้พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนต้องประสบกับสภาวะความเร่งรีบ เพื่อให้ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงต่างๆของโลกธุรกิจ ซึ่งนโยบายของบริษัทต่างๆ ส่งผลให้การทำงานประสบกับปัญหา ผู้วิจัยได้ทำการสังเกต พบว่าพนักงานในบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด มีปัญหาในการทำงาน คือ มีปัญหาในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน การทำงานล่าช้า ขาดความชำนาญในการทำงานที่ตนรับผิดชอบ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้น โดยให้พนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 35 คน ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ถามว่า “ขณะนี้ท่านคิดว่าตนเองมีปัญหาในการทำงานอย่างไร” ผลการสำรวจพบว่าพนักงานมีปัญหาในการทำงาน ได้แก่ พนักงานขาดความชำนาญในงานที่ตนรับผิดชอบ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 45.71 ปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานในองค์กร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 และปัญหาจากการขาดทักษะในการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญห จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20

คำถามข้อที่ 2 ถามว่า “จากปัญหาในข้อที่ 1 ท่านคิดว่าเกิดจากสาเหตุใด” ผลการสำรวจพบว่าจากปัญหาพนักงานขาดความชำนาญในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ มีสาเหตุจาก ขาดการฝึกอบรมที่เพียงพอ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 จากปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานในองค์กร มีสาเหตุจาก พนักงานมั่นใจว่าความคิดเห็นของตนถูกต้อง จึงไม่ค่อยรับฟังผู้อื่น จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 และปัญหาจากการขาดทักษะในการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหามีสาเหตุจาก ขาดความคิดริเริ่ม ค้นหาเหตุผลและไม่กล้าตัดสินใจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20

จากข้อมูลในการสำรวจเบื้องต้นพบว่า พนักงานมีปัญหาในการทำงาน ดังที่ธารารัตน์ ชื่นทอง (2542:12) ได้กล่าวว่า ปัญหาในการทำงาน เกิดจากการขาดทักษะในการทำงาน 3 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิคการทำงาน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านการคิดวิเคราะห์

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะช่วยให้ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้นี้ไปประกอบการวางนโยบาย เพื่อปรับปรุงปัญหาการทำงานของพนักงาน และ ส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 215 คน แบ่งเป็นเพศชาย 95 คน และเพศหญิง 120 คน จำแนกเป็น 3 หน่วยงาน คือ หน่วยงานการตลาดและรับประกัน จำนวน 95 คน หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน จำนวน 67 คน และหน่วยงานสินไหมทดแทน จำนวน 53 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 215 คน แบ่งเป็นเพศชาย 95 คน และเพศหญิง 120 คน จำแนกเป็น 3 หน่วยงาน คือ หน่วยงานการตลาดและรับประกัน จำนวน 95 คน หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน จำนวน 67 คน และหน่วยงานสินไหมทดแทน จำนวน 53 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1. ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

3.1.1. องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่

- 3.1.1.1. เพศ
- 3.1.1.2. อายุ
- 3.1.1.3. ระดับการศึกษา
- 3.1.1.4. ประสบการณ์การทำงาน
- 3.1.1.5. หน่วยงานในองค์กร
- 3.1.1.6. ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

3.1.1.7. บุคลิกภาพ

3.1.1.8. ความภาคภูมิใจในตนเอง

3.1.1.9. ความพึงพอใจในการทำงาน

3.1.2. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่

3.1.2.1. ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

3.1.2.2. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

3.1.2.3. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

3.2. ตัวแปรตาม คือ ปัญหาในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัญหาในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานไม่สามารถดำเนินงานของบริษัทให้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ ได้แก่ ขาดความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ การประสานงานของหน่วยงานต่างๆ ไม่ตรงตามจุดมุ่งหมาย และการไม่สามารถวิเคราะห์แก้ไขปัญหาเมื่อเกิดขึ้นได้

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่จะอาจจะเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นอุปสรรคต่อการทำงานทั้งทางด้านเทคนิคการทำงาน ด้านการประสานงาน และด้านการวิเคราะห์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1. องค์ประกอบด้านส่วนตัว

2.1.1. เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

2.1.2. อายุ หมายถึง จำนวนปีนับตั้งแต่แรกเกิดจนถึงปัจจุบันของพนักงาน

2.1.3. ระดับการศึกษา ได้แก่

2.1.3.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.3.2. ปริญญาตรี

2.1.3.3. สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่เป็นพนักงานบริษัท ไขว่พลษ์ประกันภัย จำกัด นับตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน

2.1.5. หน่วยงานในองค์กร ได้แก่

2.1.5.1. หน่วยงานการตลาดและรับประกัน

2.1.5.2. หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน

2.1.5.3. หน่วยงานสินไหมทั่วไป

2.1.6. การระดมความคิดเห็นที่มีต่อครอบครัว หมายถึง งานหรือสิ่งที่พนักงานต้องปฏิบัติ และรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัวในแต่ละคน ได้แก่ การดูแลสมาชิกในครอบครัว ซึ่ง

ประกอบไปด้วย การดูแลบิดา มารดา บุตร ธิดา และพี่น้อง การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่างๆภายในครอบครัว ได้แก่ ค่าใช้จ่ายสมาชิกในครอบครัว ค่าเช่าบ้าน และค่าใช้จ่ายภายในบ้าน เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น

2.1.7. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานที่แสดงออกถึง ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมการแสดงออก เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งซึ่งทำให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (JENKIN'S ACTIVITY SURVEY) ได้แก่

2.1.7.1. ลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ เป็นลักษณะบุคลิกภาพของคนที่รักความก้าวหน้า ชอบฝ่าฟันอุปสรรค มีความก้าวร้าว โกรธง่าย ของทำงานให้ประสบความสำเร็จและสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็วและไม่ชอบการรอคอย

2.1.7.2. ลักษณะบุคลิกภาพแบบบี เป็นลักษณะบุคลิกภาพของคนที่ค่อนข้างเฉื่อยชา จิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อยๆไม่หวังผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ไม่ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆอดทนและรอคอยได้

2.1.8. ความภาคภูมิใจในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อตนเอง โดยการประเมินตนเองจากการตรวจสอบการกระทำ และความเชื่อที่พนักงานมีต่อความสามารถ ความสำเร็จ ความมีคุณค่า และมีประโยชน์ต่อสังคม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

2.1.9. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานเกิดความรู้สึกชอบหรือพอใจต่องาน จนเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2.2. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่

2.2.1. ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

2.2.1.1. ด้านสถานที่ทำงาน ได้แก่ การสร้าง การจัดหา การปรับปรุงซ่อมแซม และการรู้จักใช้อาคารสถานที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สนองความต้องการของพนักงานทุกคนในองค์กร

2.2.1.2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน หมายถึงปริมาณของเครื่องมือที่ใช้ในงานของพนักงานสามารถใช้อำนวยความสะดวกและเพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน มีความทันสมัยและมีคุณภาพ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องถ่ายเอกสาร กระดาษต่างๆ

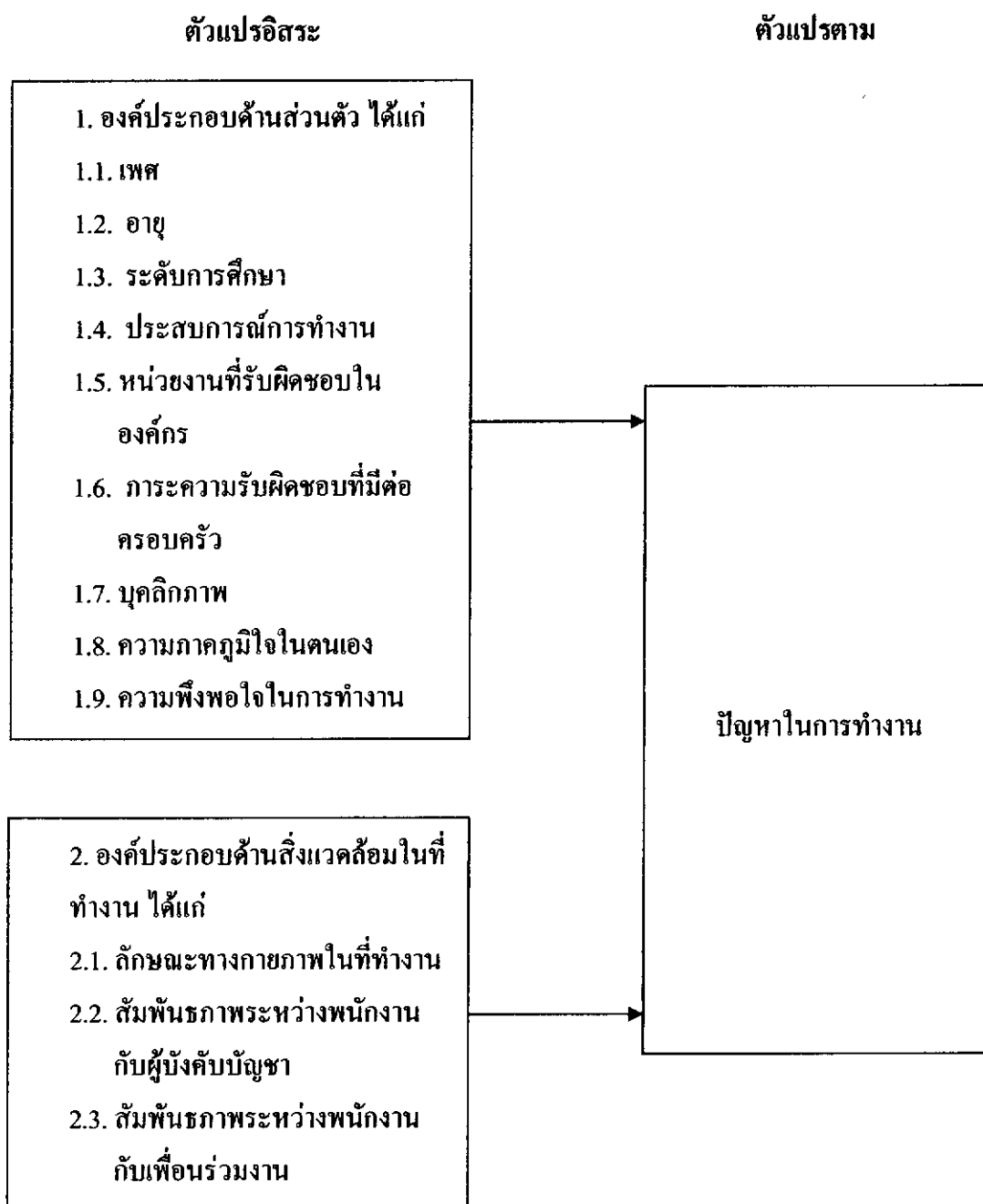
2.2.2. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงาน และการปฏิบัติตนของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาทั้งภายในและภายนอกที่ทำงานเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ได้แก่

2.2.2.1. การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงาน หมายถึง การให้ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน การให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำกับพนักงาน ให้การสนับสนุน การให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

2.2.2.2. การปฏิบัติตนของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา หมายถึง การให้ความเคารพ เชื่อฟัง ให้เกียรติผู้บังคับบัญชาโดยแสดงกริยา วาจา และใจด้วยความเคารพ ปฏิบัติตัวอย่างเหมาะสม

2.2.3. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานและเพื่อนพนักงานปฏิบัติต่อกันทั้งภายในและภายนอกที่ทำงาน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ การช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน ทั้งในด้านการทำงาน การเงินและเรื่องส่วนตัว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1.องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับปัญหาการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทบูลย์ประกันภัย จำกัด

2.องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทบูลย์ประกันภัย จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน
 - 1.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน
 - 1.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท วิทยุการบิน จำกัด

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน

1.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน

1.1.1. ความหมายของปัญหาในการทำงาน

ศิริลักษณ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2523:6) กล่าวว่า ปัญหา หมายถึง ความคับข้องใจ ความกังวลใจ

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2539:98) กล่าวว่า ปัญหา หมายถึง สภาพการณ์ที่เกิดขึ้น หรือแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นไม่ตรงกับความต้องการ

กรรณิการ์ หินศิริกุล (2521:5) กล่าวว่า ปัญหา หมายถึง อุปสรรคและความรู้สึกไม่สบายใจ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2535) ให้ความหมายของคำว่า “ปัญหาในการทำงาน” โดยแยกความหมายของแต่ละคำดังนี้

ปัญหา หมายถึง คำถาม ข้อสงสัย หรือข้อขัดแย้งในสิ่งที่คิดหรือปฏิบัติ

การ หมายถึง กิจกรรม งาน หรือธุระสิ่งที่ทำ

งาน หมายถึง กิจที่ทำ สิ่งหรือเรื่องที่ทำ หน้าที่ การที่ทำ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ปัญหาในการทำงาน หมายถึง ข้อขัดแย้งหรือข้อสงสัยในการทำงานของพนักงานทั้งในด้านความคิดเห็น และด้านการปฏิบัติในการทำงานจนเกิดความไม่สบายใจและเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

1.1.2. ปัญหาการขาดทักษะความชำนาญในการทำงาน

เทอร์รี่ (ประสิทธิ์ ไซคิกวณิชย์.2535:47-49; อ้างอิงจาก Terry.1972:152) กล่าวว่า หากพนักงานขาดทักษะและความชำนาญในการทำงาน ก็อาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ สำหรับความชำนาญหรือทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ได้แก่

1.1.2.1. ทักษะในการปฏิบัติงาน (Technical Skill) ได้แก่ ความชำนาญเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อสามารถติดตาม ตรวจสอบ และควบคุม แก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างถูกต้อง และสามารถให้คำแนะนำ ปรึกษาในเรื่องงานต่างๆแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม

1.1.2.2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Skill) ได้แก่ ความชำนาญในการบริหารงาน บริหารคน การเสริมสร้างสัมพันธอันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานอื่นๆ

1.1.2.3. ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ (Conceptual Skill) ได้แก่ ความชำนาญในการใช้สติปัญญาเพื่อค้นหาเหตุผล โดยประมวลภาพรวมของงานต่างๆที่รับผิดชอบ มีความคิดที่กว้างไกล (Vision) มีความคิดริเริ่ม (Initiative Skill) เพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความเจริญและความอยู่รอดขององค์กร

1.1.3. สาเหตุของปัญหาในการทำงาน

ประชุม รอดประเสริฐ (2527:323) กล่าวถึงปัญหาในการทำงาน ว่าเกิดจาก ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ความอ่อนแอของผู้บริหารหรือผู้บริหาร และความสลับซับซ้อนหรือความใหญ่โตขององค์กร ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดจาก 3 แหล่ง คือ

1.1.3.1 ปัญหาอันเนื่องมาจากคน หน่วยงานหรือองค์กรยังมีคนเกี่ยวพันมาก เพียงใด ย่อมก่อให้เกิดปัญหาการควบคุมได้ยากเพียงนั้น เพราะแต่ละคนมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง มีนิสัยในการทำงานและสนองตอบการเร้าใจในการทำงานตลอดจนการมีสัมพันธกับเพื่อนร่วมงานเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง นอกจากนี้แต่ละคนยังใช้อารมณ์และเหตุผลในการดำเนินการ ปัญหาในการควบคุมเกิดขึ้นจากบุคคลทั้งสองระดับในหน่วยงาน คือทั้งระดับผู้บังคับบัญชาและระดับผู้ใต้บังคับบัญชา ปัญหาของระดับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาอาจเกิดจากการขาดความสามารถในการบริหารงาน ใช้อำนาจในการบังคับบัญชาเกินความจำเป็น ขาดความซื่อสัตย์สุจริตและความจริงใจต่อผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนปัญหาที่เกิดจากผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ เป็นผู้ขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบ เกียจคร้าน ขาดความจงรักภักดีต่อหน่วยงานและผู้ร่วมงาน

1.1.3.2. ปัญหาอันเกิดจากความแตกต่างของหน้าที่ความรับผิดชอบ องค์กรหรือหน่วยงานหนึ่งๆย่อมประกอบด้วยแผนกงานหรือหน่วยย่อยเป็นจำนวนมากและแต่ละหน่วยก็ได้รับ

มอบหมายให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันไป แม้ว่าวัตถุประสงค์หลักจะเป็นอย่างเดียวกัน แต่เนื่องจากหน้าที่งานที่แตกต่างกันไป ดังนั้นบ่อยครั้งที่แต่ละหน่วยงานไม่สามารถประสานสัมพันธ์กันได้ ต่างคนต่างทำ จึงทำให้การควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ เป็นไปได้ยาก และบางกรณีนอกจากแต่ละหน่วยงานย่อยจะไม่ประสานสัมพันธ์กันแล้ว หน่วยงานต่างๆ เหล่านี้ยังมีความขัดแย้งกันด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของอำนาจหรือขอบข่ายของอำนาจ

1.1.3.3. ปัญหาเกิดจากความชำนาญเฉพาะ ผู้ที่ชำนาญการมักเชื่อว่าตนเองมีความสามารถ หรือรู้ปัญหาดีกว่าผู้อื่น ฉะนั้นการตัดสินใจในการแก้ปัญหาหรือการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเชื่อว่ามีผลถูกต้องเสมอ ด้วยเหตุนี้ทำให้เกิดความขัดแย้ง

อัมพร สุอำพัน(2535:758-759) กล่าวถึง สาเหตุที่บุคคลเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานในอาชีพ มีดังนี้

1. ลักษณะงานซ้ำซากน่าเบื่อหน่าย ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลงให้เกิดความกระตือรือร้น
 2. ไม่ได้รับการยกย่องยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
 3. สิ่งแวดล้อมและสภาพการทำงานไม่ดี
 4. งานหนักเกินไป ต้องมีความรับผิดชอบสูงมาก
 5. มีความขัดแย้งคลุมเครือในหน้าที่การงาน
 6. งานที่ไม่ตอบสนองความต้องการของตน
 7. การที่บุคคลมีการศึกษาเพิ่มเติม แต่ยังทำงานในลักษณะเดิม ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย
 8. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้บรรยากาศของการทำงานลดความเป็นมนุษย์ลง
 9. ลักษณะของงานมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรวดเร็ว และเป็นไปอย่างต่อเนื่องในอัตราที่สูงมาก
 10. มีความไม่สอดคล้องกันระหว่างสถานะของงานและชีวิตด้านอื่นๆ เช่น มีระดับการศึกษาสูงแต่ได้ทำงานที่มีสถานะต่ำ
 11. ระหว่างการทำงานเกิดความเจ็บป่วยขึ้นเป็นประจำ
- หนังสือพิมพ์คู่แข่งธุรกิจรายสัปดาห์ (2536:12) ได้เปิดเผยเคล็ดลับสนุกกับงาน ในบทที่ว่าด้วยต่างจิตต่างใจ ในด้านความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน โดยให้ข้อสรุปดังนี้
- สิ่งที่ผู้บริหารคิดว่าพนักงานต้องการ : สิ่งที่พนักงานต้องการอย่างแท้จริง
- | | |
|---------------------------|-------|
| 1. เงินเดือนงาม | 1 : 5 |
| 2. ความมั่นคงในงาน | 2 : 4 |
| 3. ความเจริญก้าวหน้าในงาน | 3 : 6 |

4. ภาวะการทำงานที่ดี	4 : 7
5. งานที่น่าสนใจ	5 : 1
6. ระเบียบวินัย	6 : 10
7. ความซื่อสัตย์ต่อพนักงาน	7 : 8
8. ความประทับใจในงานสำเร็จ	8 : 2
9. การช่วยเหลือในเรื่องปัญหาส่วนตัว	9 : 9
10. ความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ	10 : 3

(ระดับความสำคัญ 1 หมายถึง สำคัญมากที่สุด , 10 หมายถึงสำคัญน้อยที่สุด)

กิลเมอร์ และคนอื่นๆ (Glimer & others.1966:172) ให้แนวคิดว่าสิ่งที่เพิ่มปัญหาความวิตกกังวลให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน คือ จำนวนบุคลากรที่ไม่เหมาะสมในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่างๆในการทำงานที่ไม่พร้อม ไม่ครบถ้วน และสิ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาความวิตกกังวลในการทำงาน คือ ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ การบริหารในหน่วยงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สาเหตุของปัญหาในการทำงาน เกิดจากปัญหาที่มาจากคน จากลักษณะงานที่รับผิดชอบ จากความชำนาญเฉพาะของบุคคล ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ และเกิดความวิตกกังวลในการทำงาน

1.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน

1.2.1. งานวิจัยในต่างประเทศ

บราวน์และโมเกอร์ (นิรันดท์ เอื้อทวีทรัพย์.2539:3;อ้างอิงจากBrown & Moberg.1980:98) กล่าวว่าเมื่อบุคคลมีปัญหาในการทำงานมีความรู้สึกวิตกกังวล สภาวะทางร่างกาย และจิตใจ จะขาดความสมดุลจะเกิดผลกระทบต่อความสามารถในการทำงานคือทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย มีอารมณ์อ่อนไหว ขวัญและกำลังใจในการทำงานต่ำ และถ้าเกิดความวิตกกังวลเป็นระยะเวลานาน จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในงานที่ทำ มีความสนใจและเอาใจใส่ในงานน้อยลง

คลาก (พัสนธิ สุขสาโรจน์.2545:21;อ้างอิงจาก Clark.1981:65) ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบแห่งความกดดันของอาชีพครู ของโรงเรียนรัฐบาล ในรัฐออกลามา พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดปัญหาในการทำงานมี 5 ประการ ได้แก่ ความรู้สึกไม่พอใจในอาชีพ ความสัมพันธ์กับครูใหญ่ ความสัมพันธ์ระหว่างครูในโรงเรียน ปัญหาในการสอน และงานสอนหนักเกินไป

1.2.2. งานวิจัยในประเทศ

ชนัด ชุ่มจิต (2520:39-40) ได้ศึกษาสภาพการณ์ที่เป็นปัญหาดต่อการทำงานอันมีผลต่อสุขภาพจิตของครู อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 5 พบว่า สภาพปัญหาที่ทำให้ครู

อาจารย์หนักใจหรือไม่สบายใจเรียงตามลำดับความสำคัญของปัญหาคือ อาจารย์บางคนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม ครูอาจารย์ชอบแบ่งกลุ่ม ครูอาจารย์บางคนชอบแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกัน ระเบียบวินัยบางอย่างหละหลวม ครูอาจารย์ประจำชั้นมีงานที่ต้องทำมากกว่าครูพิเศษ

คุณณี ทัศนากันตธานี (2539:16) ได้ศึกษาเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 157 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน ผลการศึกษาพบว่า อายุ สภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน บุคลิกภาพ สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และสภาพแวดล้อมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งก่อให้เกิดอาการทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ

สะอาด วงศ์อนันต์นันท์ (ฉัตรกมล ออกกิจวัตร.2546:38;อ้างอิงจาก สะอาด วงศ์อนันต์นันท์.2538:45) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาททางวิชาชีพ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ผลพบว่า อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ผลย้อนกลับของงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณคือคนที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความยึดมั่นในองค์กร แต่ความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางลบกับความยึดมั่นผูกพันกับองค์กร

นวลอนงค์ ศรีบุญรัตน์ (2534:95) กล่าวว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีปัญหาในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี และ 11 ปี ตามลำดับจากการศึกษาปัญหาการทำงานด้านความท้อแท้ของพยาบาลในสังกัดสภากาชาดไทย

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน บุคลิกภาพ สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ล้วนก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานขึ้น

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเพศ

ฮารล (Harrell.1964:260) กล่าวว่าเพศหญิงมักถูกกีดกันในอาชีพบางอย่าง และมีปัญหาในเรื่องค่าแรงที่ไม่เท่าเทียมกับเพศชาย ผู้หญิงมีความทะเยอทะยานและมีความจำเป็นในการใช้เงินน้อยกว่าเพศชาย

โจนส์ (กาญจนา วรรณสุภา.2516:19; อ้างอิงจาก Jones.1954:182) กล่าวว่าไว้ว่า สังคมมิได้มุ่งหวังให้เพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมเหมือนกัน ดังนั้นการอบรมบุคคลแต่ละเพศจึงแตกต่างกัน เนื่องจากการยอมรับหรือการปฏิเสธจากสังคมจะมีความหมายต่อเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และสังคมมักจะเข้มงวดกับพฤติกรรมของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ด้วยเหตุนี้อาจทำให้เพศชายมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมซึ่งเป็นปัญหาในการทำงาน และในสังคมมากกว่าเพศหญิง

ชนนุช บุญสิทธิ์ (2541:29) กล่าวว่าไว้ว่า เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในหลายๆด้าน เช่น สภาพทางสรีระ การถูกอบรมสั่งสอนจากพ่อแม่ การปฏิบัติที่ได้รับจากสังคมรอบข้าง ทำให้ตัวแปรเพศมีอิทธิพลต่อลักษณะการแสดงออก ศักยภาพและพฤติกรรมต่างๆของบุคคล ทั้งชีวิตส่วนตัว และการทำงาน

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าเพศมีผลต่อปัญหาในการทำงาน โดยเพศหญิงนั้นจะถูกอบรมเลี้ยงดูอยู่ในกรอบมากกว่าเพศชายทำให้มีความอึดอัดคับข้องใจมากกว่าเพศชาย

2.1.2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอายุ

แมสเลซ (Maslach.1986:60) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต มองชีวิตกว้างไกล และลึกซึ้งมากขึ้นทำให้เกิดปัญหาในการทำงานเนื่องจากสามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยและมักมีฐานะเป็นปีกแ่่นมั่นคงทางด้านการเงินและการงาน

ไรท์ (ปัญจพร โรจน์เจริญ.2545:14;อ้างอิงจาก Write.1997:63) กล่าวว่า กลุ่มอายุที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดปัญหาด้านความเครียดมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 35-50 ปี เนื่องจากภาวะร่างกายมีความเสื่อมถอยอีกทั้งปัญหาเรื่องอาชีพและฐานะเข้ามาท้าทายให้เขาต้องกระทำให้งถึงจุดหมาย

วูห์วิลล์ (Wohwill.1970:49-50) กล่าวว่าอายุเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดวิถีชีวิตบุคคลในสังคม บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นและปฏิบัติในสิ่งต่างๆแตกต่างกันตามประสบการณ์ที่สะสม อายุของบุคคลสามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายปรากฏการณ์ต่างๆเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ได้

ประพาพรรัตน์ บุรีรัตน์ (2535:69) กล่าวว่า ในผู้ใหญ่วัยกลางคน เป็นช่วงของการเกิดปัญหามากกว่าบุคคลวัยอื่น จากการไม่ได้รับในสิ่งที่คาดหวัง การขาดเงินทองจ้บจ่าย ความด้อยในเกียรติยศ ความรับผิดชอบในงานและครอบครัว รวมทั้งการแสวงหาโอกาสแห่งความสำเร็จในชีวิต ล้วนส่งผลต่อวัยผู้ใหญ่ตอนต้นจึงมักเกิดปัญหาได้

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าอายุมีผลต่อปัญหาการทำงาน เนื่องจากอายุเป็นตัวกำหนดวุฒิและบทบาทในสังคม โดยบุคคลที่มีอายุอยู่ในวัยกลางคนจะมีปัญหาและความเครียดมากกว่าในวัยอื่น เนื่องมาจากไม่ได้รับสิ่งที่คาดหวัง

2.1.3.เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา

กูสกี และคนอื่นๆ (มณฑนา มานะประสพสุข.2546:24;อ้างอิงจาก Guskay & others.n.d.1984:92) กล่าวว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลทางลบต่อองค์กร โดยให้เหตุผลว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีความขัดสนในอาชีพ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมมีความปรารถนาในคุณค่างานสูง ซึ่งยากที่องค์กรจะตอบสนองได้อย่างเพียงพอ ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีความมั่นใจว่าจะหางานใหม่ได้ไม่ยากนัก ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลอาจประสบปัญหาในการทำงานได้ หากบุคคลนั้นมีระดับการศึกษาที่ต่ำ เพราะหางานทำได้ยาก

คอร์แมน (Korman.1971:163) กล่าวว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะตั้งมาตรฐานตนเองไว้สูง เพราะเขาตนเองไปอ้างอิงกับกลุ่มที่มีการศึกษาสูงเช่นตน เมื่อมีการตั้งมาตรฐานสูง จึงมีความต้องการสูง จึงมีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานได้

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าระดับการศึกษามีผลต่อปัญหาในการทำงาน เนื่องจากระดับการศึกษาเป็นตัวกำหนดระดับมาตรฐานของงานที่ทำ โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงจะตั้งมาตรฐานในการทำงานไว้สูง ซึ่งยากที่องค์กรจะตอบสนองได้ และผู้มีการศึกษาสูงมีความมั่นใจว่าจะสามารถหางานใหม่ได้ไม่ยาก ทำให้หากงานที่ทำไม่เป็นที่ต้องการของตนแล้วก็จะมีการเปลี่ยนงานใหม่

2.1.4.เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ทำงาน

จาคอบสัน (ปัญจพร โรจน์เจริญ.2545:15;อ้างอิงจาก Jacobson.1983:86) กล่าวว่า ผู้ที่จบการศึกษาใหม่มักมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานสูง แต่เนื่องจากประสบการณ์ยังไม่เพียงพอ ขาดทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งขาดแนวทางในการปรับตัวตามบทบาทวิชาชีพและระบบราชการต้องประสบกับสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งระหว่างความมุ่งหวังของอาชีพกับความมุ่งหวังของสถาบัน จึงทำให้ไม่สามารถปรับตัว และเกิดปัญหาและความคับข้องใจได้

สงวนศรี วิรัชชัย (2527:12) ให้ความหมายของประสบการณ์ว่าการรับรู้สภาพการดำเนินชีวิตทั้งปัญหาและอุปสรรค และความต้องการของคนในสังคมงาน

ปรีชาพร วงศ์อนุคนโรจน์ (2532:67) กล่าวว่า ประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นแตกต่างกันไป บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่งก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของบุคคลนั้น

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าประสบการณ์ในการทำงานน่าจะหมายถึงสิ่งที่พบเห็นแตกต่างกันไป การรับรู้ปัญหาและการดำเนินชีวิต

2.1.5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในองค์กร

พนม ลิ้มอารี (2529:45) กล่าวว่า ในหน่วยงานขนาดเล็ก หัวหน้าหน่วยงานและผู้ร่วมงานมีโอกาสใกล้ชิดได้รู้จัก ทำงานคุ้นเคยกันมากกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เจ้าหน้าที่จะรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สำหรับหน่วยงานขนาดใหญ่ การติดต่อสื่อสารการประสานงานมักเป็นลักษณะทางการ การมีส่วนร่วม และความผูกพันในกลุ่มมีน้อย

แมคคอลเรล (McConnell.1982:94) กล่าวว่า ขนาดและโครงสร้างขององค์กรมีผลทำให้เกิดปัญหาในการทำงานได้ โดยบุคลากรในองค์กรขนาดใหญ่จะเห็นต่างกัน ขาดความพึงพอใจในงาน ขนาดของกลุ่มจึงมีความเกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าหน่วยงาน หมายถึงการแบ่งงานตามขนาด โครงสร้างองค์กรซึ่งองค์กรเล็กจะมีการทำงานกันแบบร่วมมือร่วมใจมากกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่

2.1.6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการระดมความคิดที่มีต่อครอบครัว

วัชร ดันติษากรณ์ (2545:21) กล่าวว่า การระดมความคิดที่มีต่อครอบครัวว่า หมายถึง ความรับผิดชอบด้านการเงิน หรือการเลี้ยงดูของบุคคลที่มีต่อบุตร บิดา มารดา ญาติพี่น้อง รวมทั้งบุคคลอื่นๆด้วย ส่วนใหญ่ลักษณะครอบครัวของคนไทยจะเป็นแบบพึ่งพาอาศัยกัน

2.1.7. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539:5) ให้ความหมายของบุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆทั้งส่วนภายนอกที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่างหน้าตา กิริยา มารยาทการแต่งตัว วิธีการพูดจา การนั่ง การยืน และส่วนภายในที่มองเห็นได้ยาก เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะทางอารมณ์ ความใฝ่ฝัน ค่านิยม ความสนใจ ปรัชญาชีวิต

สายสุรี จุติกุล (สุรศักดิ์ อัครอารีสุข.2544:31;อ้างอิงจาก สายสุรี จุติกุล.2511:39) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ส่วนต่างๆของบุคคลที่รวมกันแล้วทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น ส่วนต่างนั้นได้แก่ อุปนิสัยใจคอ ความสนใจ ทักษะคติ วิธีการปรับตัว โครงสร้างของร่างกาย ซึ่งส่วนต่างๆเหล่านี้จักเป็นลักษณะสำคัญของแต่ละบุคคล

รุช (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์,2530:41;อ้างอิงจากRuch.1953:93) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ตัวเราทั้งตัวหรืออวัยวะที่แสดงพฤติกรรมต่างๆออกมา และพฤติกรรมต่างๆที่แสดงออกมานั้นจะเป็นกระแงที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลนั้นๆ

อัลพอร์ท (Allport.1967:28) อธิบายว่า บุคลิกภาพเป็นระบบการเคลื่อนไหวของอินทรีย์ที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคล และเป็นตัวกำหนดลักษณะนิสัย (Traits) ประจำตัวของบุคคลนั้นทั้งหมด

ฟริคแมน และ โรสแมน (Friedman & Roseman.1974:164) สรุปลักษณะของบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี ได้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบเอ (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึงบุคลิกภาพที่ร้อนรนชอบแข่งขันก้าวร้าว ชอบทำงานให้ไ้ได้มากๆ ในเวลาน้อย มีความรู้สึกว่ เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วมีความมานะพยายามในการทำงานอย่างไ้ได้อย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฝ่าฝืนอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดการสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไ้ไ้ไ้กับการทำงานล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวไ้ได้ง่าย

บุคลิกภาพแบบบี (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึงบุคลิกภาพที่มีความผ่อนคลายไม่รีบร้อน ก้าวร้าวมีลักษณะเรื่อยๆเนือๆชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบง่ายๆ ไม่ชอบฝ่าฝืนอุปสรรคต่างๆในการทำงาน และไม่ชอบการทำงานในเวลาเร่งด่วน

จากความหมายของบุคลิกภาพดังกล่าวข้างต้น สรุปไ้ไ้ว่าบุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลเป็นการแสดงออกทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมการแสดงออก ที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ต่างๆที่บุคคลไ้ไ้รับ

2.1.8. เอกสารที่เกี่ยวข้กับกับความภาคภูมิใจในตนเอง

เจมส์ (ภาวิณี นาวาพานิช.2537:49;อ้างอิงจาก James.1950:198) ให้ความหมายของความภาคภูมิใจในตนเองว่า หมายถึง ความรู้สึกซึ่งมีอยู่ในตัวเรา การไม่ทำให้ตัวเราเกิดความล้มเหลวและต่ำต้อย ความรู้สึกของเราเองจะคงอยู่ครบถ้วนภายหลังจากที่เราไ้ไ้ทำอะไรสำเร็จลุล่วงไป ซึ่งเปรียบเสมือนว่าความภาคภูมิใจในตนเองเป็นอัตราส่วนระหว่างคุณภาพที่เป็นจริงกับความคาดหวัง

บราวเฟน (นุชจรี ฌาเ็นตร.2538:20;อ้างอิงจาก Brownfain.1952:152) กล่าวถึง ความภาคภูมิใจในตนเองว่า หมายถึง ระดับการยอมรับตนเองของบุคคลว่ามีระดับการยอมรับตนเองมากน้อยแค่ไหน

ไ้ไ้ (เพชว่ ผลภาค.2539:15;อ้างอิงมาจาก Ayn.1975) กล่าวว่า ความภาคภูมิใจในตนเองเป็นการผสมผสานกันระหว่าง ความมั่นใจในตนเองกับการยอมรับนับถือตนเอง ทำให้มีความแนใจว่าสามารถมีชีวิตอยู่อย่างมีค่า

คูเปอร์สมิธ (Coopersmith.1984:5) ไ้ไ้ให้ความหมายของความภาคภูมิใจในตนเองว่าเป็นการประเมินคุณค่าของตนเอง และทัศนคติที่มีต่อตนเองในด้านการยอมรับหรือไม่ยอมรับ

เกี่ยวกับตนเอง ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ มีความสำคัญ ประสบความสำเร็จ และมีคุณค่า สังเกตได้จากคำพูด และพฤติกรรมที่แสดงออก

เกิรติวรณ อมาตยกุล (2527:14-15) ได้กล่าวว่า ความภาคภูมิใจในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ความรู้สึกว่าคุณมีค่า มีความสามารถ มีความเชื่อมั่น และพร้อมที่จะนำสิ่งเหล่านี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และผู้อื่นได้ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการมองเห็นความแตกต่างไปจากความรู้สึกว่าคุณมีความสามารถเหนือกว่าคนอื่น เก่งกว่าคนอื่น เราเป็นยอดเหนือใคร ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เขาคิดตนเองเป็นหลัก ไม่ใช่คุณลักษณะของผู้ที่มีความภาคภูมิใจในตนเองอย่างแท้จริง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความภาคภูมิใจในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อตนเองโดยการประเมินคุณค่าการกระทำของตนเอง ด้วยความเชื่อมั่นต่อความสามารถ ความสำเร็จ ความมีคุณค่า และมีประโยชน์ต่อสังคม เป็นที่ยอมรับทั้งของตนเอง และบุคคลรอบข้าง

2.1.9. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

บลัมและเนย์เลอร์ (รง ภูพวงไพโรจน์.2540:7;อ้างอิงจาก Blum & Naylor.1968:52) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นทัศนคติที่เป็นผลจากงาน และปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน

เดสส์เลอร์ (พิชญากรณ์ อิงคามระชร.2532:25;อ้างอิงจาก Dessler.1983:23) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นระดับความรู้สึกต่องาน เมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น ความมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนชกชอง ต่างๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน

เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (Feldman & Arnold.1983:192) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมด ในตัวบุคคลต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่

ฮารี เพชรสุต (2530:26) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องาน และค่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจ ที่ผลงานนั้นได้ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

ฮาร์เรลล์ (Harell.1964:260-268) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงเมื่อเริ่มทำงานและจะลดลงเมื่อทำงานได้ 5 ปี หรือ 8 ปี

ปริชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535:126) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการทำงาน

และได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลเกิดความรู้สึกด้านบวกต่องาน จนเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทั้งในด้านเทคนิคการทำงาน ด้านการประสานงาน และด้านการคิดวิเคราะห์

2.1.10. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

2.1.10.1. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

คูเปอร์ (จรรุญ พรหมสุวรรณ. 2533:30;อ้างอิงจาก Cooper.1958:69) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน หมายถึง สภาพร่างกายเกี่ยวกับการทำงาน จำนวนงาน ขอบข่ายของงาน เครื่องอำนวยความสะดวก ความเหมาะสม ความพอเพียงของเครื่องมือเครื่องใช้

กิลเมอร์ (กิตติมา ปรีดีศิลป.2539:325;อ้างอิงจาก Gilmer.1966:465) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานว่า หมายถึง แสง สี เสียง ชั่วโง่งการทำงาน

วิจิตร วรุตบางกูร (2535:145) กล่าวว่าลักษณะทางกายภาพที่ดีและสวยงามมีผลต่อจิตใจต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้มีเจตคติต่อการทำงาน ดังนั้นองค์การจึงควรจัดสถานที่ทำงานและบริเวณให้สะอาดสวยงาม พร้อมติดตั้งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ได้มาตรฐานถูกต้องตามหลักวิชาการ ยิ่งกว่านั้นการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานยังทำให้เข้าใจสภาพแวดล้อมของหน่วยงานในด้านต่างๆและทำให้รู้จุดอ่อนขององค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจ

สำนักงานคณะกรรมการประณศึกษาแห่งชาติ (2541:82-83) ได้เสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ดังนี้

1. จัดแสงสว่างให้เพียงพอ
2. จัดสถานที่ให้สะอาด มีระเบียบ
3. ปราศจากเสียงรบกวน
4. อุปกรณ์เครื่องใช้มีความเหมาะสม

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

2.1.10.1.1. ด้านสถานที่ทำงาน

กัญญา สาธร (2526:473) กล่าวว่า การบริหารอาคารสถานที่ในโรงเรียนประถมศึกษา นั้น ประสิทธิภาพของการบริหารมิได้ขึ้นอยู่กับความต้องการของงบประมาณให้ไ้ได้มาก เพื่อสร้างอาคารเรียนหรืมีอุปกรณ์ราคาแพง แต่ขึ้นอยู่กับความรู้จักคัดแปลงอาคารสถานที่ที่มีอยู่ให้ทันสมัย และใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่มากกว่า

ธีรวิทย์ ฤทธิเดช (2521:15) ให้ความเห็นว่า การบริหารอาคารสถานที่ หมายถึง การรู้จักจัดของ รู้จักใช้สถานที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการควบคุมดูแลรักษา การส่งเสริมทำนุบำรุงอาคารสถานที่ ที่มีอยู่ให้คงสภาพดี สนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ

เอลบริ และแมคคอลลี (พัสนี สุขสาโรจน์.2545:38;อ้างอิงจาก Elsbery & McNally.1970:165) ให้ความเห็นว่า การบริหารอาคารสถานที่ ได้แก่ การสร้างและการจัดหา อาคารสถานที่เพิ่มเติม การปรับปรุงและซ่อมแซมตามวาระ การดูแลความสะอาดเรียบร้อย การจัดสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ถูกสุขลักษณะ การตกแต่งสถานที่ การดูแลพื้นอาคาร การระบายอากาศ และการดูแลพื้นที่รอบๆอาคารสถานที่

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า อาคารสถานที่ หมายถึงการสร้าง การจัดหา การปรับปรุงซ่อมแซม และการรู้จักใช้อาคารสถานที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สนองความต้องการของพนักงานทุกคนในองค์กร

2.1.10.1.2. วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2524:64) ให้ความหมายว่า อุปกรณ์ในการทำงาน คือ สิ่งที่ยึดทนถาวรต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ต่างๆ เป็นต้น วัสดุในการทำงาน คือ สิ่งที่ใช้ร่วมกับอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ ปากกา ดินสอ ที่เขียนกระดาน เครื่องฉายข้ามศีรษะ เป็นต้น

เนาวรัตน์ วิไลชนม์ (2538:9-11) กล่าวว่าวัสดุอุปกรณ์ที่ครบครันและสิ่งแวดลอมที่ดีจะทำให้ผลการปฏิบัติงานดี หากเครื่องมือมีการชำรุดหรือมีจำนวนไม่เพียงพอ ก็ส่งผลต่อปัญหาในการทำงานได้

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีความสำคัญต่อการทำงานหากขาดแคลนหรือไม่อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ก็จะส่งผลต่อปัญหาการทำงาน

2.1.11. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

เบอร์นาร์ด (สมพร แฉ่ฮัง.2540:36;อ้างอิงจาก Bernard.1968:236) กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความพอใจในงาน ผู้บริหารที่ปกครองหรือบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุให้คนย้ายงาน และลาออกจากงาน

เดสเลอร์ (Dessler.1993:204) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบังคับบัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย รูปแบบการบังคับบัญชา เทคนิควิธีการบังคับบัญชา ทักษะในการบริหาร และมนุษยสัมพันธ์

สมพงษ์ เกษมสิน (2521:346) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้นั้น คือ สัมพันธภาพที่ตั้งอยู่บนฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน หัวหน้าไม่เห็นถูกน้องเป็นเพียงเครื่องจักร แต่จะคอยคุ้มครองเมตตา ให้คำปรึกษา หรือแก้ปัญหาต่างๆ ในยามที่ลูกน้องต้องการ จนกระทั่งพนักงานเกิดความศรัทธาความสามารถและความตั้งใจของตัวหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชา อันจะส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

สุพัฒนา เชาวดีวงศ์ ณ อยุธยา (2539:30-32) กล่าวว่าผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถจัดการที่เกี่ยวกับบุคคลและมีความสามารถ การสามารถในการจัดสภาพแวดล้อม ได้แก่ เครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการทำงานที่ดี เริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบายควรให้บุคลากรมีส่วนร่วม มีการนำข้อมูลจากสภาพจริงมา กำหนดนโยบายการมอบหมายงานมีความชัดเจนและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เมื่อมอบหมายงานแล้วควรต้องติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือ ขกย่องชมเชยเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ ในส่วนของผู้บังคับบัญชาควรต้องพัฒนาตนเองให้มีความทันสมัยสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาตนเองให้เป็นคนทันสมัยได้โดยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา หมายถึงสัมพันธภาพที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน รู้ที่จะบังคับบัญชา บริหารงาน และมีมนุษยสัมพันธ์ต่อกัน

2.1.12. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ทวีป อภิสิทธิ์ (สมพร แซ่เฮ้ง.2540:36;อ้างอิงจาก ทวีป อภิสิทธิ์.2532:75) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตการทำงานของบุคคล เพื่อนร่วมงานเป็นแหล่งของการสนับสนุน การช่วยเหลือ คำแนะนำ และคำปลอบโยนได้ หากบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีคือเพื่อนร่วมงาน ย่อมเกิดความสุขในการทำงานได้ ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีคือเพื่อนร่วมงาน ย่อมก่อให้เกิดความเครียด ขาดความร่วมมือในการทำงาน ทำให้งานขาดคุณภาพ

เสถียร เหลืองอร่าม (2527:206) กล่าวถึงบทบาทของผู้ร่วมงานว่า เพื่อนร่วมงานควรสร้างบรรยากาศในการทำงานฉันทันที มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน คอยช่วยกระตุ้น การปฏิบัติงานของกลุ่ม แนะนำช่วยเหลือการงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ใฝ่ถามทุกข์สุขซึ่งกันและกัน พุดจากันด้วยความสนุกสนานและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จด้วยดี

อารี เพชรผุด (2530:11) กล่าวถึงสัมพันธอันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานว่า ไม่ว่าบุคคลจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด ถ้าปราศจากความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานการทำงานก็ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงเป็นกำลังสำคัญที่จะต้องให้ความสนใจ การเข้าใจเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งจำเป็น หากเพื่อนร่วมงานมีความรู้ความสามารถ เข้าใจเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับเรา เกิดกำลังใจอยากทำงานให้กับหน่วยงานก้าวหน้าต่อไป แต่ในทางกลับกัน หากเราร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่เข้าใจกันจะมีความรู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากจะทำงาน

อารมณ จินดาพันธ์ (2536:120) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครู พบว่า เพื่อนร่วมงานเป็นตัวพาการณ์ที่ดีตัวหนึ่งของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน หมายความว่าถ้าเพื่อนร่วมงานที่ดีการเปลี่ยนงานจะลดลงแต่ถ้าเพื่อนร่วมงานไม่ดีการเปลี่ยนงานจะสูงขึ้น ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตการทำงาน ของบุคคลเป็นแหล่งที่ให้ความสนับสนุนช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้ หากบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานย่อมเกิดความสุขในการทำงาน ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานย่อมก่อให้เกิดความเครียด ขาดความร่วมมือ ทำให้งานขาดคุณภาพได้ในที่สุด

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การคอยช่วยเหลือ สนับสนุนให้กำลังใจกันในการทำงานมีความสนใจและคอยร่วมมือกันเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.2.1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศ

2.2.1.1. งานวิจัยในต่างประเทศ

จาร์เชียร์ (มณฑนา มานะประสพสุข.2546:63;อ้างอิงจาก Garcia.n.d.1989:325). ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานให้กับองค์กร เป็นการผสมผสานระหว่างปัจจัยบุคคลกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทน้ำมัน จำนวน 438 คน พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานให้กับองค์กรสูงกว่าเพศหญิง

เอนเกล และเพอร์รี่ (Angle & Perry.1981:1-14) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อองค์กรกับประสิทธิภาพขององค์กร พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อองค์กรสูงกว่าเพศชาย

เอสบริดจ์ (Esbridge.1981:4224-A) ศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัวที่กระตุ้นให้เกิดปัญหาและความเครียด พบว่าปัญหาในการทำงานด้านความเครียดนั้นครูผู้หญิงมีความเครียดมากกว่าครูชาย

คาแพลน (นิลวรรณ ศิริอังกุล:2535; อ้างอิงจาก Kaplan.1959:124) จากการศึกษาความแตกต่างของชายและหญิง หญิงมีปัญหาในด้านความคับข้องใจมากกว่าชาย เนื่องจากหญิงได้รับความเอาใจใส่ดูแลใกล้ชิดจากพ่อแม่ ผู้ปกครองถูกอบรมสั่งสอนให้รู้จักความ

กระดากอาย รู้จักควบคุมอารมณ์เก็บความรู้สึก วิตกกังวลและความก้าวร้าวได้ ทำให้เกิดความคับข้องใจมากขึ้น ไม่มีอิสระในการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ส่วนชาชนั้นได้รับการอบรมสั่งสอนให้เป็นผู้นำครอบครัวมีอิสระในการแสดงพฤติกรรมได้มากกว่าหญิง

2.2.1.1. งานวิจัยในประเทศ

บัวทอง สว่างโสภาคกุล (2542: 39-49) พบว่าชายและหญิงมาความแตกต่างกันทางด้านสรีระและจิตวิทยา เช่น โครงสร้างทางร่างกาย และการตอบสนองทางอารมณ์ เป็นต้น วัฒนธรรมและสังคมมีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดบทบาท และการแสดงออกพฤติกรรมต่างๆของชายและหญิง

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า เพศนั้นเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อปัญหาในการทำงาน โดยเพศหญิงจะมีปัญหาในการทำงานและความคับข้องใจมากกว่าเพศชาย

2.2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

2.2.2.1. งานวิจัยในต่างประเทศ

มอร์ริส และเชอแมน (Morris & Sherman.1981:512-526) พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อย การศึกษาน้อย และมีความสามารถสูง จะมีความพึงพอใจในการทำงานให้กับองค์กรสูง

เมเยอร์ และอัลเลน (Mayer & Allen.1984:538-551) พบว่า บุคคลที่มีอายุน้อย จะมีความพึงพอใจมากกว่า เนื่องจากความพึงพอใจในงาน และ ได้รับตำแหน่งที่พอใจ

แทนเนนโบม และแมทธิว (Tannenbaum & Mathieu.1991:759-769) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความรู้สึกลำบากในงาน ตามที่คาดหวังของทหารใหม่ของกองทัพอากาศสหรัฐอเมริกา จำนวน 666 คน ผลการศึกษา อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกลำบากในงาน

ลอเวอร์ (อาร์ เพชรผด.2530:60;อ้างอิงจากPorter, Lawer & Hachman.1975:126) จากการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าคนที่มีอายุน้อย

2.2.2.2. งานวิจัยในประเทศ

ธีระ วีระธรรมสาธิต (2532:19).ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานต่อองค์กร กับผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกหรือเทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย จำนวน 210 คน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่อองค์กร

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า อายุส่งผลต่อการทำงาน โดยผู้ที่มีอายุน้อยจะมีปัญหาในการทำงานน้อยลงมีความพึงพอใจในองค์กรมากขึ้น

2.2.3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา

2.2.3.1. งานวิจัยในต่างประเทศ

กูดกี และคนอื่นๆ (มณฑนา มานะประสพสุข.2546:24;อ้างอิงจาก Gusky & otgers.n.d.1995:156) ศึกษาเรื่องการทำงานในองค์กร พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาค่ำ มีความขัดสนในอาชีพต้องอยู่ที่องค์กรนั้นต่อไปและเมื่ออยู่นานขึ้นจะผูกพันกับองค์กร ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีความปรารถนาในคุณค่างานสูง ซึ่งยากที่องค์กรจะตอบสนองได้อย่างเพียงพอ ผู้ที่มีการศึกษาสูงจึงมั่นใจว่าจะสามารถหางานใหม่ทำได้ไม่ยาก และการศึกษาเป็นตัวแทนที่จะก้าวขึ้นไปในตำแหน่งสูงๆ

เฮอร์บินเนียค และอัลทโท (ธีระ วีรธรรมสาธิต.2532:27 ; อ้างอิงจาก Herbiniaak & Alutto.n.d.1985:163) ได้ศึกษาถึงระดับการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กับองค์กรในทางผกผัน กล่าวคือ คนที่มีระดับการศึกษาค่ำ จะทำงานอยู่ในองค์กรที่มีความผูกพันมากกว่าคนที่มีการศึกษาสูง เนื่องจากคนที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อระดับวิชาชีพของตนมากกว่าองค์กร

2.2.3.2. งานวิจัยในประเทศ

สำเนาวั ขจรศิลป์ (2525:50-53) พบว่าข้าราชการที่มีวุฒิปริญญาเอกมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ส่วนข้าราชการในวุฒิการศึกษาอื่นมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากเอกสารงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าระดับการศึกษาส่งผลต่อปัญหาในการทำงาน โดยคนที่มีระดับการศึกษาค่ำจะมีความผูกพันต่อองค์กรและมีปัญหาในการทำงานน้อยกว่าคนที่มีระดับการศึกษาสูง

2.2.4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การทำงาน

2.2.4.1. งานวิจัยในต่างประเทศ

ซูซาน ชนาชเคอร์ และจิน หลุยส์ (Susan Schneider & Jean Louis.1997:280) ศึกษาพนักงานในองค์กรพบว่าผู้ที่ทำงานมานานจะมีความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีต่อองค์กร ปัญหาในการทำงานก็จะน้อยลง

มาร์ค (พวงเพชร วัชรอยู่.2537:196;อ้างอิงจากMarch.1974:126) ศึกษาเรื่องความสำเร็จของบุคคลนั้นเกิดจากประสบการณ์การทำงานถึง 29 % ซึ่งพนักงานที่มีอายุการทำงานมากมีผลในการปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์ย่อมมีการเรียนรู้ที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดี

2.2.4.2. งานวิจัยในประเทศ

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2543:55) ทำการวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์สูง และประสบการณ์ต่ำมีคะแนนพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำ

จากเอกสารงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อปัญหาในการทำงาน โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานมากมีผลในการปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย

2.2.5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการระดมความคิดที่มีต่อครอบครัว

จารุวรรณ ศรีสว่าง (2542:71-72) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ครูที่มีหน้าที่ดูแลสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาในการทำงาน แสดงว่าครูที่ต้องดูแลสมาชิกในครอบครัวมีแนวโน้มที่จะมีสุขภาพจิตดี ทั้งนี้เพราะการดูแลสมาชิกในครอบครัว เช่น การดูแลพ่อแม่ บุตรธิดา หรือสามีภรรยา อันเป็นบุคคลใกล้ชิดและเป็นที่ยรัก ทำให้ครูมีความอบอุ่น มีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ ได้ผ่อนคลายความเครียดในการทำงาน สามารถระบายทุกข์หรือปัญหาจากการทำงานได้ด้วย ส่งผลให้ครูมีสุขภาพจิตดี และปัญหาในการทำงานลดลง

พนิดา ผกานรินทร์ (2544:97) ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศในองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน พบว่า ภาระทางครอบครัวที่ต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดต่างกัน โดยผู้ที่มีภาระครอบครัวมากมีแนวโน้มในการมองบรรยากาศโดยรวม การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและสัมพันธภาพในหน่วยงานทางบวกสูงกว่าผู้ที่มีภาระครอบครัวปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีภาระทางครอบครัวมากต้องการงานที่มีความมั่นคงและคงอยู่ในองค์การได้ยาวนานที่สุด เพื่อเป็นหลักประกันให้กับครอบครัว

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าภาระการระดมความคิดที่มีต่อครอบครัวส่งผลต่อปัญหาในการทำงาน เนื่องจากบุคคลที่มีภาระทางครอบครัวมากจะมีความเครียดสูงซึ่งส่งผลต่อปัญหาในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีภาระทางครอบครัวน้อยหรือไม่มีเลย

2.2.6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.2.6.1. งานวิจัยในต่างประเทศ

ชาวทซ์และคนอื่นๆ (Schwartz & other.1986:459-462) ได้ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ และบี ที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลวใน

ประสบการณ์ที่ไม่มีผู้ใดเคยประสบความสำเร็จเลย และในสถานการณ์ที่มีบางคนประสบความสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีความมุ่งมั่นสำเร็จในสถานการณ์ที่มีโอกาสประสบความสำเร็จได้ แต่จะไม่เอาตัวไปผูกมัดกับงานที่ไม่มีโอกาสประสบความสำเร็จ

ไคลเวอร์ และไวเนอร์ (Kleiver and Weidner.1987:204) ได้ทำการวิจัยเรื่องลักษณะและบุคลิกภาพแบบเอ และความปรารถนาความสำเร็จกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเด็กชายจำนวน 32 คนและเป็นเด็กหญิงจำนวน 41 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็นเด็กที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ผลการวิจัยพบว่าเด็กทั้ง 2 กลุ่มตั้งเป้าหมายความสำเร็จแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ทางด้านพฤติกรรมพบว่า เด็กที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มักจะทำงานสำเร็จมากกว่า และมีความเพียรพยายามเพื่อให้ประสบความสำเร็จมากกว่าบุคลิกภาพแบบบี

2.2.6.2. งานวิจัยในประเทศ

อัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล (2533:126-127) ได้ศึกษาตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการศึกษาต่อจำนวน 120 คน และไม่มีพฤติกรรมศึกษาต่อ จำนวน 120 คน ตัวแปรที่ศึกษาคือ จิตลักษณะพื้นฐานของบุคคลและสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการศึกษาต่อ ในการศึกษาจิตลักษณะพื้นฐานนั้นศึกษาจากบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีพฤติกรรมการศึกษาต่อจะมีบุคลิกภาพแบบเอมากกว่าผู้ที่ไม่มีความประพฤติการศึกษา โดยเฉพาะกลุ่มคนโสด ส่วนกลุ่มคนที่มีการแต่งงานและมีบุคลิกภาพแบบเอจะมีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษาต่อมากกว่าคนที่มีความบุคลิกภาพแบบบี

ชมพู พงษ์ศิริ (2535:73-74) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 จำนวน 230 คน ตัวแปรที่ศึกษาคือ ทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล บุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ชั้นปี และความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยสูงกว่าแบบบี

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบเอ จะมีความกระตือรือร้น มักชอบทำงานที่ประสบความสำเร็จ และมีความพยายามที่จะประสบความสำเร็จมากกว่าบุคลิกภาพแบบบี

2.2.7.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเอง

2.2.7.1. งานวิจัยในต่างประเทศ

มูแลนแคมป์และเซเลส (เพอร์วี่ ผลภาค.2535:71;อ้างอิงจาก Muhlenkamp & Sayles.1986:326) ศึกษาความภาคภูมิใจในตนเองกับการสนับสนุนในสังคม พบว่าเพศชายมีความภาคภูมิใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิง และสามารถเผชิญปัญหาในการทำงานได้ดีกว่าเพศหญิง

2.2.7.2. งานวิจัยในประเทศ

กาญจนา สุทธิเนียม (2542:69) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ความวิตกกังวล และความภาคภูมิใจในตนเอง พบว่า ความวิตกกังวลมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความภาคภูมิใจในตนเองทั้งชายและหญิง

2.2.8.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.2.8.1. งานวิจัยในต่างประเทศ

มอร์ตัน (Mortan.1978:7062-A) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลขององค์ประกอบซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความก้าวหน้าในการทำงานของผู้จบปริญญาเอกในปี ค.ศ.1930-1973 โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมดแบ่งตามเพศ วิชาเอก ปีที่จบการศึกษาและประเภทของอาชีพที่ต้องทำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ยอมรับองค์ประกอบของความพึงพอใจ แต่ยอมรับว่าความต้องการขั้นสูงจะมีอิทธิพลทางบวกกับสภาพความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าความต้องการขั้นต่ำ นโยบายการบริหารงานมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าของงานทั้งชายและหญิง แต่เพศหญิงมากกว่า สิ่งสำคัญที่ทำให้งานก้าวหน้ามี 5 ประการคือ ความเชี่ยวชาญสาขาวิชา ความมีชื่อเสียง การได้รู้จักคนมาก การเข้ากลุ่มเพื่อนได้ จดหมายแนะนำตัว

เฮิร์น (พัสนี สุขสาโรจน์.2545:36;อ้างอิงจาก Hem.1991:123) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ จากการรับรู้โดยบุคลากรของวิทยาลัย พบว่าลักษณะขององค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์การมากกว่า ความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นตัวแปรทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน

แลม และคนอื่นๆ (Lam & others.1995:230-236) ได้ทำการศึกษาชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่ออาชีพและความพึงพอใจในงานในฐานะเป็นตัวแปรสาเหตุที่ทำให้เกิดความท้อถอยในอาชีพพบว่า สถานภาพทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของผู้ที่อยู่ในอาชีพครู

มิลโลเชฟ (Milosheff.1991:1/82-6/91) ศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่วิทยาลัยชุมชน กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ที่ทำงานแบบเต็มเวลาจากมหาวิทยาลัย 35 แห่ง จำนวน 703 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานได้รับ

อิทธิพลจากวิทยาลัย การรับรู้ของนักศึกษา ความไม่ชอบด้านการเงินของหน่วยงาน คุณภาพทางวิชาการ และการรับรู้ถึงแผนกที่ตนทำงานและผู้ร่วมงาน

2.2.8.2. งานวิจัยในประเทศ

ทิวพรต หุ่นเจริญ (2525:31-36) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยพบว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีเงินเดือนสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 7 ปี และมีเงินเดือนต่ำ

โชคดี รักทอง (2531:46) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามทฤษฎีการงูใจ สุขอนามัยของเฮอร์ชเบอร์ก ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างสังกัดสำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาและทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง และสำนักเทคโนโลยีการศึกษาจำนวน 352 ราย จำแนกตามตัวแปร สถานภาพ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ผู้ปฏิบัติงานมีอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้บริหารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก บุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และยังพบว่า กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปรด้านความแตกต่างทางเพศ และอายุ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

ชลิต พูลศิลป์ (2526:164-166) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 522 คน ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ข้าราชการครูชายและข้าราชการครูหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาก และข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจส่งผลต่อปัญหาในการทำงานหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานแล้วปัญหาในการทำงานก็จะไม่เกิดหรือเกิดขึ้นน้อย

2.2.9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภายในที่ทำงาน

กาซัล (ประยงค์ มีผล.2545:39;อ้างอิงจาก Gazial.1986:126) พบว่า ครูที่มี การศึกษาสูงและประสบการณ์ทำงานสูง อยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่ จะมีปัญหาในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มที่มีลักษณะตรงกันข้าม

2.2.10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

2.2.10.1.งานวิจัยในต่างประเทศ

ฟิดเลอร์ เฟรด (Fiedler, Fred E.1976:36) ได้วิจัยพบว่าผู้บริหารและ ผู้ร่วมงานที่มีสัมพันธอันดีต่อกันย่อมทำให้สภาพงาน การบังคับบัญชาของผู้บริหารราบรื่น เพราะ ความสัมพันธ์จะสร้างศรัทธาต่อผู้ร่วมงานอย่างดี และช่วยให้ผู้ร่วมงานรู้สึกพอใจต่อสภาพการ ทำงานอีกด้วย

คุชฎี บวรสันติสุทธี (2547:47) ได้ศึกษาสัมพันธภาพระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสำคัญกับความเป็นบุคคลในการ ทำงานจะมีลักษณะดังนี้คือ น่าเชื่อถือ น่าเคารพมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสร้างความอบอุ่นระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน

2.2.10.2.งานวิจัยในประเทศ

หัตถา มัทยาท (2541:104) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และ ปัจจัยจากจิตใจที่เกี่ยวกับปัญหาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการใน โรงพยาบาลศูนย์ภาค ตะวันออก พบว่าตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่ดีจะส่งผลต่อการทำงาน

ปราการ ภูฏิตง (2544:49) พบว่าความรู้สึกด้านการสนับสนุนซึ่งกันและ กัน ความไว้วางใจต่อกัน ความเชื่อถือไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ใต้บังคับบัญชา ความมีมนุษยสัมพันธ์และความสำเร็จของการทำงานร่วมกันส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน

อารมณ จินดาพันธ์ (2536:120) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะ เปลี่ยนงานของข้าราชการครู พบว่า เพื่อนร่วมงานเป็นตัวพาการณ์ที่ดีตัวหนึ่งของความตั้งใจที่จะ เปลี่ยนงาน หมายความว่าถ้าเพื่อนร่วมงานที่ดีการเปลี่ยนงานจะลดลงแต่ถ้าเพื่อนร่วมงานไม่ดีการ เปลี่ยนงานจะสูงขึ้น ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตการทำงาน ของบุคคลเป็นแหล่งที่ให้ความสนับสนุนช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและคำปลอบโยนได้ หากบุคคล มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานย่อมเกิดความสุขในการทำงาน ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อเพื่อน ร่วมงานย่อมก่อให้เกิดความเครียด ขาดความร่วมมือ ทำให้งานขาดคุณภาพได้ในที่สุด

จากเอกสารงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่ากับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อปัญหาในการทำงานหากพนักงานมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชาการทำงานก็เป็นไปอย่างยากลำบากและเกิดเป็นปัญหขึ้นทั้งยังส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานอีกด้วย

2.2.11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

โรส เชลดอน (Rose Sheldon D.1994:286) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรของกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ระดับปริญญาเอก พบว่าการเกี่ยวข้องทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

พอร์เตอร์ และสตีลส์ (Porter & Steers.1973:151-176) ได้ทำการสำรวจพนักงานในกลุ่มอาชีพต่างๆ ได้แก่ พนักงานป่าไม้ พนักงานเหมืองแร่ พนักงานประกอบรถยนต์ และพนักงานขายของ จากการสำรวจพบว่า ความไม่พอใจต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกและการเปลี่ยนงาน

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทไทปูลย์ประกันภัย จำกัด

ประวัติบริษัท

บริษัท เชียงอานรับประกันภัย และอุทกภัย จำกัด มีชื่อภาษาจีนว่า เชียงอานป้อจู้ฮั่วมเหียม อู่หนังกงมี ก่อตั้งขึ้นในวันที่ 24 มกราคม พ.ศ.2472 เป็นบริษัทประกันภัยแห่งแรกของไทยที่ได้ก่อตั้งขึ้น ท่ามกลางการแข่งขันทางการค้ากับนานาประเทศ ด้วยทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท เพื่อให้ความคุ้มครองความเสียหายที่เกิดขึ้นกับสินค้าในระหว่างการเดินทางขนส่งมีนาขดัน โห้วปิ่น ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ และนายเลียงฮู้ อึ้งตระกูลดำรงตำแหน่งผู้จัดการ ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทไทปูลย์ประกันภัยจำกัด เปิดให้บริการรับประกันภัยครบทุกประเภท และในปี พ.ศ.2511 บริษัทฯภายใต้การบริหารงานของบริษัทในกลุ่มไทยประกันชีวิต ในปัจจุบันได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 10 ล้านบาท 100 ล้านบาทและ 300 ล้านบาทตามลำดับ ปัจจุบันมีสำนักงานสาขาเปิดให้บริการลูกค้าทุกภูมิภาคทั่วประเทศเพื่อขยายการบริการ และอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับลูกค้าได้ครอบคลุมทุกจังหวัด

นโยบายและเป้าหมายการดำเนินการ

ตลอดระยะเวลาการบริหารงานกว่า 70 ปีที่ผ่านมา บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรให้มีความทันสมัยทุกรูปแบบเพื่อปรับทิศทางการบริหารงานให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจของประเทศ โดยพยายามลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นของบริษัท การปรับบทบาทในสาขาค่างจังหวัดให้มีความพร้อมด้านการบริการ โดยมุ่งเน้นให้รักษาส่วนแบ่งตลาดควบคู่กับการขยายฐานลูกค้าใหม่ นอกจากนี้บริษัทยังคงมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูล การออกกรมธรรม์ โดยนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์มาใช้ในสำนักงานใหญ่ และสาขาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการบริการให้มีความแข็งแกร่งขึ้น

บริษัทได้มีการปรับโครงสร้างองค์กร รวมถึงการปรับปรุงระบบการทำงาน และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยในปีพ.ศ.2543 บริษัทได้พัฒนากรมธรรม์ที่มีอยู่เดิมและประกาศใหม่ ให้มีเงื่อนไขความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้าพร้อมมอบบริการพิเศษอีกมากมาย สำหรับในปีพ.ศ.2544 บริษัทขยายฐานลูกค้าให้กว้างยิ่งขึ้นโดยมุ่งเน้นขายกรมธรรม์ผ่านตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทที่มีอยู่ทั่วประเทศซึ่งคาดว่าบริษัทจะสามารถเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดได้มากกว่าปีที่ผ่านมา

พัฒนาการความสำคัญของบริษัท

การพัฒนาการบริหารงาน

ปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจของประเทศมีการแข่งขันกันในระดับสูงทำให้หลายองค์กรต่างหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กร บุคลากรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพเพื่อเตรียมความพร้อมและเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจของตน ในปี 2546 ที่ผ่านมามีบริษัทได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานใหม่ควบคู่กับการเพิ่มขีดความสามารถให้กับบุคลากร โดย

มุ่งเน้นการบริหารงานที่มีคุณภาพเป็นหลัก เพื่อให้บริษัทสามารถรักษากฎเกณฑ์เดิมและสามารถขยายตลาดในกลุ่มลูกค้าใหม่ได้ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งตลาดลูกค้าให้สูงขึ้นและพร้อมที่จะก้าวสู่องค์กรชั้นนำของประเทศ

การพัฒนาการบริหาร

ในช่วงปีที่ผ่านมาบริษัทได้มีก่พัฒนาบริการให้มีความรวดเร็วทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ทั้งในด้านการบริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ การออกกรมธรรม์ การชำระเบี้ยประกัน

การพัฒนาบุคลากร

บุคลากรในองค์กรถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันดับหนึ่งในการผลักดันองค์กรให้ก้าวสู่ความเป็นหนึ่งในธุรกิจบริษัทจึงจัดอบรมสัมมนาผู้บริหารและพนักงานและพนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ มากมายเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน ตลอดจนสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้บุคลากรได้พัฒนาความคิดและมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทางบริษัทได้ขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ออกสู่สาขาทั่วประเทศ พร้อมจัดการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ออนไลน์ให้บุคลากรทั่วประเทศ เพื่อความพร้อม ความสมบูรณ์ ความมีประสิทธิภาพ ทางด้านการบริหารและการบริการอย่างดีที่สุด

ผลิตภัณฑ์และการบริการ

1. การประกันอัคคีภัย ค้ำครองความสูญเสียความเสียหายของทรัพย์สินที่เอาประกันอันเกิดจากไฟไหม้ ฟ้าผ่า ภัยระเบิด รวมทั้งภัยเพิ่มเติมอื่นๆ อาทิ ภัยน้ำท่วม ลมพายุ ภัยแผ่นดินไหว และภัยจลาจลนัดหยุดงาน เป็นต้น

2. ประกันภัยธุรกิจหยุดชะงัก ค้ำครองความสูญเสียด้านการเงิน เนื่องมาจากรายได้ลดลงหรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพิ่มขึ้น อันเป็นผลเนื่องมาจากความสูญเสีย ความเสียหายของทรัพย์สินอันเกิดจากอุบัติเหตุ

3. การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง ค้ำครองความสูญเสียความเสียหายของทรัพย์สินที่เป็นสินค้าต่างๆ ระหว่างการขนส่งโดยยานพาหนะ

4. การประกันภัยรถยนต์ ค้ำครอง ความสูญเสียความเสียหายของรถยนต์ที่เอาประกันภัย

5. การประกันภัยทางวิศวกรรม ค้ำครองการประกันภัยการปฏิบัติงานตามสัญญา การประกันภัยเครื่องจักร การประกันภัยคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

6. การประกันภัยโจรกรรม ค้ำครองความสูญเสียความเสียหายของทรัพย์สินที่เอาประกันอันเกิดจากการชิงทรัพย์ ถักทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ฌ ที่อยู่อาศัยหรือสถานประกอบการ

7. การประกันภัยเงินสด ค้ำครองความสูญเสียความเสียหายของเงินสดหรือหลักทรัพย์อันเกิดจากการชิงทรัพย์ ลักทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ณ ที่อยู่อาศัยหรือสถานประกอบการ รวมทั้งระหว่างการขนส่งเงินสดไปยังสถานที่ต่างๆภายในประเทศ

8. การประกันภัยความซื่อสัตย์ ค้ำครองความสูญเสียความเสียหายของเงินสดหรือหลักทรัพย์ หรือทรัพย์สินที่เปลี่ยนแปลงเป็นเงินสดได้ อันเนื่องมาจากความไม่ซื่อสัตย์ของพนักงานหรือถูกจ้างผู้เอาประกัน

9. การประกันภัยทรัพย์สินหรือการประกันเสี่ยงภัยทุกชนิด ค้ำครองความสูญเสียความเสียหายของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย อันเนื่องมาจาก อุบัติภัย ต่างๆ

10. การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ค้ำครองความบาดเจ็บของร่างกายกรณีสูญเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ และทุพพลภาพของผู้เอาประกันภัย อันเกิดจากอุบัติเหตุ 24 ชั่วโมงทั่วโลก

11. การประกันอุบัติเหตุการเดินทาง ค้ำครองความบาดเจ็บร่างกาย การสูญเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ และทุพพลภาพของผู้เอาประกันภัย อันเกิดจากอุบัติเหตุขณะหรืออยู่ระหว่างการเดินทาง 24 ชั่วโมงทั่วโลก

12. การประกันอุบัติเหตุ นิสิต นักเรียน นักศึกษา ค้ำครองความบาดเจ็บร่างกาย การสูญเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ และทุพพลภาพของผู้เอาประกันภัย อันเกิดจากอุบัติเหตุขณะหรืออยู่ระหว่างการเดินทาง 24 ชั่วโมงทั่วโลก

13. การประกันภัยรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก ค้ำครองจำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย สำหรับการชดเชยค่าเสียหายต่อบุคคลภายนอก ซึ่งเกิดขึ้นเป็นผลจากการกระทำโดยประมาทเลินเล่อ ในการดำเนินธุรกิจของผู้เอาประกันภัย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยของบุคคลอื่น ความสูญเสียหรือเสียหายต่อทรัพย์สิน

14. การประกันภัยเงินทดแทนแรงงาน การชดใช้ค่าเสียหายหรือการสูญเสียชีวิต แขนขา นิ้วมือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล การทุพพลภาพชั่วคราวและถาวร และค่าใช้จ่ายในการทำศพ ซึ่งเกิดจากอุบัติเหตุในการทำงานภายใต้กฎหมายแรงงาน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงาน บริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 215 คน แบ่งเป็นเพศชาย 95 คน และเพศหญิง 120 คน จำแนกเป็น 3 หน่วยงาน คือ หน่วยงานการตลาดและรับประกัน จำนวน 95 คน หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน จำนวน 67 คน และหน่วยงานสินไหมทดแทน จำนวน 53 คน

2.กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงาน บริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 215 คน แบ่งเป็นเพศชาย 95 คน และเพศหญิง 120 คน จำแนกเป็น 3 หน่วยงาน คือ หน่วยงานการตลาดและรับประกัน จำนวน 95 คน หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน จำนวน 67 คน และหน่วยงานสินไหมทดแทน จำนวน 53 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด แบ่งออกเป็น 9 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน
- ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
- ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
- ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน
- ตอนที่ 9 แบบสอบถามปัญหาในการทำงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงาน ได้แก่ ข้อมูลเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบในองค์กร ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริง และเติมข้อความลงในช่องว่าง ซึ่งตรงกับความเป็นจริงของท่านในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1. เพศ () ชาย
 () หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา
 () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน..... ปี

5. หน่วยงานที่รับผิดชอบในองค์กร
 () หน่วยงานการตลาดและรับประกัน
 () หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน
 () หน่วยงานสินไหมทดแทน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว และนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของชนด์ ชุ่มจิต (2520)

2.3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวตามแนวคิดที่ได้จาก ข้อ 2.1. และ 2.2. โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รศ.วราณี กรีทอง ผศ.พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และอ.วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2.4. นำแบบสอบถามภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวจำนวน 9 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t- test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.423-9.342

2.5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 2.4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7312

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว เมื่อท่านอ่าน

ข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย $\checkmark$ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
(0)	ท่านไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายภายในบ้าน					
(00)	ท่านต้องดูแลทุกข์สุขของสมาชิกทุกคนใน ครอบครัว					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
(คะแนน)		(คะแนน)	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์.2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 –5.00 คะแนน หมายถึง มีการะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 –3.49 คะแนน หมายถึง ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวปาน

กลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 –2.49 คะแนน หมายถึง มีการะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวน้อย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ และนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของอังจรา วงษ์วัฒนามงคล (2533) ซึ่งได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพของเจนกินส์ (JENKINS' ACTIVITY SURVEY)

3.3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 3.1. และ 3.2. โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รศ.เวรณี กริทอง ผศ.พรหมรัตน์ พลอยล้อมแสง และ อ.วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

3.4. นำแบบสอบถามบุคลิกภาพจำนวน 20 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงาน บริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t- test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 20 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.179-6.062

3.5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 3.4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8048

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดลักษณะที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้

แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย $\checkmark$ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
(0)	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
(00)	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้างานของท่าน ดำเนิน ไปอย่างล่าช้า					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (อัญมรา วงศ์วัฒนามงคล.2533:57-58)

ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยมีบุคลิกภาพแบบเอ

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยมีบุคลิกภาพแบบบี

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

4.1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเอง และนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของสุรศักดิ์ อัครอารีสุข (2544)

4.3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเองตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 4.1. และ 4.2. โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รศ.เวรณี กริทอง ผศ.พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และ อ.วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

4.4. นำแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง จำนวน 9 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t- test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.418-11.713

4.5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 4.4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6541

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
(0)	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่มีประโยชน์ต่อ บริษัท					
(00)	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำ ใครก็สามารถทำ ได้					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีความภาคภูมิใจในตนเองมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง มีความภาคภูมิใจในตนเองปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.49 คะแนน หมายถึง มีความภาคภูมิใจในตนเอง น้อย

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

5.1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของสุรศักดิ์ อัครอารีสุข (2544)

5.3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 5.1. และ 5.2. โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รศ.เวระณี กริทอง ผศ.พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และ อ.วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

5.4. นำแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t- test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ มีค่า r ระหว่าง 2.425-22

5.5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 5.4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6980

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
(0)	ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่ เป็นงานที่ไม่ค่อยมีความสำคัญ					
(00)	ท่านต้องการไปทำงานทุกวัน โดยไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์.2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

6.1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน และนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

6.2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง (2543)

6.3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 6.1. และ 6.2. โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รศ.เวรณี กรีทอง ผศ.พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และอ.วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

6.4. นำแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จำนวน 17 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงาน บริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t -test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 17 ข้อ มีค่า r ระหว่าง 2.208-6.45

6.5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 6.4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7513

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย $\checkmark$ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
(0)	สถานที่ทำงานสะอาด มีความปลอดภัย					
(00)	โต๊ะ และเก้าอี้ทำงานมีสภาพไม่เหมาะสมต่อ การใช้งาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์.2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.49 คะแนน หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานไม่ดี

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

7.1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

7.2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของจิตหทัย ผลานันท์ (2541)

7.3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 7.1. และ 7.2. โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รศ.เวรณี กริทอง ผศ.พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และอ.วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้

7.4. นำแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 17 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t- test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 17 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.325-6.261

7.5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 7.4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6142

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย $\checkmark$ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
(0)	ท่านมีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชา					
(00)	ผู้บังคับบัญชาไม่เชื่อมั่นในตัวท่าน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์.2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับ

ผู้บังคับบัญชาดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับ

ผู้บังคับบัญชาดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.49 คะแนน หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับ

ผู้บังคับบัญชาไม่ดี

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

8.1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานและนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

8.2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของชูลีกร ตั้งเขื่อนขันธุ์ (2540)

8.3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 8.1. และ 8.2. โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คนคือ รศ.เวรณี กรีทอง ผศ.พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และอ.วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาแก้ไข

8.4. นำแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 10 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.569-20

8.5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 8.4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8575

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย $\checkmark$ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
 จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
(0)	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน					
(00)	ท่านรู้สึกว่เพื่อนร่วมงานไม่ค่อย รับผิดชอบในการทำงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์.2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อน

ร่วมงานดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อน

ร่วมงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.49 คะแนน หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อน

ร่วมงานไม่ดี

ตอนที่ 9 แบบสอบถามปัญหาในการทำงาน

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

9.1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

9.2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของธารารัตน์ ชื่นทอง (2542) และ สุรศักดิ์ อัครอารีสุข (2544)

9.3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามปัญหาในการทำงาน ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 9.1. และ 9.2. โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รศ.เวรณี กรีทอง ผศ.พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และ อ.วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

9.4. นำแบบสอบถามปัญหาในการทำงาน จำนวน 23 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำนำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t- test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 23 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 3.274-21.048

9.5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 9.4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9548

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามปัญหาในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามปัญหาในการทำงาน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว โปรด

ทำเครื่องหมาย $\checkmark$ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
(0)	ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์					
(00)	ท่านรู้สึกสนุกที่ต้องติดต่อกับหน่วยงาน อื่น					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์.2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 –5.00 คะแนน หมายถึง มีปัญหาในการทำงานมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 –3.49 คะแนน หมายถึง มีปัญหาในการทำงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 –2.49 คะแนน หมายถึง มีปัญหาในการทำงานน้อย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก คุณศักดิ์ โล่ห่มงคล ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยพบกับพนักงานเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ และเก็บรวบรวมข้อมูลที่ตอบเสร็จแล้วในวันที่ 20 ธันวาคม 2547 – 10 มกราคม 2548 จำนวน 256 ฉบับ แล้วได้คืนมา 226 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.28
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบและคัดเลือกรายละฉบับที่สมบูรณ์ ปรากฏว่าสมบูรณ์ 215 ฉบับ จึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด
3. วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติสำหรับการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ
 - 2.1. หาค่าจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test
 - 2.2. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
 - 3.1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1

3.2. วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทบูลย์ประกันภัย จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมาย ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน F-Distribution
df	แทน	Degree of freedom
SS	แทน	Sum of Squares
MS	แทน	Mean Squares
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าพารามิเตอร์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์รูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์รูปคะแนนมาตรฐาน
$\hat{Y}$	แทน	สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงาน ซึ่งพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
Z	แทน	สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงาน ซึ่งพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
Y	แทน	ปัญหาในการทำงาน
X_1	แทน	เพศชาย
X_2	แทน	เพศหญิง
X_3	แทน	อายุ
X_4	แทน	ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
X_5	แทน	ระดับการศึกษาปริญญาตรี

X ₆	แทน	ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี
X ₇	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน
X ₈	แทน	หน่วยงานการตลาดและรับประกัน
X ₉	แทน	หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน
X ₁₀	แทน	หน่วยงานสินไหมทดแทน
X ₁₁	แทน	ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว
X ₁₂	แทน	บุคลิกภาพ
X ₁₃	แทน	ความภาคภูมิใจในตนเอง
X ₁₄	แทน	ความพึงพอใจในการทำงาน
X ₁₅	แทน	ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
X ₁₆	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
X ₁₇	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด
3. วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่รับผิดชอบในองค์กร

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว บุคลิกภาพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และปัญหาในการทำงาน

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับปัญหาในการทำงานของ พนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่รับผิดชอบในองค์กร

องค์ประกอบ	ระดับขององค์ประกอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ	ชาย	95	44.18
	หญิง	120	55.82
	รวม	215	100.00
2.ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.80
	ปริญญาตรี	205	95.34
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.86
	รวม	215	100.00
3.หน่วยงานที่รับผิดชอบในองค์กร	การตลาดและรับประกัน	95	44.18
	บริหารงานทั่วไปและการเงิน	67	31.16
	สินไหมทดแทน	53	24.66
	รวม	215	100.00

จากตาราง 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีครั้งนี้ เพศชายจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 44.18 และเพศหญิงจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 55.82 ระดับการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 95.34 รองลงมาคือระดับการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.86 หน่วยงานที่รับผิดชอบพบว่า หน่วยงานการตลาดและรับประกันจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ

44.18 รองลงมาคือหน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงินจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.16 และหน่วยงานสินไหมทดแทนจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 24.66

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว บุคลิกภาพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และปัญหาในการทำงาน

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

องค์ประกอบที่ศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. อายุ	32.39	7.085	ผู้ใหญ่วัยตอนต้น
2. ประสบการณ์ในการทำงาน	6.23	4.029	น้อย
3. ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว	29.98	5.448	ปานกลาง
4. บุคลิกภาพ	70.07	7.553	แบบเอ
5. ความภาคภูมิใจในตนเอง	37.13	4.365	สูง
6. ความพึงพอใจในการทำงาน	15.31	4.947	ต่ำ
7. ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน	44.25	8.929	ดีพอใช้
8. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	26.73	5.842	ไม่ดี
9. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน	15.73	3.247	ไม่ดี
10. ปัญหาในการทำงาน	72.40	11.322	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่าพนักงานบริษัท ไทบุลย์ประกันภัย จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 32.39 แสดงว่า อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ประสบการณ์ในการทำงาน 6.23 แสดงว่ามีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง มีบุคลิกภาพแบบเอ แสดงว่า มีบุคลิกภาพแบบกล้าแสดงออก ความภาคภูมิใจในตนเองอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ดี ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานอยู่ในระดับดีพอใช้ และปัญหาในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อม
ในที่ทำงาน กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไฟนอลย์ประกันภัย จำกัด ดังแสดงใน
ตาราง 3

ตาราง 3 แสดงผลการศึกษาคำถามสัมพันธระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยยูเนี่ยน จำกัด

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	Y
X1	1.000	-1.000**	-.244**	.020	-.070	.085	.029	-.226**	-.113	.382**	.075	.066	-.049	-.187**	-.152*	-.134*	-.0105	.029
X2		1.000	.244**	-.020	.070	-.085	-.029	.226**	.113	-.382**	-.075	-.066	.049	.187**	.152*	.134*	.0105	-.029
X3			1.000	-.091	-.072	-.002	-.550**	.087	.058	-.163*	-.122	-.026	-.188*	-.146*	.051	-.119	-.089	-.064
X4				1.000	-.767**	-.023	.152*	.020	-.053	.034	-.079	-.031	-.018	-.114	-.106	.090	.084	.072
X5					1.000	-.623**	.114	-.019	.006	-.027	-.115	-.090	.057	.130	.160*	-.037	-.100	-.014
X6						1.000	.008	-.053	.056	.001	.083	-.102	-.067	-.064	-.120	-.053	.054	-.066
X7							1.000	.064	-.028	-.043	.108	.103	-.017	.039	-.078	.033	-.010	.012
X8								1.000	-.599**	-.509**	-.106	.046	.050	-.058	-.078	.078	.096	.181**
X9									1.000	-.385**	-.027	-.020	-.015	.179**	-.022	-.122	-.041	.083
X10										1.000	.151*	-.031	-.041	-.126	.114	.041	-.066	.119
X11											1.000	.144*	.208**	-.117	-.123	.077	.004	.092
X12												1.000	.013	.092	-.027	.136*	-.090	.132
X13													1.000	-.008	.030	.014	-.004	.077
X14														1.000	.196**	-.198**	.048	-.030
X15															1.000	.141*	.018	-.164**
X16																1.000	.137*	.045
X17																	1.000	-.167**
Y																		1.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 พบว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการทำงานของ พนักงานบริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ หน่วยงานการตลาดและรับประกัน (X_8)

องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาในการทำงานของ พนักงานบริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{17})

องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด มี 14 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_4) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (X_5) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_6) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_7) หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน (X_9) หน่วยงานสินไหมทดแทน (X_{10}) ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว (X_{11}) บุคลิกภาพ (X_{12}) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_{13}) ความพึงพอใจในการทำงาน (X_{14}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{16})

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของ พนักงานบริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตาราง 4 และตาราง 5

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	4	2637.427	659.357	5.585**
Residual	210	24794.000	118.067	
Total	214	27431.4		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ และสามารถพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ จึงคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ ดังรายละเอียดที่แสดงไว้ในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพนุลย์
ประกันภัย จำกัด โดยการวิเคราะห์แบบ Stepwise

องค์ประกอบ	b	SE _b	β	R	R ²	F
X ₈	3.666	1.506	.161	.181	.033	7.233**
X ₈ , X ₁₇	-.498	.231	-.143	.236	.056	6.229**
X ₈ , X ₁₇ , X ₁₅	-.200	.083	-.158	.282	.079	6.058**
X ₈ , X ₁₇ , X ₁₅ , X ₁₂	.196	.099	.131	.310	.096	5.585**

$$R = .310$$

$$R^2 = .096$$

$$SE = 10.866$$

$$a = 59.294$$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า องค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด โดยเรียงลำดับจากตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ หน่วยงานการตลาดและรับประกัน (X₈) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X₁₇) ลักษณะกายภาพในที่ทำงาน (X₁₅) และบุคลิกภาพ (X₁₂) โดยองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด ได้ร้อยละ 9.60 จึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด ในรูป
คะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 59.294 + 3.666 X_8 - .498 X_{17} - .200 X_{15} + .196 X_{12}$$

สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด ในรูป
คะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .161 X_8 - .143 X_{17} - .158 X_{15} + .131 X_{12}$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับปัญหาการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด
2. องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 215 คน แบ่งเป็นเพศชาย 95 คน และเพศหญิง 120 คน จำแนกเป็น 3 หน่วยงาน คือ หน่วยงานการตลาดและรับประกัน จำนวน 95 คน หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน จำนวน 67 คน และหน่วยงานสินไหมทดแทน จำนวน 53 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 215 คน แบ่งเป็นเพศชาย 95 คน และเพศหญิง 120 คน จำแนกเป็น 3 หน่วยงาน คือ หน่วยงานการตลาดและรับประกัน จำนวน 95 คน หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน จำนวน 67 คน และหน่วยงานสินไหมทดแทน จำนวน 53 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด แบ่งออกเป็น 9 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานที่รับผิดชอบในองค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการระบอบการรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7312

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8048

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6541

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6980

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จำนวน 17 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7513

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 17 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6142

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8575

ตอนที่ 9 แบบสอบถามปัญหาในการทำงาน จำนวน 23 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9548

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก คุณศักดิ์ โล่ห์มงคล ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด

2.ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยพบกับพนักงานเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ และเก็บรวบรวมข้อมูลที่ตอบเสร็จแล้วในวันที่ 20 ธันวาคม 2547 – 10 มกราคม 2548 จำนวน 256 ฉบับ แล้วได้คืนมา 226 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.28

3.ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบและคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ ปรากฏว่าสมบูรณ์ 215 ฉบับ จึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด
3. วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ หน่วยงานการตลาดและรับประกัน (X₈)
2. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X₁₅) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X₁₇)
3. องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด มี 14 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย (X₁) เพศหญิง (X₂) อายุ (X₃) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X₄) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (X₅) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X₆) ประสบการณ์ในการทำงาน (X₇) หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน (X₉) หน่วยงานสินไหมทดแทน (X₁₀) ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว (X₁₁) บุคลิกภาพ (X₁₂) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X₁₃) ความพึงพอใจในการทำงาน (X₁₄) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X₁₆)
4. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด โดยเรียงลำดับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ หน่วยงานการตลาดและรับประกัน (X₈) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X₁₇) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X₁₅) และบุคลิกภาพ (X₁₂) โดยองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด ได้ร้อยละ 9.60
5. สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพนุลย์ประกันภัย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 มีดังนี้

5.1. สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 59.294 + 3.666 X_8 - .498 X_{17} - .200 X_{15} + .196 X_{12}$$

5.2. สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .161 X_8 - .143 X_{17} - .158 X_{15} + .131 X_{12}$$

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

1. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ หน่วยงานการตลาดและรับประกัน (X_8) แสดงว่า พนักงานที่ทำงานในหน่วยงานการตลาดและรับประกันมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะในหน่วยงานการตลาดและรับประกันนั้น ต้องมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าภายนอกบริษัท และพนักงานภายในบริษัทอยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้องมีคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่ดี หากมีคุณภาพการให้บริการ ไม่ดี จะเกิดความเสียหายต่อบริษัทมาก ได้แก่ การออกกรมธรรม์ของลูกค้าผิดพลาดเนื่องจากมีความผิดพลาดในการประสานงานกับลูกค้า หรือพนักงานภายในบริษัท การที่ไม่สามารถออกกรมธรรม์ให้เสร็จตามกำหนดเวลา เนื่องจากต้องรอสัญญาประกันภัยต่อจากต่างประเทศ ซึ่งสิ่งเหล่านี้หากเกิดขึ้นแล้วจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับ รงชัย สันติวงษ์ (2535:87-88) ที่กล่าวว่า หากพนักงานมีคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่ไม่ดี จะทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่ง เกิดภาพพจน์ทางด้านลบต่อองค์กร จากการพูดปากต่อปากของลูกค้า ทำให้การบริหารจัดการไม่มีคุณภาพ ไม่น่าเชื่อถือ ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานได้

2. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{15}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) มีรายละเอียดดังนี้

2.1. ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่ทำงานในองค์กรที่มีลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดี มีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน การดูแลรักษาความ

สะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การถ่ายเทของอากาศ รวมถึงความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน หากสิ่งเหล่านี้มีเพียงพอและเหมาะสมแล้ว จะทำให้ปัญหาในการทำงานมีน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ หัทธยา มัทยาท (2541:93-97) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตใจ ที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พยาบาลวิชาชีพประจำการที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดี มีความเหนื่อยหน่ายและความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าทุกกลุ่ม ดังนั้นเมื่อพยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายและอ่อนล้าสูง จะเกิดความคับข้องใจ ทำให้มีปัญหาในการทำงานได้ง่าย

2.2. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบุลย์ ประกันภัย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดี มีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีเพื่อนร่วมงานดี คอยเอาใจใส่ดูแลซึ่งกันและกัน เมื่อมีปัญหาสามารถที่จะปรับทุกข์ต่อกันได้ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ปัญหาในการทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ อารมณ จินดาพันธ์ (2536:120) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครู พบว่า เพื่อนร่วมงานเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีตัวหนึ่งของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน หมายความว่า ถ้าเพื่อนร่วมงานคือการเปลี่ยนงานจะลดลง แต่ถ้าเพื่อนร่วมงานไม่ดีการเปลี่ยนงานจะสูงขึ้น ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อชีวิตการทำงานของคน หากบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานย่อมเกิดความสุขในการทำงาน ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานย่อมก่อให้เกิดความเครียด ขาดความร่วมมือ ทำให้งานขาดคุณภาพได้ในที่สุด

3. องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบุลย์ ประกันภัย จำกัด มี 14 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_4) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (X_5) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_6) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_7) หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน (X_8) หน่วยงานสินไหมทดแทน (X_{10}) ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว (X_{11}) บุคลิกภาพ (X_{12}) ความภาคภูมิใจในตนเอง (X_{13}) ความพึงพอใจในการทำงาน (X_{14}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{16}) มีรายละเอียดดังนี้

3.1. เพศชายไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบุลย์ ประกันภัย จำกัด แสดงว่าพนักงานชายบางคนมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานชายบางคนมีความรับผิดชอบต่อการทำงาน มีความอดทนไม่ย่อท้อ ตั้งใจทำงานแม้จะต้องทำงานจนดึกดื่นเพื่อให้งานเสร็จถูกล่วงไป และมีการคิดและพิจารณางานก่อนที่จะลงมือทำงาน ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อย

พนักงานชายบางคนมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานชายบางคนขาดความรับผิดชอบต่อตนเอง ขาดความอดทนต่อการทำงานหนัก แม้งานที่ตนรับผิดชอบจะยังไม่เสร็จสิ้น ก็ไม่ค่อยใส่ใจ ทำงานให้หมดเวลาไปแต่ละวัน และไม่คิดพิจารณาให้คึกก่อนลงมือทำงาน ทำให้มีปัญหาในการทำงานมาก

3.2. เพศหญิง ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ ประกันภัย จำกัด แสดงว่าพนักงานหญิงบางคนมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานหญิงบางคนความรับผิดชอบต่อตนเอง มีการคิดไตร่ตรองก่อนการทำงาน มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน และมีการทบทวนหลังจากการทำงาน ทำให้มีปัญหาในการทำงานน้อย

พนักงานหญิงบางคนมีปัญหาในการทำงานมาก เนื่องจากพนักงานหญิงบางคนขาดความรับผิดชอบต่อตนเอง ไม่คิดไตร่ตรองก่อนการทำงาน มักใช้อารมณ์ในการทำงาน หากวันไหนที่มีปัญหาส่วนตัว ก็จะไม่อยากที่จะทำงาน ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับจินตนา กลุ่มบุตร (2546:70) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3. อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ ประกันภัย จำกัด แสดงว่า พนักงานที่มีอายุมากบางคนมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้น ทำให้การทำงานที่เคยชินอยู่เปลี่ยนไป ซึ่งพนักงานที่มีอายุมากบางคนอาจไม่กล้าที่จะตัดสินใจใช้วิธีการใหม่ๆ ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ ทำให้เกิดความคับข้องใจ และก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ก่อให้เกิดการผิดพลาด ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก

พนักงานอายุมากบางคนมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานอายุมากบางคนมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง มีการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงานเข้ามา ไม่ว่าจะมาเป็นระบบคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย หรือโปรแกรมประกันภัยอื่นๆ ที่ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น มีการฝึกฝน คิดพิจารณา และฝึกหัดอยู่เสมอ ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับฐานา ธรรมคุณ (2532:76) ที่กล่าวว่า พยาบาลที่มีอายุต่างกัน ไม่มีผลทำให้ปัญหาในการปฏิบัติงานของพยาบาลแตกต่างกัน

3.4. ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะไม่ได้รับการเรียนรู้ในระดับมหาวิทยาลัย ทำให้ขาดทักษะที่จำเป็นที่ต้องทราบ ได้แก่ ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทั้งพูด อ่าน และเขียน ทำให้

เมื่อลูกค้าต่างประเทศโทรศัพท์มาสอบถาม จึงไม่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคุ้มครองใน
กรมธรรม์ประกันภัยกับลูกค้าได้ ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก

พนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีปัญหาในการทำงานน้อย
ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีประสบการณ์ในการทำงาน
หลายแห่ง ไม่เลื่องงาน มีการลองผิดลองถูกในการทำงานมาก ทำให้เข้าใจถึงเนื้อหาของงานในการ
ประกันภัยได้ดี สามารถเข้าใจการทำงานที่อยู่นอกเหนือจากตำรา เช่น การวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย
ในโรงงานซึ่งมีรายละเอียดมาก และต้องใช้ประสบการณ์ในการทำงานมาก ทำให้เมื่อทำงานจะเกิด
ปัญหาในการทำงานน้อย

3.5.ระดับการศึกษาปริญญาตรีไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ไชนูลท์ประกันภัย จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีปัญหาใน
การทำงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จะยึดติดกับหลักการทาง
ทฤษฎีที่ได้ศึกษาร่ำเรียนมาในมหาวิทยาลัย ยังไม่เคยได้สัมผัสกับชีวิตการทำงานจริง เมื่อจบ
การศึกษา และได้เข้ามาทำงานจริง จะไม่เหมือนหลักการที่ได้เรียนมา ทำให้เกิดความสับสน และ
ต้องปรับตัว ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก

พนักงานบางคนมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้
เพราะพนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ที่ได้ทำกิจกรรมเสริม เช่น แสดงดนตรีร่วมกับ
เพื่อน รับทำงานเพื่อหาประสบการณ์ระหว่างปิดชั้นเรียน มีการฝึกงานในระหว่างศึกษาอยู่ เมื่อจบ
การศึกษา และได้เข้ามาทำงานจริง จะสามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว และในขณะที่ศึกษาอยู่ ได้มี
การฝึกทักษะที่จะเป็นต่างๆ เช่น ภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ เมื่อทำงานจริงจึงสามารถนำทักษะ
ข้างต้นมาใช้ได้ เช่น สามารถติดต่องานประกันภัยต่อกับบริษัทประกันภัยต่อในต่างประเทศได้
สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัยกับลูกค้าต่างชาติ เป็นต้น ทำให้เกิดปัญหา
ในการทำงานน้อย

3.6.ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของ
พนักงานบริษัท ไชนูลท์ประกันภัย จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า
ปริญญาตรีมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญา
ตรีได้ศึกษาหลักวิชาการมากในรั้วมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองสูง ไม่รับฟังผู้อื่น
ที่การศึกษาต่ำกว่า ทั้งที่บางอย่างพนักงานอาจไม่มีประสบการณ์ เช่น พนักงานอาจได้เรียนวิชา
ประกันภัยในเรื่องการวิเคราะห์ความเสี่ยงภัยในโรงงานในระดับปริญญาโท แต่เมื่อทำงานจริงพบว่า
ยังมีอีกหลายอย่างที่จะต้องประเมินความเสี่ยงภัย ทั้งการที่ต้องเข้าใจเจตนาของผู้เอาประกันภัยว่ามี
เจตนาทุจริตหรือไม่ เทคนิคในการทุจริตต่างๆของผู้เอาประกันภัย เป็นต้น ทำให้เกิดปัญหาในการ
ทำงานมาก

พนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติให้รู้จริง ในขณะศึกษา ทำให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ของสิ่งที่ได้ศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งที่การศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีมุ่งเน้นให้ได้รับ และสามารถนำความเข้าใจนี้ไปประยุกต์ใช้กับงานที่ตนเองทำได้ อย่างดี ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ จันทรจิรา ภูทองเกษ (2537:62) ที่กล่าวว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3.7. ประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของ พนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมี ปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เคยชินกับวิธีการ ทำงานที่เคยปฏิบัติมานาน ทำให้เมื่อมีเทคนิคและวิธีการใหม่ในการทำงานด้านประกันภัยเข้ามา อาจจะ ไม่เคยชิน เช่น ไม่เคยชินกับโปรแกรมในการคีย์ข้อมูลด้านประกันภัยใหม่ ที่มีความ สลับซับซ้อนขึ้น จะเคยชินกับโปรแกรมเก่า ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก

พนักงานบางคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้ เพราะพนักงานบางคนได้มีการลองผิดลองถูกในการทำงานมานาน ทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจถึง การทำงานอย่างดี ซึ่งในการสำรวจภัยก่อนการทำประกันภัย หรือการวิเคราะห์สินไหมทดแทน ต้อง ใช้ความรู้และประสิทธิภาพในการทำงานที่มาก การทำงานจึงมีปัญหาในการทำงานน้อย ซึ่ง สอดคล้องกับจินตนา กลุ่มบุตร (2546:70) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานใน ระบบงานสาขารูปแบบใหม่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 พบว่า พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7 ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน มีปัญหาใน การปฏิบัติงานในระบบงานสาขารูปแบบใหม่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.8. หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงินไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนในหน่วยงานบริหารงาน ทั่วไปและการเงินมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนขาดความละเอียดรอบคอบ ในการทำงาน ทางด้านการทำบัญชี การจัดการด้านการเงิน รวมทั้งเอกสารต่างๆสำคัญภายในบริษัท ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก

พนักงานบางคนในหน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงินมีปัญหาในการ ทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนในหน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน มีความละเอียด รอบคอบในการทำงาน สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้ดี จึงมีสมาธิในการทำงานที่ดี ข้อผิดพลาดในการทำบัญชี การจัดระเบียบทางการเงิน และเอกสารต่างๆจึงมีความถูกต้อง ชัดเจน ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อย

3.9.หน่วยงานสินไหมทดแทนไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนในหน่วยงานสินไหมทดแทนมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนขาดความชำนาญในการประเมินราคาสินไหม ขาดความละเอียดรอบคอบในการพิจารณาการจ่ายสินไหม ทำให้เกิดปัญหาในการจ่ายสินไหม พนักงานบางคนในหน่วยงานสินไหมทดแทนมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนมีความเข้าใจในหลักวิชาการ และมีประสบการณ์ในการประเมินสินไหม มีการนำความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้อยู่เสมอ ก่อให้เกิดความชำนาญในการพิจารณาสินไหมมากขึ้น ปัญหาต่างๆในการทำงานจึงน้อย

3.10.ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนมีภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวมากมีปัญหาในการทำงานมาก เพราะพนักงานบางคนมีภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวมาก จะต้องรับภาระหลายอย่างแทนสมาชิกในครอบครัว ได้แก่ ค่าอาหาร ค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ทำให้ต้องทำงานหนัก ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก

พนักงานบางคนมีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวมากมีปัญหาในการทำงานน้อย เพราะพนักงานบางคนมีภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวมาก ตระหนักว่าตนเองต้องรับผิดชอบต่อความเป็นอยู่ของครอบครัว ทำให้ทำงานด้วยความสุขุมรอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน หากผิดพลาดอาจทำให้ผลงานไม่ดี และอาจถูกเลิกจ้าง ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อย

3.11.บุคลิกภาพไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีบุคลิกภาพแบบเอมีปัญหาการทำงานมาก เพราะพนักงานบางคนที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะกล้าแสดงออก ชอบฟันฝ่าอุปสรรค โกรธง่าย ไม่ชอบรอคอย อาจจะทำางานร่วมกับผู้อื่นลำบาก เพราะจะไม่ค่อยรับฟังใคร ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก

พนักงานบางคนมีบุคลิกภาพแบบเอมีปัญหาในการทำงานน้อย เพราะพนักงานบางคนที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ทำงานแข่งกับเวลา และมักประสบความสำเร็จ ทำให้การทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา และเกิดปัญหาในการทำงานน้อย

3.12.ความภาคภูมิใจในตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูงมีปัญหาในการทำงานมาก เพราะพนักงานบางคนที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูง จะเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป จึงมั่นใจในตนเองมาก จนคิดว่างานที่ตนเองได้ทำนั้นไม่มีข้อผิดพลาด โดยไม่รู้ถึงจุดด้อยของตนเอง ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก

พนักงานบางคนที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูงมีปัญหาในการทำงานน้อย เพราะพนักงานบางคนที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูง จะรู้ถึงข้อดีและข้อเสียของตนเองอย่างชัดเจน งานที่ตนเองมั่นใจก็สามารถทำได้ดี ส่วนงานไหนที่ตนเองไม่ถนัดก็จะเพิ่มความระมัดระวังเป็นพิเศษ ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อย

3.13.ความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของ พนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงมีปัญหาในการทำงานมาก เพราะ พนักงานบางคนที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มักจะพอใจกับความมั่นคงในงาน และสวัสดิการที่ตนเองได้รับ จึงไม่พัฒนาตนเอง คิดว่ามาทำงานให้หมดไปวันๆเท่านั้น เมื่อเกิดข้อขัดข้องเรื่องงานก็ไม่ค่อยให้ความสนใจเท่าที่ควร ทำให้เกิดปัญหาการทำงานมาก

พนักงานบางคนที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงมีปัญหาในการทำงานน้อย เพราะ พนักงานบางคนที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง รู้สึกพึงพอใจกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ อยู่ รู้สึกสนุกกับการทำงาน การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทำให้มีการพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ จึงเกิดปัญหาในการทำงานน้อย

3.14.สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีปัญหาในการทำงานมาก เพราะพนักงานบางคนที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาดี เพราะได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชามากเกินไป พนักงานบางคนจึงมักไม่ให้ความเกรงใจ ทำให้การบังคับบัญชาเสียไป ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก

พนักงานบางคนที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาดีมีปัญหาในการทำงานน้อย เพราะพนักงานบางคนที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาดี มักรู้สึกสบายใจในการทำงาน ทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ และตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อย

4.องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มี 4 องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานการตลาดและรับประกัน (X_8) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{17}) ลักษณะกายภาพในที่ทำงาน (X_{15}) และบุคลิกภาพ (X_{12}) โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด ได้ร้อยละ 9.60 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1.หน่วยงานการตลาดและรับประกันมีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01เป็นอันดับหนึ่ง แสดงว่า พนักงานในหน่วยงานการตลาดและรับประกันทำให้มีปัญหากับการทำงานของบริษัทมาก ทั้งนี้เพราะหน่วยงานการตลาดและรับประกัน

เป็นหน่วยงานแรกที่ต้องติดต่oprสานงานกับตัวแทนประกันวินาศภัย และถูกค้าโดยตรง ซึ่งหากพนักงานขาดความรู้ในหลักการประกันภัย จะเกิดความเสียหายต่อบริษัทเป็นอย่างมาก เพราะจะไม่สามารถอธิบายถึงความคุ้มครองที่ชัดเจนให้ผู้ที่ต้องการทำประกันภัยได้ ทำให้ไม่ได้รับความเชื่อถือจากผู้เอาประกัน ซึ่งอาจจะเสียลูกค้าไป หรือหากอธิบายผิด อาจเกิดปัญหาในกรณีมีการเรียกร้อง หากเกิดสินไหมขึ้นได้ รวมทั้งพนักงานในหน่วยงานการตลาดและรับประกันต้องอดทน อดกลั้น ไม่แสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมกับตัวแทนประกันวินาศภัย และถูกค้า เพื่อไม่ให้ตัวแทน และถูกค้าเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นพนักงานในหน่วยงานการตลาดและรับประกันจึงต้องมีความรับผิดชอบที่สูง ทำให้มีความสำคัญในการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบราวเนอร์ (Browner:1987:93) กล่าวว่า บุคลากรวิชาชีพที่ให้บริการ มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบสูง ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการทำงานได้

4.2.สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางลบต่อปัญหาการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 เป็นอันดับสอง แสดงว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดี ทำให้มีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานต้องใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ในที่ทำงาน ทำให้พนักงานต้องมีเพื่อนร่วมงานคอยพึ่งพาอาศัยกัน คอยดูแลช่วยเหลือกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน มีความใกล้ชิดห่วงใยกันร่วมทำกิจกรรมต่างๆด้วยกัน เพื่อนร่วมงานจึงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญมีอิทธิพลอย่างมากในเรื่องการทำงาน เรื่องส่วนตัว ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานจึงมีความสำคัญในการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ อาร์ เพชรผุด (2530:11) ที่กล่าวถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานว่า ไม่ว่าบุคคลจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด ถ้าปราศจากความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานการทำงานก็ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงเป็นกำลังสำคัญที่จะต้องให้ความสนใจ การเข้าใจเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งจำเป็น หากเพื่อนร่วมงานมีความรู้ความสามารถ เข้าใจเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับเรา เกิดกำลังใจอยากทำงานให้กับหน่วยงานก้าวหน้าต่อไป แต่ในทางกลับกัน หากเราร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่เข้าใจกันจะมีความรู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากจะทำงาน

4.3.ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อปัญหาในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 เป็นอันดับสาม แสดงว่า ลักษณะทางกายภาพที่ดีของสถานที่ทำงาน ทำให้มีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน การดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การถ่ายเทของอากาศ รวมถึงความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงาน หากมีสิ่งเหล่านี้เพียงพอและเหมาะสมแล้ว ย่อมทำให้ปัญหาในการทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับเนาวรัตน์ วิไลชนม์ (2538:9-10) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมขององค์การ สิ่งของ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ล้วนมีความสำคัญต่อการทำงาน

4.4.บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 เป็นอันดับสี่ ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย แสดงว่า บุคลิกภาพทำให้มีปัญหาในการทำงานเป็นอย่างมาก จากการศึกษาพนักงานบริษัท ไพบุลย์ประกันภัย จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้านี้ มีบุคลิกภาพแบบเอ ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่กล้าแสดงออก รักความก้าวหน้า ชอบฟันฝ่าอุปสรรค ต้องการ ทำงานให้ประสบความสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย ทำให้การทำงานเป็นไป ด้วยความราบรื่น แต่ในทางกลับกัน อาจเกิดความเครียด และความอ่อนล้ากับพนักงานได้ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการทำงานภายหลังได้ ซึ่งสอดคล้องกับคุณฉวี ทศนาจันทธานี (2539:79) ที่ศึกษา พบว่า บุคลิกภาพแบบเอ ของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1.ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1. ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบด้านหน่วยงานการตลาดและรับประกันเป็น องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบุลย์ประกันภัย จำกัด เป็น อันดับแรก ดังนั้นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารของบริษัท ควรให้ความสำคัญส่งเสริมให้ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในหลักการประกันภัย และมีการฝึกอบรมหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ ในการพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ ควรให้ความช่วยเหลือกับพนักงานทั้งเรื่องการเงิน และเรื่อง ส่วนตัว ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีปัญหา ในการทำงานน้อยลง และทำงานได้อย่างเต็มที่

1.2. สำหรับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะทางกายภายในที่ ทำงาน บุคลิกภาพ เป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบุลย์ ประกันภัย จำกัด ดังนั้นควรให้บริษัทส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอ และควรอยู่ใน สภาพดีพร้อมต่อการใช้งาน รวมทั้งให้พนักงานได้ทำงานตามความถนัดที่เหมาะสมกับ บุคลิกภาพของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงาน สามารถลดปัญหาในการทำงานลงได้

2.ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรมีการศึกษารายละเอียดองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในธุรกิจอื่นๆ บ้าง เช่น ธุรกิจธนาคาร อุตสาหกรรมต่างๆ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มากขึ้น ไปลดปัญหาที่เกิดจากการทำงานให้น้อยลง

2.2. ควรศึกษาองค์ประกอบอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการปัญหาในการทำงาน เช่น สุขภาพจิต
ทัศนคติในการทำงาน ภูมิปัญญา การปรับตัว เป็นต้น

2.3. ควรนำเทคนิคทางจิตวิทยา来帮助ลดปัญหาในการทำงาน เช่น การปรับพฤติกรรม
การละลายพฤติกรรม การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรณีการ์ พินศิริกุล. (2521). การสำรวจปัญหาการเรียน สังคม และส่วนตัวของนักเรียนโรงเรียน
สารพัดช่างในกรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา
- กาญจนา ควรสุภา. (2516). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแสดงตัว-เก็บตัว ความรู้สึกรับผิดชอบ
และคุณธรรมแห่งพลเมืองดี. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา
- กาญจนา สุทธิเนียม. (2542). ผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อ
พฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท
โรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะ-
แนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา
- กิตติมา ปรีดีติติก. (2539). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เกียรติวรรณ อมาตยกุล. (2527, ตุลาคม-ธันวาคม). ศึกษาและวิเคราะห์แนวคิดของมาสโลว์. วารสาร
ครุศาสตร์ : หน้า 23
- คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2541). บทสรุปรวมผลงานวิจัยทางการศึกษาและ
เกี่ยวข้องกับการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์
- จารุวรรณ ศรีสว่าง. (2542). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตของครูระดับมัธยมศึกษา โรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม
(จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อัดสำเนา
- จินตนา ลุ่มบุตร. (2546). ปัญหาของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบงาน สาขารูปแบบใหม่
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดภาค 7. สารนิพนธ์ กศ.ม. (เอกธุรกิจศึกษา)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา
- จำรูญ พรหมสุวรรณ. (2533). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาริการอำเภอใน
ภาคใต้ของประเทศไทย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. อัดสำเนา
- จันทร์จิรา ภูทองเกษ. (2537). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานในโรงงาน
อุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัดสำเนา

- ฉัตรกมล ออกกิจวัตร. (2546). การศึกษาปัญหา สาเหตุของปัญหา การเผชิญปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและความต้องการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลหัวเฉียว. สารนิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนนา
- ชนนุช บุญสิทธิ์. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกุญชรวิทยาคาร กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนนา
- ชนพูนท พงษ์ศิริ. (2535). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สภาอากาศไทย กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนนา
- ชลิต พูลศิลป์. (2527). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษาสังกัด กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนนา
- โชคดี รัตทอง. (2531). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนนา
- จิตหทัย ผลานันท์. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนนา
- จุลิกกร ตั้งเขื่อนขันธุ์. (2440). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูที่สอนนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษเรียนร่วมกับเด็กปกติใน โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาพิเศษ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนนา
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2524). ระบบสื่อการสอน .กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ฐานา ธรรมคุณ. (2532). ปัญหาในการปฏิบัติงานของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยทั่วไป อายุรกรรม ศัลยกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรวิทย์ ฤทธิเดช. (2521). การบริหารอาคารสถานที่ของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม (บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนนา

- ธีระ วีระธรรมสาริต. (2532). ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อุดลำนนา
- ธารารัตน์ ชื่นทอง. (2542). การศึกษาปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน). ปริญญานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนนา
- นวลอนงค์ ศรีชัยภูมิ. (2534). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. อุดลำนนา
- นิ่มนุช ปราสาททอง. (2541 ,มกราคม - กุมภาพันธ์). โกรธแล้วทำอะไร. หมอออนไลน์. 7 (4) : 23
- นิรันดร์ เอื้อทวีทรัพย์. (2539) ตัวแปรทางจิตวิทยาบางประการที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนนา
- นิลวรรณ สิริอังกุล. (2535). สุขภาพจิตของนักเรียนในชุมชนแออัดเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนนา
- นุชจรี ณาธิเนตร. (2538). ผลการฝึกทักษะการดำเนินชีวิตที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของคนพิการ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง. อุดลำนนา
- เนาวรัตน์ วิไลชนม์. (2538). วิสัยทัศน์ของผู้บริหารโรงเรียนพระจอมเกล้าลาดกระบัง . กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง. อุดลำนนา
- บัวทอง สว่างโสธากุล. (2542 ,กรกฎาคม - ธันวาคม). สุขภาพจิตที่แข็งแรงมีลักษณะเป็นอย่างไร. สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 25 (6) : 28
- ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง. (2543). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนนา
- ปัญญาพร โรจน์เจริญ. (2545). การศึกษาความท้อแท้ในการทำงานบริการปรึกษาเรื่องโรคเอดส์ของบุคลากรสาธารณสุขในเขตสาธารณสุขที่ 4. สารนิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนนา
- ประพาฬรัตน์ บุรีรัตน์. (2535, ตุลาคม). สิ่ง que ทุกคนควรรู้เกี่ยวกับความเครียด. วารสารแนะแนว. 26 (139) : 52-53

- ประยงค์ มีผล. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงงาน
อุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์
กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อัครา
- ประสิทธิ์ โชติภักดิ์. (2535). การบริหารการบริการพัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี. สถาบัน
พัฒนาข้าราชการพลเรือน สท.กพ.
- ปราการ กุฎี. (2544). ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่าย
ปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอคอนกรีต จำกัด. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาพัฒนาการ)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัครา
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาวิชาครุศาสตร์
อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหาร-
การศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัครา
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม
กรุงเทพฯ
- ประทุม รอดประเสริฐ. (2527). นโยบายการวางแผน: หลักการและทฤษฎี. ภาควิชาบริหาร-
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530). สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บัณฑิตการพิมพ์
- พนม ลิ้มอารีย์. (2529). กลุ่มสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ปริดาออฟเซต
- ทองเพชร วัชรอยู่. (2537). แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- พนิดา ผกานรินทร์. (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน
พยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตากสิน กรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์.
กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อัครา
- พิชญากรณ์ อิงคามระธร. (2532). ความเป็นผู้นำทางวิชาการ ความพึงพอใจในงานของหัวหน้า
ภาควิชาในสถานศึกษาพยาบาลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารภาควิชา. ปริญญานิพนธ์
กศ.ม.(บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัครา
- พิพรต หุ่นเจริญ. (2525). ความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการ-
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัครา

- เพชรวิทย์ ผลภาค. (2539). บทบาทของบิดา บทบาทของมารดา การปรับตัวกับเพื่อนกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่น. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัคราณา
- พัสนันท์ สุขสาโรจน์. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของครูที่สอนนักเรียนซึ่งมีความบกพร่องทางการได้ยิน. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัคราณา
- (2535). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปี พ.ศ.2535
- ภาวิณี นาวาพานิช. (2537). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ความวิตกกังวล และปัจจัยทางชีวสังคมบางประการกับแนวโน้มการออกจากงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. ปรินญาณินพนธ์. กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัคราณา
- กัญญา สาธร. (2526). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา
- คุณนิต ทัศนากันธนา. (2539). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัคราณา
- คุณนิต บวรสันติฤทธิ์. (2547). ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา บริษัท กระเจิกไทยอาชาสี จำกัด (มหาชน) โรงงานระยอง. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัคราณา
- (2536 , 23 เมษายน-2พฤษภาคม). ต่างจิตต่างใจ .คู่มือธุรกิจรายสัปดาห์. หน้า 12
- มณฑนา มานะประสพสุข (2546) . ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูสายงานการสอนในจังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัคราณา
- ชนัด คุ้มจิต. (2520). สภาพปัญหาที่ส่งผลต่อสุขภาพจิตของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การมัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัคราณา
- (2543). รายงานประจำปี 2543.บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด หน้า 10-12
- รุ่ง ภู่งวงไพโรจน์. (2540). ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพ. ปรินญาณินพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัคราณา

- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538 ,กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมายเรื่องต่างๆที่บางครั้งก็-
พลาดได้. ข่าวสารการวิจัยศึกษา . 38 (3) : 8-11
- วิชัย โอสุวรรณจินดา. (2539 ,มีนาคม-เมษายน). การพูดเพื่อความสำเริง. สามิตสาร . 52 (2) : 15
- วัชร ดันติชชากรณ. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล
ราชวิถี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์. กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมศึกษา
- วิจิตร วรุดบางกูร . (2535). การวางแผนผังและพัฒนาสถานศึกษา.สมุทรปราการ: ขนิษฐาการพิมพ์
และโฆษณา
- ศิริลักษณ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2523). การศึกษาปัญหาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี
การศึกษา 2522. ปริญญานิพนธ์. กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมศึกษา
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. (2539). ทฤษฎีจิตวิทยานุคลิกภาพ รู้เขา รู้เรา. หมอชาวบ้าน. พิมพ์ครั้งที่ 4 .
กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษากรุงเทพฯ : ศึกษาพร
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนา-
พานิช
- สมพร แซ่เฮ้ง. (2540). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการในสถาน
ประกอบการเอกชน ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. สารนิพนธ์. กศ.ม (จิตวิทยา-
การแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมศึกษา
- สุพัฒนา เดชาดิวงส์ ณ อยุธยา. (2539, พฤศจิกายน). ผู้บังคับบัญชาประเภทเสริมสุขภาพจิต. การ
ประปาส่วนภูมิภาค. 18 (259) : 29
- สุรศักดิ์ อัครอารีสุข. (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญปัญหาใน
การปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนประถมศึกษา สังกัด
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมศึกษา
- สุภัทรา วังชากร.(2541). การศึกษาอัตมโนทัศน์และการวางแผนการดำเนินชีวิตของคนพิการใน
กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. สารนิพนธ์. กศ.ม กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมศึกษา
- สุระ หีบโสด. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหาร โครงการ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย . สารนิพนธ์. กศ.ม (อุตสาหกรรมศึกษา) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมศึกษา
- เสนาะ ดิเขาว. (2544). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- เสถียร เหลืองอร่าม. (2527). *มนุษย์สัมพันธ์คือหัวใจของนักบริหาร*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- สำเนา ขจรศิลป์. (2525). *การศึกษากำลังขวัญข้าราชการฝ่ายกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ .กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- หัตยา มัทยาท. (2541). *ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ ประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ปรินญาณินพนธ์. กศ.ม (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัคราณา
- อารมณ จินดาพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครู*. สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน. ปรินญาณินพนธ์. กศ.ม (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัคราณา
- อารี เพชรสุต. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์
- อจธรา วงศ์วัฒนามงคล. (2533). *ตัวแปรพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัคราณา
- อัญชลี แจ่มเจริญ. (2530). *จิตวิทยาธุรกิจ (ชุดการสอนประกอบการบรรยาย)*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- อัมพร สุอำพัน. (2535). *จิตวิทยาการดำรงชีวิตประจำวัน.จิตวิทยาทั่วไป หน่วยที่ 8- 15 . พิมพ์ครั้งที่ 7 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธ และจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ*. วิทยานิพนธ์. วท.ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Allport, G.W. (1967). *Pattern and Growth in Personality*. New York : Holt Printchart and Winston
- Angle, Harold L. & Perry James L. (1981). *An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness* : Administrative Science Quarterly
- Browner, C.H. (1987). *Job Stress and Health : The Role of Social Support at Work : Research in Nursing and Health.*
- Coopersmith,S. (1984). *The Antecedent of Self-Esteem*. Paolo Alto,California : Consulting Psychological Press,Inc.
- Dessler, Gary. (1993). *Human Behavior, Improvement Performance at Work* . Verginia : McGraw - Hill

- Esbridge, D.H. (1984). *Variable of Teacher Stress : Symptoms Cause and Stress Management Techniques*. Texas : East State University.
- Feldman, Danial & Hugh Arnold. (1983). *Management Individual and Group Behavior in Organizations*. Tokyo : McGraw-Hill . International Book Company
- Fiedler, Fred E. (1976). *A Theory of Leadership Effectiveness* .Newyork : McGraw - Hill
- Friedman, M. & R.H.Roseman (1974 ,May). Behavior Pattern and Coronary Angiographic Findings . *Journal of the American Medical Association*. 240 :164
- Glimer, B.Von Haller & others. (1966) .*Handicapped Unemployed and Aging Persons.in Industrial Psychology* .New York. : McGraw - Hill
- Harell, Thomas W. (1964). *Industrial Psychology*. Oxford : IBM Publishing Co.
- Kleiwer, Wendy & Gerdi.Weidner. (1987). *Type A Behavior and Aspiration : A Study of Parent's and Children's Goal Setting : Developmental Psychology*
- Korman, Abraham. (1971) .*Industrial and Organization Psychology* .Englewood Cliffs : Prentice - Hall
- Lam, Peter & others. (1995). *Work life, Career commitment and Job Satisfaction as Antecedents of Career*. Withdrawal Among Teacher Interns : Journal of Research and Development in Education.
- Maslach, Christina Burnout. (1986). *The Cost of Caring 2 nd ed* : Englewood Cliffs,N.J : Prentice - Hall Inc.
- Mcconnell, Edwina A. (1982). *Burnout in the Nursing Profession:Coping Strategies,Causes and Cost* . St.Loious : The C.V.Mosby Company
- Mayer, John P. & Natalie,Allen J. (1984). *Testing the "Side-Bet" Theory of Organizational Commitment:Some Methodological Considerations* : Journal of Applied Psychology
- Milosheff, E. (1991). *Factors Contributing to Job Satisfaction at the Community College*, Psychology.
- Morris, J.H. & Sherman,J.D. (1981). *Generalizability of organizational commitment model* : Academy of Management Journal
- Rose, Sheldon D. (1994). *A Casebook in Group Therapy : A Behavioral-Cognitive Approach*
- Schwartz, David & others. (1986, June). Influnce of Personal and Universal on The Subsequent Performance of Persons with Type A Type B Behavior Patterns . *Journal of Personallly and Psychology*. 5 (20) : 25

- Susan, Schneider & Jean Louis. (1997). *Managing Across Cultures* . London Newyork : Prentice
- Hall
- Tannenbaum, Scott L. & John E.Mathieu. (1991). Meeting Trainee Expectations:The Influnce of
Training Fulfillment on the Development of Commitment,Self-Efficacy,and
Motivation : Journal of Applied Psychology
- Wohwill, Joachim F. (1970). *The Age Variable in Psychological Research* : Psychology Review.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล



บันทึกข้อความ

วันที่ ๑๖/๑๒/๖๕

ที่ ๘๑๒๓

๒๖/๑๒/๖๕

๑๘.๑๒.๖๕

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/11๕-๖

วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นายชาญธรรม เพชรรัตน์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์เวรณี กริทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสกา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายชาญธรรม เพชรรัตน์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/11744



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ (คุณศักดิ์ โล่ห์มงคล) บริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายชาญธรรม เพชรรัตน์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต และโปรดพิจารณาให้ นายชาญธรรม เพชรรัตน์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2469651 มือถือ 04-1129919

ที่ ศธ 0519.12/11794



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ (คุณศักดิ์ โลหะมงคล) บริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายชาญธรรม เพชรรัตน์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานบริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด จำนวน 240 คน ตอบแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพนูลย์ประกันภัย จำกัด ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นายชาญธรรม เพชรรัตน์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2469651 มือถือ 04-1129919

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามและคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัทไพบูลย์ประกันภัย จำกัด
เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมข้อมูล ในเรื่ององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อ
ปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัทไพบูลย์ประกันภัย จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร การ
ตอบแบบสอบถามนี้จึงเป็นไปตามความรู้สึคนึกคิดของผู้ตอบโดยแท้จริงและไม่มีข้อใดถูกหรือผิด
ข้อมูลที่ได้อาจสรุปออกมาในภาพรวม เพื่อให้มองเห็นภาพรวมขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อ
ปัญหาในการทำงานของพนักงาน

ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง
มากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 9 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการระบอความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 9 แบบสอบถามปัญหาในการทำงาน

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือนมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ชาญธรรม เพชรรัตน์

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริง และเติมข้อความลงในช่องว่าง ซึ่งตรงกับความเป็นจริงของท่านในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1. เพศ () ชาย

() หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน..... ปี

5. หน่วยงานที่รับผิดชอบในองค์กร

() หน่วยงานการตลาดและรับประกัน

() หน่วยงานบริหารงานทั่วไปและการเงิน

() หน่วยงานสินค้าใหม่ทดแทน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว เมื่อท่านอ่าน

ข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
1	ท่านไม่ต้องเก็บเงินไว้เป็นค่าใช้จ่ายฉุกเฉินในบ้าน					
2	ท่านต้องดูแลทุกข์สุขของสมาชิกทุกคนในครอบครัว					
3	ท่านต้องเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการผ่อนบ้าน					
4	ท่านไม่ต้องจ่ายเงินค่าน้ำ ค่าไฟในบ้าน					
5	ท่านอยู่ตัวคนเดียว ไม่ต้องแบกรับภาระต่างๆของสมาชิกในครอบครัว					
6	ท่านมีภาระหนี้สินที่ต้องจ่ายทุกเดือน					
7	ท่านไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายภายในบ้าน					
8	ท่านไม่มีการะในการผ่อนรถ					
9	ท่านต้องคอยดูแลรับส่งบุตรหลานท่านไปโรงเรียน					
10	ท่านต้องจ่ายค่าเช่าบ้านให้สมาชิกทุกคนในครอบครัว					
11	ท่านต้องเก็บเงินไว้เป็นค่าทอมให้กับบุตรหลาน					
12	ท่านมีรายจ่ายมากจนทำให้ท่านรู้สึกเครียด					
13	ท่านต้องรับผิดชอบจ่ายค่าโทรศัพท์ในบ้าน					
14	เมื่อสมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วย ท่านต้องรับผิดชอบพาไปหาหมอ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดลักษณะที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้

แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
1	เมื่อท่านมีนัดท่านจะไปถึงที่นัดก่อนเวลา					
2	ท่านรู้สึกโมโห ถ้ามีคนมาขัดจังหวะใน ขณะที่ท่านทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้					
3	ท่านคิดว่าเวลาช่วงผ่านไประวดเร็วจนไม่ สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้ได้					
4	ท่านรู้สึกว่า เป็นการเสียเวลา ถ้าต้องไปรอซื้อ ของในร้านที่มีลูกค้าแน่น					
5	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้างานของท่านดำเนิน ไปอย่างล่าช้า					
6	ท่านเป็นคน que เริ่มต้นทำสิ่งใดแล้วต้องทำให้ เสร็จ					
7	ท่านรู้สึกว่าท่านต้องทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อ แข่งกับเวลา					
8	ท่านคิดว่าคนรอบข้างทำงานไม่ถูกใจท่าน					
9	ท่านรู้สึกว่าอยากทำกิจธุระให้เสร็จโดยเร็ว เท่าที่ทำได้					
10	ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องเข้าคิวเพื่อรอรับ บริการ เช่น ที่ธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์ ร้าน สะดวกซื้อ					

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
11	ท่านไม่ชอบให้ใครหรืออะไรมาขัดจังหวะ การทำงานของท่าน					
12	ท่านรู้สึกทนไม่ได้ ถ้าต้องทำงานร่วมกับคนที่ ทำงานอย่างขอไปที					
13	เพื่อนส่วนใหญ่เห็นว่าท่านเป็นคนจริงจังกับ การทำงาน					
14	ท่านเป็นคนที่ไม่ยอมเสียเวลาเพื่อฟังคนอื่น พูดเพื่อเจอ					
15	ถ้าท่านต้องฟังคนที่พูดไม่รู้จบจนท่านรู้สึกทน ไม่ได้					
16	ท่านชอบทำงานที่ท่านรับผิดชอบให้เสร็จ ก่อนกำหนดเวลา					
17	เมื่อท่านฟังคนพูดไร้สาระท่านจะรู้สึกเบื่อ และหาทางเลี่ยงออกมา					
18	ท่านเป็นคนที่ทำกิจกรรมด้วยความรวดเร็ว ว่องไว					
19	เมื่อท่านต้องทำสิ่งซ้ำซากท่านรู้สึกหงุดหงิด					
20	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
1	ท่านมีความภูมิใจในตำแหน่งงานของท่าน					
2	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำ ใครก็สามารถทำได้					
3	ท่านจะประกอบอาชีพนี้ แม้มีโอกาประกอบ อาชีพอื่นก็ตาม					
4	งานที่ท่านทำอยู่ ส่งผลทางบวกต่อการดำเนิน ชีวิตของท่าน					
5	ท่านคิดว่าได้รับการยอมรับจากทุกคน					
6	ท่านคิดว่าตนเองไม่มีคุณค่า					
7	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่มีประโยชน์ต่อ บริษัท					
8	ท่านคิดว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จใน หน้าที่การงาน					
9	ท่านไม่มีความเชื่อมั่นในการทำงานของ ตนเอง					
10	ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ค่อยมอบหมายงาน ที่มีความสำคัญให้ท่านดำเนินการ					
11	ท่านคิดว่าตนเองมีคุณค่า และประโยชน์ต่อ ผู้อื่น					
12	ท่านคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถในการ ทำงาน					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้

แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
1	ท่านพอใจในตำแหน่งงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
2	ท่านขาดกำลังใจในการทำงาน					
3	ท่านต้องการไปทำงานทุกวัน โดยไม่รู้สึกละแ่นเหนื่อย					
4	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่เร่งด่วนตลอดสัปดาห์					
5	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ซ้ำซากจำเจ					
6	ท่านชอบการทำงานที่ต้องคิดแก้ปัญหาต่างๆ ตลอดเวลา					
7	ท่านรู้สึกวิตกกังวลใจหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้					
8	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ เป็นงานที่ไม่ค่อยมีความสำคัญ					
9	ท่านมีส่วนร่วมร่วมกับหน่วยงานในการรณรงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน					
10	ท่านพอใจกับสวัสดิการของบริษัท					
11	เมื่อต้องไปทำงานท่าน ไม่รู้สึกสนุกกับการทำงาน					
12	ประสบการณ์ในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้ท่านชอบทำงานในตำแหน่งนี้มากขึ้น					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เมื่อท่านอ่านข้อความ

นี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
	ด้านสถานที่ทำงาน					
1	สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย					
2	สถานที่ทำงานสะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก					
3	สถานที่ทำงานอยู่ในสภาพเหมาะสมแก่การทำงาน					
4	สถานที่ทำงานของท่านคับแคบเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน					
5	บรรยากาศในที่ทำงานไม่เหมาะกับการทำงาน					
6	สถานที่ทำงานมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ					
7	สถานที่ทำงานมีที่ให้พักผ่อนในเวลาพัก					
8	สถานที่ทำงานมีกลิ่นรบกวนทำให้รู้สึกหงุดหงิด ได้แก่ กลิ่นอาหารที่นำมารับประทานในห้อง					
9	บริษัทมีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี					
10	สถานที่ทำงานไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
11	สถานที่ทำงานไม่มีระบบป้องกันอัคคีภัยที่ได้มาตรฐาน					
12	บรรยากาศในสถานที่ทำงาน ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน					

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
1	ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เหมาะสมกับงาน					
2	อุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงานมีความทันสมัย					
3	อุปกรณ์เครื่องใช้ในสถานที่ทำงานมีไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน					
4	อุปกรณ์เครื่องใช้ในสถานที่ทำงานอยู่ในสภาพที่พร้อมต่อการใช้งาน					
5	สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ					
6	สถานที่ทำงานมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็ว					
7	โต๊ะ และเก้าอี้ทำงานมีสภาพไม่เหมาะต่อการใช้งาน					
8	อุปกรณ์เครื่องใช้ในสถานที่ทำงานมีความล้าสมัย					
9	การจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องใช้ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
10	โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในสถานที่ทำงานท่านเกิดการหยุดชะงักอยู่เสมอ					
11	อุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงานไม่มีคุณภาพ					
12	สถานที่ทำงานของท่านมีการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องใช้อย่างสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เมื่อท่าน

อ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านไม่ครบถ้วน

จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
	การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อ พนักงาน					
1	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ความรู้สึกของท่าน					
2	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
3	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน					
4	ผู้บังคับบัญชาไม่เชื่อมั่นในตัวของท่าน					
5	ผู้บังคับบัญชาไม่เปิดโอกาสให้ท่านเข้าพบ และพูดคุยได้ง่าย					
6	ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญของท่าน					
7	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นมิตรกับท่าน					
8	ผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจในตัวท่าน					
9	ผู้บังคับบัญชาเห็นถึงคุณค่าในตัวท่าน					
10	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อ เกิดปัญหา					
11	ผู้บังคับบัญชามักให้คำปรึกษาและ ข้อเสนอแนะที่ดีในการทำงานกับท่าน					
12	ผู้บังคับบัญชาทำให้ท่านรู้สึกว่ามีคุณค่า น้อยลง					

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
	การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อ ผู้บังคับบัญชา					
1	ท่านมีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชา					
2	ท่านไม่เห็นด้วยกับวิธีการบริหารงานของ ผู้บังคับบัญชาที่ชอบตะโกนออกคำสั่งให้ ทำงานอยู่ตลอดเวลา					
3	ท่านรู้สึกท้อใจที่ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ กำลังใจในการทำงาน					
4	ท่านปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา อย่างเคร่งครัด					
5	ท่านรู้สึกท้อใจเมื่อถูกผู้บังคับบัญชาคำนิ ว่ากล่าวตักเตือน					
6	ในขณะที่ปฏิบัติงานท่านเชื่อฟังคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ					
7	ท่านรู้สึกท้อใจที่ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ การสนับสนุน					
8	ท่านมีความสุขในการทำงานเมื่อ ผู้บังคับบัญชาชื่นชมกับผลงานของท่าน					
9	ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาคอยจับผิดการ ทำงานของท่านตลอดเวลา					
10	ท่านให้เกิดริผู้บังคับบัญชา โดยการยกย่อง ทั้งต่อหน้าและลับหลัง					
11	ท่านรู้สึกพอใจที่ผู้บังคับบัญชามีความ ห่วงใยในการทำงานของท่าน					
12	ท่านไม่อยากคุยกับผู้บังคับบัญชา เพราะ รู้สึกอึดอัดใจ					

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อ

ท่านอ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
1	ท่านสามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ได้เป็นอย่างดี					
2	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานเป็นอย่างดี					
3	เพื่อนร่วมงานเป็นที่ปรึกษาที่ดีให้กับท่าน					
4	เพื่อนร่วมงานมักจับกลุ่มนินทาท่าน					
5	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมกลม เกลียวกันดี					
6	เมื่อท่านเดือดร้อนเรื่องเงิน เพื่อนร่วมงานมัก หาทางช่วยเหลือ					
7	เมื่อท่านมีความวิตกกังวลกับปัญหาส่วนตัว มักได้รับคำแนะนำที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน					

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
8	ท่านรู้สึกว่เพื่อนร่วมงานไม่ค่อยรับผิดชอบ ในการทำงาน					
9	ท่านมักทะเลาะเบาะแว้งกับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากความคิดเห็นไม่ตรงกัน					
10	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน					
11	ท่านและเพื่อนร่วมงานมักพูดคุยกันเมื่อจำเป็น เท่านั้น					
12	ถ้าไม่มีความจำเป็น ท่านไม่ชอบไปไหนกับ เพื่อนร่วมงาน					

คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 6 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของการระดมความคิดชอบที่มีต่อครอบครัว

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1.	4.428	6.	9.342
2.	3.674	7.	2.744
3.	2.432	8.	4.948
4.	3.963	9.	3.386
5.	8.572		

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7312

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1.	3.081	11.	6.062
2.	3.976	12.	2.848
3.	3.695	13.	2.179
4.	2.803	14.	2.179
5.	2.248	15.	2.719
6.	5.734	16.	2.278
7.	3.892	17.	2.479
8.	2.973	18.	3.284
9.	2.431	19.	2.725
10.	5.284	20.	2.460

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8048

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1.	2.418	6.	11.713
2.	6.416	7.	5.869
3.	5.237	8.	3.334
4.	9.000	9.	2.675
5.	3.154		

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6541

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1.	2.868	5.	5.376
2.	3.393	6.	3.674
3.	2.842	7.	22.000
4.	2.652	8.	2.425

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6980

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1.	2.703	10.	2.562
2.	3.185	11.	3.537
3.	3.033	12.	3.841
4.	2.246	13.	2.858
5.	3.628	14.	2.681
6.	2.761	15.	2.208
7.	2.835	16.	2.426
8.	4.630	17.	3.695
9.	6.450		

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7513

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับ
ผู้บังคับบัญชา

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1.	2.421	10.	3.500
2.	2.806	11.	6.261
3.	3.262	12.	3.267
4.	5.609	13.	4.487
5.	2.570	14.	2.636
6.	2.325	15.	2.875
7.	3.134	16.	4.648
8.	2.345	17.	3.235
9.	2.983		

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6142

ตาราง 12 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1.	9.238	6.	10.954
2.	2.569	7.	10.392
3.	6.532	8.	8.227
4.	4.129	9.	2.985
5.	20.000	10.	4.027

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8575

ตาราง 13 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามปัญหาในการทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1.	20.410	13.	8.020
2.	4.888	14.	3.473
3.	4.234	15.	4.506
4.	11.416	16.	6.333
5.	5.507	17.	9.283
6.	6.702	18.	21.048
7.	11.613	19.	6.720
8.	5.020	20.	12.550
9.	3.274	21.	13.780
10.	9.523	22.	3.534
11.	7.530	23.	17.500
12.	8.020		

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9548

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ-สกุล	นายชาญธรรม เพชรรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	12 ธันวาคม พ.ศ.2519
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	187/47 ซ.พุทธบูชา 41 ถ.พุทธบูชา เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ
สถานที่ทำงาน	บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด 123 อาคารไทยประกันชีวิต ถ.รัชดาภิเษก ดินแดง กรุงเทพฯ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาปีที่ 5 (สายวิทย์ - คณิต) โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2542	ปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2548	การศึกษามหาบัณฑิต เอกจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ กรุงเทพมหานคร