

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มิถุนายน 2555

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มิถุนายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มิถุนายน 2555

อัจฉรา ปิ่นเวหา(2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท
ประกันชีวิตแห่งหนึ่ง, สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รศ.ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ
สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
ตลอดจนหาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยบรรยากาศขององค์กรกับความพึง
พอใจในงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานทุกระดับของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง
จำนวน 194 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย
สำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง
เดียว และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 24 - 30 ปี มีสถานภาพสมรส โสด
การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 24,999 บาท และมีอายุงาน 1 - 5
ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน และผลสะท้อนกลับ
ของงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบรรยากาศขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสวัสดิการของพนักงาน และด้าน
สภาพแวดล้อมของการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอัตราเงินเดือน ค่าจ้างและ
ผลตอบแทนอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านบริษัทและการดำเนินการ ด้านลักษณะทางสังคม มี
ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีระดับความพึงพอใจอยู่
ในระดับปานกลาง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน และผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร อัตราเงินเดือน ค่าจ้างและค่าตอบแทน สวัสดิการของพนักงาน และสภาพแวดล้อมของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



FACTORS RELATING JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN A LIFE ASSURANCE
COMPANY

AN ABSTRACT
BY
ADCHARA PINWEHA



Presented in Partial fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management

At Srinakharinwirot University

June 2012

Adchara Pinweha. (2012). *Factors Relating Job Satisfaction of Employees in a Life Assurance Company*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Dr. Nak Gulid.

This research aims to study factors relating job satisfaction of employees in a life assurance company. The study includes demographic data such as gender, age, marital status, education level, monthly income, and duration of work affecting job satisfaction. This research also studies the relationship between job trait factor and organizational climate factor and job satisfaction.

Sample size of this research is 194 Life Assurance Company's employees in all levels. The questionnaire is a tool for data collection. Statistics for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, comparison of two independent groups mean by applying t-test, one way analysis of variance, and Pearson product moment correlation coefficient.

The research results are as follows:

Most respondents are female, aging between 24 and 30 years old, married/single status, holding bachelor's degree, earning monthly income between Baht 15,000 and 24,999 , and having duration of work between 1 and 5 years.

Respondents have opinions towards overall job trait factors at the good level. Considering in each category, opinions towards job diversity, the importance of job, and job feedback are at the good levels.

Respondents have opinions towards overall organizational climate at the good level. Considering in each category, opinions towards organizational structure, employees' welfare and work condition are at the good levels. Whereas, opinions towards monthly income, wage rate and other remuneration are at the uncertain levels.

Respondents have overall job satisfaction at the high level. Considering in each category, satisfaction on security, company and its operation, social environment is at the high levels. Whereas, satisfaction on career advancement is at the moderate level.

The results of hypotheses testing are as follows:

Job trait factors such as job diversity, the importance of job, and job feedback have positively moderate related to job satisfaction of employees in a life assurance company with statistic significance of 0.01 levels.

Organizational climate factors such as organizational structure, monthly income, wage rate and employees' welfare, and work condition have positively moderate related to job satisfaction of employees in a life assurance company with statistic significance of 0.01 levels.



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิศร์ ที่ได้
สละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้
ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของ
อาจารย์เป็นอย่างยิ่ง ตลอดจน กราบขอบพระคุณ อาจารย์สุพาดา สิริกิตตา ประธานควบคุมสาร
นิพนธ์ และ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการ
ตรวจสอบแบบสอบถาม แก้ไขเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์และเจ้าหน้าที่โครงการฯ ตลอดจนเพื่อน ๆ นิสิต MBA รุ่น 11 ทุก
ท่านที่ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยจนสารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดาที่ให้ความรัก ความห่วงใย ดูแลเอาใจใส่
ให้การสนับสนุนทุก ๆ ด้านด้วยดีมาโดยตลอด คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็น
เครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา ผู้ที่เป็นเสมือนผู้ที่อยู่เบื้องหลังแห่งความสำเร็จในครั้งนี้

อัจฉรา ปิ่นเวหา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณลักษณะงาน.....	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร.....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	23
ประวัติบริษัท.....	30
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	96
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	96
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	97
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	99
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	100
อภิปรายผล.....	105
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า.....	109
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	110
บรรณานุกรม.....	112
ภาคผนวก.....	117
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	127

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1 แสดงจำนวนฝ่ายของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง.....	39
2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	57
3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่).....	59
4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงาน.....	61
5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศขององค์กร.....	62
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน.....	65
7 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตแห่งหนึ่ง กับเพศของพนักงาน.....	67
8 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของ พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามอายุ.....	69
9 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของ พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามอายุ.....	70
10 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามอายุ.....	70
11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตแห่งหนึ่ง กับสถานภาพสมรสของพนักงาน.....	72
12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตแห่งหนึ่ง กับระดับการศึกษาของพนักงาน.....	75
13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	78
14 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	78
15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามอายุการทำงาน.....	80
16 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามอายุการทำงาน.....	80

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับความ พึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง.....	82
18 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบรรยากาศขององค์กร กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง.....	86
19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	93



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในโลกปัจจุบันและอนาคตจะเป็นโลกแห่งการเรียนรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพของบุคลากรจะเป็นตัวแปรสำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน การพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นมีใช้อยู่ที่เครื่องมือ เครื่องจักรอุปกรณ์และเทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ยังต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรที่ต้องมีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรมและจริยธรรม ดังนั้นเกือบทุกองค์กรจึงได้เล็งเห็นถึงความสามารถของบุคลากร ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีค่า มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร จึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และมุ่งที่จะรักษามูลค่าบุคลากรที่ดีในองค์กรไว้ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจต่าง ๆ ให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน แม้ว่าองค์กรหลายแห่งจะให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร หรือมีนโยบายที่ดีเพียงใดก็ตาม แต่ทุกองค์กรย่อมมีปัญหาเกิดขึ้น ได้แก่ ปัญหาการลาออกของพนักงาน ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร หรือปัญหาในเรื่องการทำงานของพนักงานให้ประสบผลสำเร็จตามหน้าที่ ตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถและความรับผิดชอบในหน้าที่ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรจึงต้องศึกษาและหาวิธีที่จะพัฒนานโยบาย และวิธีการที่จะจูงใจพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และพร้อมที่จะทุ่มเทและทำงานด้วยความตั้งใจ ด้วยศักยภาพที่พนักงานมีอย่างเต็มที่

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น ได้มีผู้ศึกษาและให้ความสนใจถึงสาเหตุที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหลายปัจจัยด้วยกัน โดยความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดขึ้นในกระบวนการจูงใจ ที่จะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาปรับปรุงงาน ทุ่มเทความสามารถความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่ (สุรพล พยอมแย้ม 2545 : 49) การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดต่ำลง หมายความว่าประสิทธิภาพของการทำงานย่อมลดต่ำลงไปด้วย นอกจากความพึงพอใจในการทำงาน มีความสำคัญต่อผลการทำงานและประสิทธิภาพของงานแล้ว ยังมีส่วนช่วยให้บุคคลรู้สึกมีชีวิตของตนเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ การทำงานเปรียบเสมือนโครงสร้างที่หล่อหลอมชีวิตให้มีคุณค่า มีความสุข นอกจากนี้การทำงานทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เป็นการรวมแหล่งประสบการณ์

ของบุคคลหลาย ๆ คนมาพบปะสังสรรค์ทำงานร่วมกัน หากเกิดความรู้สึกพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ช่วยค้นพบวิธีการแก้ปัญหาที่น่าพอใจร่วมกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน การปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มก็จะก่อให้เกิดการปรับปรุงหรือการแลกเปลี่ยนอันจะเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์และการปรับปรุงการทำงานของกลุ่มคนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (คมเพชร ฉัตรศุภกุล 2544 : 14)

ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่มากขึ้นขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมาก หากได้รับการตอบสนองน้อยความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ก็จะลดน้อยลงไวดังนั้นการสร้างแรงจูงใจที่มีประสิทธิภาพผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรม และรู้ความต้องการของพนักงานในองค์กร โดยให้สิ่งจูงใจที่สามารถสนองความต้องการของพนักงานเหล่านั้นได้ ดังนั้นองค์กรจึงต้องตระหนักถึงปัจจัยใดที่เป็นเหตุให้บุคลากรรู้สึกเกิดความพึงพอใจในงานสูงสุด เพราะปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีแล้ว ผลที่ตามมาคือ พนักงานจะเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจุบันบริษัทที่ดำเนินธุรกิจประกันชีวิต มีบริษัทสมาชิก จำนวน 25 บริษัท (ข้อมูลจากสมาคมประกันชีวิตไทย สิงหาคม 2554) ซึ่งบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่ทำการศึกษาวิจัยนี้ เป็นบริษัทขนาดเล็กมีบุคลากรค่อนข้างน้อย และอยู่ในช่วงของการขยายตัวของบริษัท แต่ในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตนั้นมีการแข่งขันสูง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการแข่งขันตัวบุคคลกร หรือส่วนแบ่งทางการตลาด ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตแต่ละรายจึงต้องมีการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพเพื่อรองรับการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน นอกจากการเพิ่มศักยภาพทางด้านการบริการและนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้บริการแล้ว สิ่งที่จะทำให้บริษัทมีความแข็งแกร่งและสามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้นั้น การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลถือเป็นสิ่งสำคัญ และจากปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลและความสำคัญของพนักงานในองค์กร ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งปัจจัยทางด้านลักษณะงาน เช่น ความสำคัญของงาน ผลสะท้อนกลับของงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร เช่น โครงสร้างขององค์กร อัตราค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่น ๆ ตลอดจนถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งผลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยนำมาเสนอแนะให้กับองค์กร เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารงานให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยการสร้างให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผูกพันกับองค์กร ซึ่งจะส่งผล

ให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน โดยมุ่งมั่นทุ่มเทให้งานบรรลุตามเป้าหมาย และส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งจำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน และผลสะท้อนกลับของงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยบรรยากาศขององค์กรด้าน โครงสร้างขององค์กร อัตราเงินเดือนค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่นๆ สวัสดิการของพนักงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของงานวิจัย

1. ผลของการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างไร
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง
3. สามารถนำผลของข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงานให้ได้มากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ”

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานทุกระดับของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำนวน 194 คน (ข้อมูลจาก ฝ่ายบริหารงานบุคคล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2554)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างประชากรซึ่งเป็นพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้โดยการใช้อนุกรการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราปค่าประชากร ใช้สูตรคำนวณของยามาเน

จากสูตร	$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$
เมื่อ	n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด ซึ่งเท่ากับ 194 คน
e	แทน ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างซึ่งเท่ากับ 0.05
แทนค่าในสูตร	
	$n = \frac{194}{1 + 194(0.05)^2}$
	n = 130 คน

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน และเพิ่มจำนวนแบบสอบถามสำรองไว้ 10 % ของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 13 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 143 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) สุ่มตัวอย่างจากพนักงานแต่ละฝ่าย โดยวิธีกำหนดสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling)

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) สุ่มตัวอย่างในฝ่ายต่าง ๆ ตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 จนครบ 143 คน

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 24 – 30 ปี

1.2.2 31 - 37 ปี

1.2.3 38 - 44 ปี

1.2.4 45 - 51 ปี

1.2.5 52 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.3.3 หย่าร้าง/แยกกันอยู่/ม่าย

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 รายได้ต่อเดือน

1.5.1 15,000 – 24,999 บาท

1.5.2 25,000 – 34,999 บาท

1.5.3 35,000 – 44,999 บาท

1.5.4 45,000 – 54,999 บาท

1.5.5 55,000 บาทขึ้นไป

1.6 ประสบการณ์ทำงาน

1.6.1 1 – 5 ปี

1.6.2 6 – 10 ปี

1.6.3 11 – 15 ปี

1.6.4 16 – 20 ปี

1.6.5 20 ปีขึ้นไป

2. ปัจจัยของลักษณะงาน

2.1 ความหลากหลายของงาน

2.2 ความสำคัญของงาน

2.3 ผลสะท้อนกลับของงาน

3. ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร

3.1 โครงสร้างขององค์กร

3.2 อัตราเงินเดือนค่าจ้างและค่าตอบแทน

3.3 สวัสดิการของพนักงาน

3.4 สภาพแวดล้อมของการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานที่บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งย่านถนนพระราม 9
2. ปัจจัยที่ศึกษา หมายถึง ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยของลักษณะงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร
3. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะอันเป็นคุณสมบัติเฉพาะตัวของบุคคลนั้น ๆ โดยศึกษาในเรื่องของ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน
4. ปัจจัยลักษณะงาน หมายถึง ส่วนที่สำคัญในการช่วยเสริมคุณค่าให้กับงานโดยตรง อันจะทำให้ผู้ทำงานเกิดความเข้าใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น เพื่อจะได้รับความพอใจในส่วนที่เกี่ยวกับความนึกคิดและจิตใจมากขึ้น โดยศึกษาในด้าน ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน และผลสะท้อนกลับของงาน
5. ผลสะท้อนกลับของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ หรือสิ่งที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากการปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

6. ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร หมายถึง ตัวแปรชนิดต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อระดับการทำงานหรือ การปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างขององค์กร อัตราเงินเดือนค่าจ้างและค่าตอบแทน สวัสดิการของพนักงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน
7. อัตราเงินเดือนค่าจ้าง และค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ค่าจ้าง เงินเดือน บำเหน็จ บำนาญ โบนัส เป็นต้น
8. สวัสดิการของพนักงาน หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การให้บริการรักษาพยาบาลในยามเจ็บป่วย วันลาพักร้อน รถประจำตำแหน่ง เป็นต้น
9. สภาพแวดล้อมของการทำงาน หมายถึง บรรยากาศสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในหน่วยงานที่มีส่วนเกื้อกูลหรือส่งเสริมการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ที่ทำงาน การมีวัสดุอุปกรณ์มาเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น
10. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง สภาวะอารมณ์ ความรู้สึกของพนักงานที่เป็นความรู้สึกในทางที่ดีที่ชอบหรือพอใจ เพราะความต้องการของตนได้รับการตอบสนองจากปัจจัยต่าง ๆ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ ความกระตือรือร้นในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามเพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยและเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ(Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ข้อมูลส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- การศึกษา
- รายได้ต่อเดือน
- อายุการทำงาน

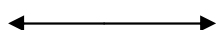
ปัจจัยของลักษณะงาน

- ความหลากหลายของงาน
- ความสำคัญของงาน
- ผลสะท้อนกลับของงาน

ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร

- โครงสร้างขององค์กร
- อัตราเงินเดือน
ค่าจ้างและ
ค่าตอบแทน
- สวัสดิการของ
พนักงาน
- สภาพแวดล้อมของ
การทำงาน

ความพึงพอใจในงานของพนักงาน
บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง
3. ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง” โดยได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณลักษณะงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศขององค์การ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
5. ประวัติบริษัทโดยย่อ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic)

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 41-42) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ซึ่งเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2539) ได้ศึกษาถึงความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ และสถานภาพสมรส

1. อายุ (Age) มีการวิจัยได้ศึกษาว่า เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงหรือไม่ ซึ่งได้ผลสรุปว่า อายุที่เพิ่มขึ้นไม่ได้ทำให้คุณภาพงานด้อยลง แต่พบว่าอัตราการลาหรือผลงานอย่างไม่มีเหตุผลด้อยลงในกลุ่มผู้สูงอายุ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ทำงานที่อายุน้อยกว่า

2. เพศ (Sex) เพศไม่ได้สร้างให้เกิดความแตกต่างในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นส่วนของทักษะการคิดวิเคราะห์ การจูงใจ การเข้าสังคม ภาวะผู้นำ หรือการเรียนรู้ แต่ในเรื่องของการขาดงานพบว่า ผู้หญิงมีการขาดงานมากกว่าผู้ชาย ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องจากค่านิยมที่ทำให้ผู้หญิงต้องดูแลครอบครัว ดังนั้น เมื่อมีเหตุจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัว ฝ่ายหญิงจึงต้องเป็นฝ่ายลางานไปจัดการมากกว่าผู้ชาย

3. สถานภาพการสมรส (Marital Status) การศึกษาพบว่า ผู้สมรสแล้วจะไม่ค่อยมีการขาดงานหรือย้ายงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะต้องการความมั่นคงในการสร้างครอบครัวมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการศึกษายังพบว่า จำนวนบุตรมีผลกระทบต่อการลางานของพนักงานสตรีมากขึ้น

กรณีการ เหมื่อนประเสริฐ (2548: 10) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น สำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้น ถือว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ พนักงานในองค์กรไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุการทำงานเมื่ออายุ 60 ปี จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้ เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้นและมีสิทธิ์ในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิ์ในสวัสดิการต่างๆที่พึงมีได้เพิ่มขึ้นด้วย

พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมาก จะปฏิบัติหน้าที่การทำงานอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่หลักเลียงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง มีประสิทธิภาพ การทำงานจะเน้นคุณภาพ แต่ก็ขาดความยืดหยุ่นและจะต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ทำให้องค์กรต้องแสวงหาพนักงานที่สามารถปรับตัวได้ดี และเป็นคนที่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นในยุคที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้คนงานที่มีอายุมากต้องออกจากงาน

2. เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันหรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขันแรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกตลอดจนมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศหญิงและเพศชายในเรื่องของการขาดงานและการออกจากงาน แต่เพศหญิงจะต้องการการทำงานที่มีตารางการทำงาน

แบบยืดหยุ่น (Flexible work schedules) และพอใจที่จะทำงานแบบบางเวลา (Part-time) มากกว่าเต็มเวลา (Full-time) ในกรณีที่มิบุตรในวัยก่อนเข้าเรียน

3. สภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่า สถานภาพการสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไร แต่ก็มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความเป็นอาวุโสกับการทำงาน (Tenure and job performance) จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานานหรือผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อยและลาออกจากงานน้อย ซึ่งความเป็นอาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

2.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน

คุณลักษณะงานของเฮ็คแมนและโอลด์แฮม (Heckman; & Oldham. 1976) วิธีการออกแบบงานโดยเพิ่มคุณค่าของงานนี้จะพ่วงความสนใจไปที่การพยายามพิจารณาถึงแง่มุมต่าง ๆ ของงานที่จะสามารถทำให้ผู้ทำงานเกิดความต้องการทุ่มเททำงานหนัก หรือพยายามทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งทำให้เขารู้สึกสุขการสบายใจ และสนุกสนานกับงานที่ทำอยู่นั้นด้วย ในเรื่องนี้นักวิชาการทางพฤติกรรมศาสตร์ได้มีการค้นคว้าศึกษาอย่างมาก เพื่อที่จะหาทางพัฒนาวิธีการที่จะเข้าใจและมีช่องทางที่จะปรับปรุงส่วนประกอบของงานต่างๆ (Job Elements) ซึ่งจะช่วยให้กระตุ้นการจูงใจ และสร้างความพอใจให้กับผู้ครองตำแหน่งงานนั้น ๆ ด้วย

สำหรับวิธีการเพิ่มคุณค่างานนี้ ผลที่ได้จะมีความแตกต่างกัน แต่ในหลักการแล้วทุกวิธีต่างก็พ่วงความสนใจไปที่ “ส่วนประกอบของงาน” ซึ่งจะเป็นส่วนที่สำคัญในการช่วยเสริมคุณค่าให้กับงานโดยตรง อันจะทำให้ผู้ทำงานเกิดความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น เพื่อจะได้รับ ความพอใจในส่วนที่เกี่ยวกับความนึกคิดและจิตใจมากขึ้นด้วย

วิธีการเพิ่มคุณค่าของงาน วิธีการเพิ่มคุณค่างานที่นิยมใช้กันวิธีหนึ่งที่มีชื่อเสียงมาก คือ “รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน” (Job Characteristic Model) ซึ่งมีพื้นฐานของการพิจารณาที่เชื่อว่า “สภาวะทางจิตวิทยา” (Psychological States) 3 ประการที่สำคัญ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจ และความพอใจในการทำงานจะมีดังนี้ คือ

1. ความหมาย ความสำคัญจากงานที่ได้ทำ (Meaningfulness) หรือก็คือขนาดของความสำคัญ ความมีคุณค่าและความคุ้มค่าที่จะได้จากการลงแรงทำงานดังกล่าวนี้ว่า มีมากหรือน้อย

2. การได้รับผิดชอบในงานที่ได้ทำ (Responsibility) หรือก็คือขนาดของความรู้สึกของคนที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบ และเป็นเจ้าของเรื่องนั้น ที่ตัวเขาจะเป็นผู้ทำด้วยตนเอง จนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จว่า มีมากหรือน้อยแค่ไหน หากเขารับผิดชอบในผลสำเร็จด้วยตัวเขาเองคนเดียวได้มากแล้ว ความพอใจก็จะมีมาก

3. การมีโอกาสรู้ถึงผลของงานที่ตนได้ทำไป (Knowledge of Results) หรือก็คือขนาดความมากน้อยของโอกาสที่บุคคลนั้น ๆ จะสามารถเข้าใจหรือรู้ได้ตามกระบวนการที่มีอยู่ตามปกติว่า งานที่ทำไปแต่ละครั้งนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใด หรือได้ผลเป็นที่พอใจแค่ไหน

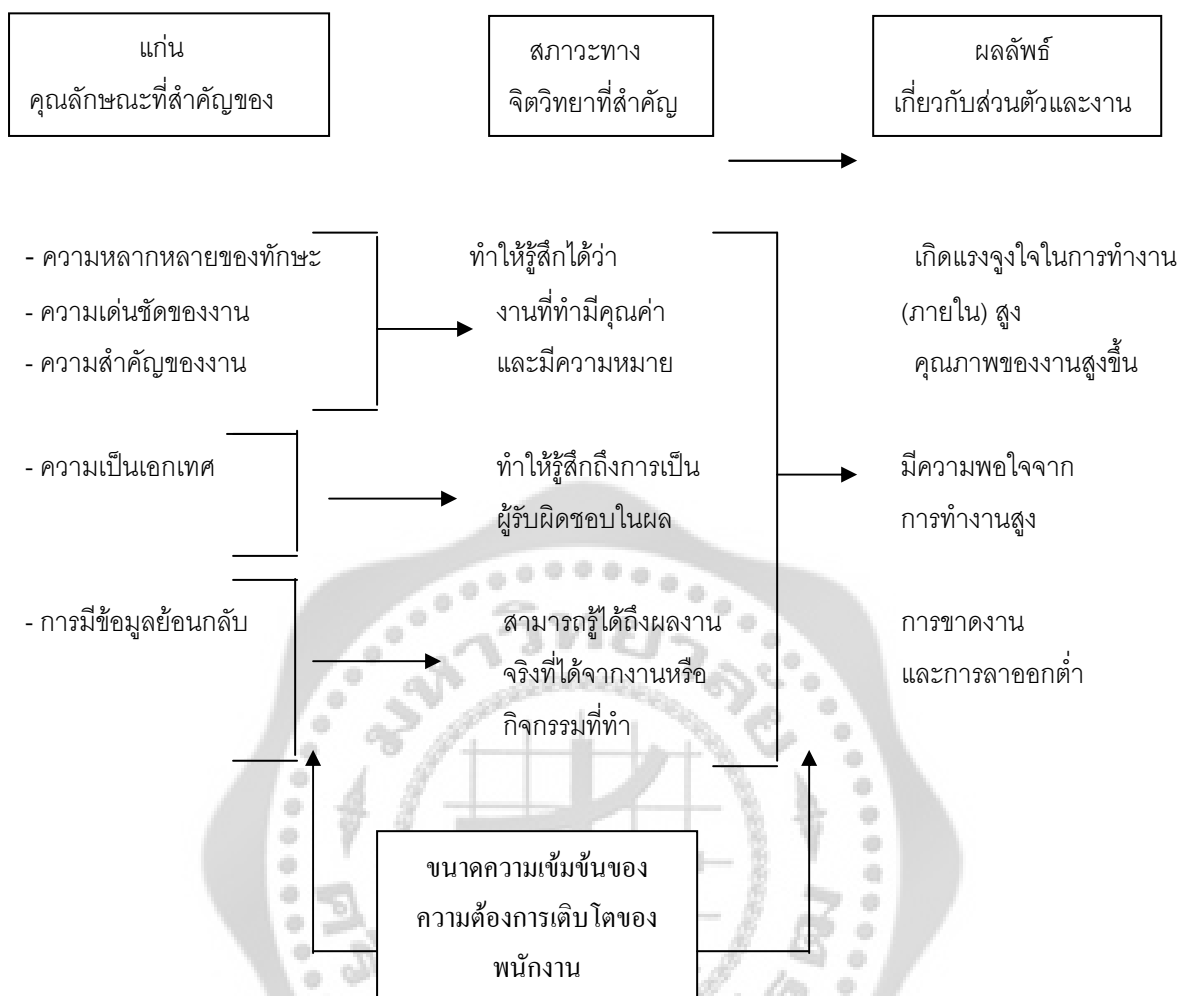
หากผู้ทำงานได้มีโอกาสได้รู้ ได้สัมผัสกับทั้ง 3 สิ่งข้างต้นจากการทำงานแล้ว พนักงานผู้นั้นเกิดความรู้สึกตื่นตัว และมีแรงจูงใจอยากจะทำงานมากขึ้น ซึ่งจะเห็นว่าแรงจูงใจนี้จะมีพื้นฐานมาจากตัวงาน มากกว่าการมาจากรางวัลผลตอบแทนภายนอกที่คนอื่นจัดไว้ให้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ หากผลของงานที่ทำไปปรากฏผลออกมาดี คนผู้ทำงานก็จะภูมิใจ สบายใจ แต่ในทางกลับกันจะรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ ถ้างานที่ทำปรากฏผลออกมาไม่ดี ดังนั้น คนทุกคนจึงต่างจะมุ่งทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเสมอ หากเขาได้มีโอกาสสัมผัสกับงานที่ทำแล้วมีความหมาย ความสำคัญเขาจะเป็นผู้รับผิดชอบทำงานนั้นเองได้ รวมทั้งมีทางที่จะรู้ถึงผลสำเร็จของงานที่ทำด้วย

จากความจริงข้อนี้จึงชี้ให้เห็นว่า หากได้มีการจัดให้คนผู้ทำงานได้มีโอกาสได้รับในสิ่งที่ต้องการทั้ง 3 อย่างมากขึ้นแล้ว แรงจูงใจให้การทำงานดียิ่งขึ้นก็จะมีมากขึ้นด้วย และได้ชี้ให้เห็นถึงลักษณะของปัจจัยที่เกี่ยวกับงานแต่ละอย่างเอาไว้ ซึ่งใน 3 อย่างแรกของลักษณะของงาน คือ ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความเด่นชัดของงาน (Task Identity) และความสำคัญของงาน (Task Significance) ทั้ง 3 อย่างล้วนแต่สามารถใช้เพิ่มความรู้สึกที่เกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญของงานได้มาก นั่นคือ หากเมื่อใดก็ตามที่ผู้ทำงานได้มีโอกาสทำสิ่งต่าง ๆ ที่สามารถส่งผลทำให้งานทั้งชิ้นนั้นสำเร็จลงได้โดยสามารถเห็นผลสำเร็จออกมาได้ชัดเจน และกรณีซึ่งงานที่ทำได้นั้นนำหน้าความสำคัญที่จะก่อผลถึงคนอื่น ๆ ด้วยแล้ว งานนั้น ๆ ก็จะสามารถให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ผู้ทำได้

ลักษณะของปัจจัยที่เกี่ยวกับงานประการที่ 4 คือ ความเป็นเอกเทศ (Autonomy) จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความรับผิดชอบที่มีต่องาน ถ้าหากผู้ทำงานสามารถมีโอกาสควบคุมการทำงานของตนได้ด้วยตนเองมากขึ้นเท่าใด เขาผู้นั้นก็จะยิ่งรู้สึกมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำมากยิ่งขึ้น

ลักษณะประการสุดท้าย คือ ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) นั่นคือ ถ้าหากสามารถทำให้ผู้ทำงานได้รู้ถึงผลงานต่าง ๆ ที่ได้ทำไปแล้วอย่างชัดเจน และโดยตรงถึงตัวผู้ทำงานแล้ว คุณค่างานนั้นก็จะสูงในสายตา และความรู้สึกของเขา

ในการใช้รูปแบบคุณลักษณะของงานนั้น ความสามารถจะอยู่ที่การประยุกต์ใช้งานจริงกับคนต่าง ๆ กันว่าคนที่เข้ามาทำงานในองค์กรนั้น ต่างก็มีพื้นฐานด้านความสามารถ และความต้องการที่แตกต่างกันออกไปเสมอ ด้วยเหตุนี้จึงมีผลทำให้ การออกแบบงานที่เคยคิดว่าดีเหมาะสมสำหรับคนหนึ่ง อาจกลายเป็นงานที่ไม่ดี หรือไม่เหมาะสมสำหรับอีกคนหนึ่งก็ได้ ดังนั้นรูปแบบการจัดการคุณลักษณะปัจจัยของงานที่ถูกต้องสมควรกว่าที่จะนำมาใช้งานได้ จึงต้องมีการนำเอามาเชื่อมโยงวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างลักษณะของงาน และการปฏิบัติตอบของแต่ละบุคคลที่มีต่องานต่าง ๆ ที่จะถูกกำกับโดยขนาดความเข้มข้น (Strengths) ของความต้องการเติบโตบุคคลนั้น กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ โดยที่ผู้ทำงานทุกคนต่างมีความต้องการเติบโตต้องการแสดงความคิดริเริ่ม ต้องการงานที่ท้าทายความสามารถอยู่ในตัวนั้น ถ้าหากงานที่เสนอให้ทำสามารถก่อผลให้ผู้ทำมีความรู้สึกในความสำเร็จ แสดงถึงความรับผิดชอบและชี้ให้เห็นถึงถึงความรู้ที่มีจริง ผู้ทำงานก็จะตอบสนองเข้าทำงานนั้นด้วยความเต็มอกเต็มใจ แต่ในทางตรงกันข้ามสำหรับในกลุ่มที่ความต้องการเติบโต ความคิดริเริ่มและท้าทายความสามารถมีน้อยแล้ว ความกระตือรือร้นอยากทำงานนั้นก็อาจไม่ปรากฏให้เห็น



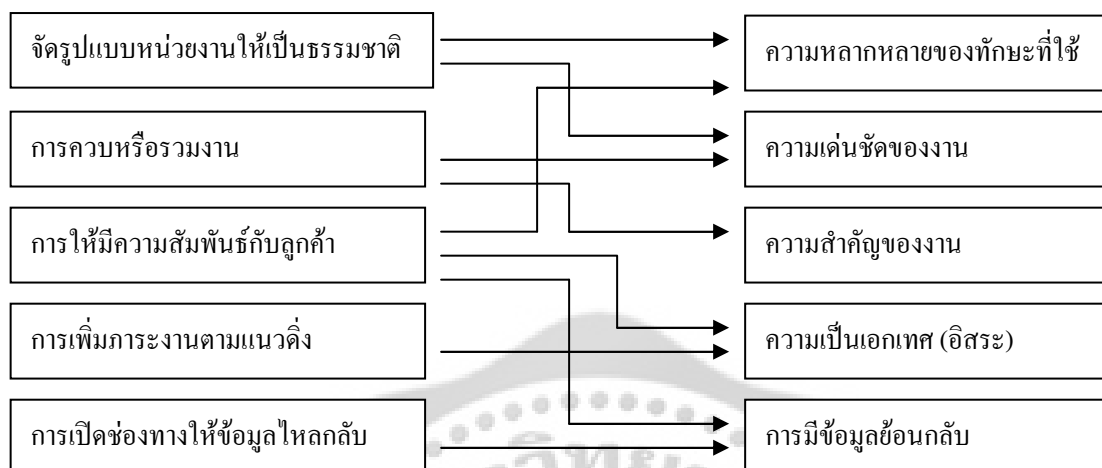
ภาพประกอบ แสดงรูปลักษณะปัจจัยของงานเพื่อการจูงใจในการทำงาน
ที่มา : Heckman; & Oldham. (1980). Work Redesign : 90

ลักษณะงานเกิดคุณค่า

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 129-130) กล่าวว่า ถ้าหากปัจจัยคุณลักษณะงานที่สำคัญมีมากในงานต่าง ๆ แล้ว โอกาสที่แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานจะสูงขึ้นมากด้วย ดังนั้น คำถามหลักที่สำคัญจึงอยู่ที่ว่า เราจะมีวิธีการออกแบบงานอย่างไร จึงสามารถทำให้คุณลักษณะที่สำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ให้มีอยู่ในงานได้ โดยการพิจารณาจากภาพพอจะสามารถวางหลัก (Principles) ที่เกี่ยวกับการออกแบบงานได้ หลักต่าง ๆ เหล่านี้จะสามารถใช้ทำการออกแบบงานใหม่ และการปรับปรุงออกแบบงานเก่าให้ดีขึ้นด้วย ดังภาพ

หลัก

แก่นคุณลักษณะงานที่สำคัญ



ภาพประกอบ แสดงหลักการต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ปรับเปลี่ยนงาน

ที่มา : ชงชัย สันติวงษ์ (2535) พฤติกรรมองค์การ : 129

หลักที่เกี่ยวกับการออกแบบงานให้เกิดคุณค่านั้น สามารถแยกเป็นหลักต่าง ๆ ดังนี้

1. หลักการจัดรูปแบบหน่วยงานธรรมชาติ จะประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ คือการพิจารณาดูงานที่มีความแตกต่างที่จะทำให้เสร็จ จากนั้นให้จัดรวมงานเป็นกลุ่มในลักษณะที่เป็นการจัดแบ่งอย่างง่าย ๆ ตามลักษณะธรรมชาติและมีความหมายในตัวผู้ทำ แล้วจากนั้นก็มอบหมายกลุ่มงานต่าง ๆ เหล่านั้นให้กับบุคคลต่าง ๆ รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น ในการกำหนดงานให้กับผู้ช่วยวิจัยนั้นวิธีการอาจทำได้หลายวิธี เช่นการให้ผู้ช่วยวิจัยช่วยทำงานทุกอย่างที่มาจากกลุ่มที่ปรึกษา หรืออาจกำหนดให้ทำการสร้างแฟ้มและบริหารโครงการเฉพาะเรื่องก็ได้ ในการจัดหน่วยงานให้เป็นไปตามธรรมชาตินี้จะช่วยสร้างสรรค์ให้คนผู้ทำงานเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงานนั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลทำให้งานมีความเด่นชัด และมีความสำคัญในสายตาของผู้ทำ

2. การควบหรือรวมงาน (Combining Tasks) วิธีการที่คล้ายกันตามวิธีนี้ คือการมุ่งรวมเอางานต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกัน รวมเข้าไว้ด้วยกันเป็นงานใหญ่งานเดียว เช่นกลุ่มนักวิเคราะห์วิจัยของกิจการขนาดใหญ่ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมการผลิต บริการธนาคาร ต่างหันกลับมาเปลี่ยนวิธีการออกแบบนักวิเคราะห์วิจัยของตนให้ทำงานหลาย ๆ อย่างรวมกัน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลตัวเลข การจัดเตรียมต้นเรื่องต่าง ๆ การวิเคราะห์และอื่น ๆ จนครบกระบวนการ จนถึงการนำเสนอรายงานซึ่งเท่ากับเป็นการทำงานวิเคราะห์ครบวงจรตลอดเรื่อง วิธีการเช่นนี้มีผลทำให้งานที่ทำมีความหลากหลาย โดยในเวลาเดียวกันความเด่นชัดของงานก็จะปรากฏขึ้นด้วย

3. การให้มีความสัมพันธ์กับลูกค้า วิธีการนี้คือการพยายามเปิดช่องให้คนที่ทำงานมีโอกาสติดต่อดirectกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งพนักงานผู้นั้นกำลังรับผิดชอบทำอยู่ เช่น การให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารได้มีโอกาสพูดจาโดยตรงกับลูกค้าสินเชื่อโดยไม่จำเป็นต้องผ่านผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารทุกครั้ง ซึ่งการมีความสัมพันธ์ตรงนี้เองจะช่วยให้การทำงานดีขึ้น เพราะสามารถได้ข้อมูลย้อนกลับ อันทำให้คุณภาพงานดีขึ้น การมีโอกาสติดต่อกับลูกค้านี้เท่ากับเป็นการเปิดทางให้พนักงานได้สัมผัสกับงานใหม่ที่ต่างจากงานที่เคยทำ ซึ่งทำให้เกิดความหลากหลาย ได้เห็นได้ทราบอะไรหลาย ๆ อย่าง และถ้าหากมีการขยายขอบเขตให้ผู้คนทำงานรับผิดชอบโดยตรงกับลูกค้า และมีอำนาจสั่งการสนองตอบลูกค้าได้เองแล้ว ความเป็นเอกเทศ หรือทำงานได้โดยอิสระก็จะเพิ่มสูงขึ้นได้

4. การเพิ่มภาระงานตามแนวดิ่ง (Vertical Loading) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงงานโดยให้มีการรวมการวางแผน การวินิจฉัยงานและการควบคุมงานควบคู่พร้อมกันไปกับการทำงานนั้น วิธีการเพิ่มภาระงานตามแนวดิ่งนี้อาจกระทำโดยวิธีให้พนักงานเป็นผู้กำหนดเป้าหมายของผลงานที่จะทำด้วยตนเอง หรือโดยการให้พนักงานหาวิธีการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง หรือการให้ตัดสินใจเกี่ยวกับระเบียบวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการทำงาน โดยให้อิสระที่เขาจะจัดลำดับการทำงานของตนใหม่ได้ ดังเช่น เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารต่างประเทศแห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่ได้ใช้วิธีกำหนดเป้าหมายการปล่อยสินเชื่อเพียงอย่างเดียว จากนั้นก็ให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้นั้นไปวางแผนหาวิธีการหาลูกค้าด้วยตนเอง โดยที่สำนักงานใหญ่จะไม่เกี่ยวว่าจะใช้วิธีการส่งเสริมแผนการขายอย่างไรทั้งสิ้น แต่จะให้โทรศัพท์มือถือไว้ติดต่อกับงานสนาม และเฉพาะวันสุดท้ายของการทำงานในแต่ละสัปดาห์ จึงเข้าสำนักงานใหญ่ทำด้านพิธีการให้กับลูกค้า และสรุปผลให้ทราบผลการทำงานที่ได้ทำไปในระหว่างสัปดาห์ วิธีการนี้มีการเพิ่มภาระงานบริหารหรือควบคุมตนเอง จะส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกมีอิสระ สามารถทำงานเป็นเอกเทศโดยลำพังตนเองได้

5. การเปิดช่องทางให้ข้อมูลไหลกลับ คือ การออกแบบที่เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถได้รับทราบข้อมูลความเป็นไปของงานที่ได้ทำไปของตนด้วยตนเอง ซึ่งจะตรงข้ามกับการให้ฝ่ายบริหารตรวจสอบ หรือการได้ทราบจากลูกค้าแจ้งมา วิธีการที่เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถควบคุมคุณภาพงานด้วยตัวของตัวเองเช่นนี้ จะช่วยให้เขาได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ตนได้ทำไปมากขึ้นกว่าเดิม ดังเช่น ในกรณีของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร ที่ให้เขามีอำนาจทำตั้งแต่ขั้นตอนการวิเคราะห์สินเชื่อไปจนถึงอนุมัติสินเชื่อนั้นสภาพเช่นนี้ในทุกขั้นตอนการทำงาน เขาย่อมต้องรับผิดชอบในผลการทำงานที่ผ่านมาทุกชั้น นับแต่เริ่มขั้นแรกดังนั้น หากข้อมูลไม่ดีทำให้การวิเคราะห์ทำได้ยากลำบาก ก็ย่อมเป็นความรับผิดชอบของเขาเองที่จะต้องไปปรับปรุงแก้ไขเองเสมอ ดังนั้นในการทำงานทุกขั้นตอนที่สืบหน้า

ต่อไปนั้น ตลอดเวลาที่ผู้ทำงานได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานที่ได้ทำไปแล้ว ก็จะช่วยเสริมให้การ ทำงานขั้นต่อไปได้รับข้อมูลย้อนกลับเพิ่มมากขึ้นไปอีก ซึ่งผลที่ได้รับในอีกทางหนึ่งก็คือ จะช่วยให้ผู้ ทำงานได้มีความรู้เกี่ยวกับผลงานที่ได้ทำไปเพิ่มมากขึ้น

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศขององค์การ

บรรยากาศขององค์การ คือ กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ ทั้งโดยตรงและทางอ้อม และบรรยากาศเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ของพวกเขาในการทำงาน

ในนิยามของนักวิชาการ บรรยากาศขององค์การ (Organizational Climate) มี ความหมาย ดังต่อไปนี้

กิลเมอร์ (Gilmer: 1971) อธิบายว่าบรรยากาศขององค์การ หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้ องค์การหนึ่งแตกต่างจากอีกองค์การหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น รวมทั้ง กระบวนการต่าง ๆ ในองค์การนั้นด้วย

เดสเลอร์ (Dessler: 1976) ให้ทัศนะว่า บรรยากาศขององค์การ เป็นความเข้าใจหรือการรับรู้ที่ บุคคลที่มีต่อประเภทขององค์การที่เขาทำงานอยู่ และเป็นความรู้สึกของเขาที่มีต่อองค์การในแง่ของ ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้างองค์การ การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความ อ่อนน้อม และการให้ความนับถือ

ลิทวิน และสตริงเกอร์ (Litwin; & Stringer : 1968) กล่าวไว้ว่า บรรยากาศขององค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคคลากรในองค์การทั้งโดยตรงและ ทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

สตีเยร์ (Steers: 1977) ได้มองบรรยากาศขององค์การในแง่ของบุคลิกภาพมนุษย์ในองค์การที่ มองเห็นได้โดยสมาชิกขององค์การ โดยเขาได้ให้ข้อสังเกตความหมายนี้ไว้ดังนี้

1. บรรยากาศที่แท้จริงย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อของสมาชิกในองค์การที่มีความเชื่อว่า “ควร จะเป็น” มากกว่า “ที่เป็นอยู่จริง”
2. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะต่าง ๆ ขององค์การและการกระทำ และผลที่เกิดขึ้นใน ด้านบรรยากาศนั้นย่อมมีลักษณะเฉพาะไม่ซ้ำแบบในแต่ละองค์การที่แตกต่างกันไป
3. บรรยากาศที่แสดงออกให้เห็นภายในองค์การนั้น ย่อมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่สำคัญ ของคนที่ทำงานในองค์การนั้น

สมยศ นาวิการ และผู้สดี รุมาคม (2520) อธิบายว่า บรรยากาศองค์การ เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์ แบบของผู้นำ กับขวัญและพฤติกรรมของพนักงาน บรรยากาศองค์การเป็นการรับรู้หรือความรู้สึกของพนักงานต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การดังกล่าว ซึ่งการรับรู้หรือความรู้สึกเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน

ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหลาย ๆ ด้านของสมาชิกองค์การ และสามารถนำใช้ศึกษาถึงผลกระทบทางด้านพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลในองค์การได้อย่างลึกซึ้ง ดังสรุปได้ดังนี้

สตีเยร์ และพอร์เตอร์ (Steers; & Porter: 1979) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ เพราะบรรยากาศองค์การจะมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

บราวน์ และ โมเบอร์ก (Brown; & Moberg: 1980) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การจะช่วยกำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อองค์การ จากการที่บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของคนในองค์การ ทำให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบบรรยากาศองค์การที่ตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของพนักงานได้ถูกต้อง และหากต้องการมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว จะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์การนั้นเป็นอันดับแรก

ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การ

การศึกษาแบบของบรรยากาศองค์การเป็นการศึกษาที่มองเป็นภาพรวมอย่างกว้าง ๆ แสดงให้เห็นถึงแบบของบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน เพื่อให้มีความชัดเจนและมีรายละเอียดที่ง่ายต่อการศึกษาค้นคว้าและการวิจัยมากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ซึ่งนักวิชาการเรียกว่า “มิติของบรรยากาศองค์การ (Dimension of Organization Climate)” ซึ่งได้มีผู้ให้คำอธิบายหรือให้คำจำกัดความไว้ต่าง ๆ ดังนี้

มิติบรรยากาศองค์การในแนวคิดของ Litwin และ Stringer (Litwin; & Stringer: 1968)

ของ Litwin และ Stringer ได้พัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดบรรยากาศองค์การ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้คือ Revised of Improve Climate Questionnaire ที่ได้กำหนดมิติของบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

1. โครงสร้างขององค์การ (Organizational Structure) เป็นการรับรู้ของพนักงานต่อลักษณะโครงสร้างองค์การ เช่น ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดของโครงสร้างองค์การต่อการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ ที่องค์การออกมาว่าเป็นอุปสรรคทำให้งานล่าช้าหรือไม่
2. ความท้าทายความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการรับรู้ต่อความรู้สึกรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในองค์การ ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน และความท้าทายของงาน
3. ความอบอุ่น (Warmth) เป็นการรับรู้เรื่องความอบอุ่นในองค์การ เช่น ความรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดี และได้รับความชอบพอกจากเพื่อนร่วมงาน
4. การสนับสนุน (Support) การสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา จะช่วยลดความกังวล ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้
5. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) เป็นการรับรู้การให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษ บรรยากาศที่ให้ความสำคัญกับการให้รางวัลแทนการลงโทษย่อมเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของผู้ปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ ลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของเขาได้ การให้รางวัลแสดงให้เห็นว่า มีการยอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมที่กระทำ ในขณะที่การลงโทษเป็นสัญญาณแสดงให้เห็นว่าไม่ยอมรับพฤติกรรมที่เกิดขึ้น
6. ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการรับรู้ของพนักงานที่มั่นใจว่า องค์การสามารถทนการแสดงความขัดแย้งหรือความแตกต่างในความคิดเห็นได้ ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป แล้วนำมาแก้ไขตกลงกัน
7. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) เป็นการรับรู้ความสำคัญของการปฏิบัติงานและความชัดเจนของระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ระดับมาตรฐานที่พนักงานกำหนดนั้น จะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจด้านความสำเร็จของพวกเขาด้วย
8. ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Organizational Identity) เป็นการรับรู้ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การรับรู้ถึงความเป็นมิตร ความอบอุ่นและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน
9. ความเสี่ยง (Risk) เป็นความรู้สึกของพนักงานว่า การปฏิบัติหน้าที่ขององค์การมีความเสี่ยงหรือมีความท้าทายอยู่ในระดับที่เหมาะสม บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงชอบที่จะยอมรับความเสี่ยงระดับปานกลางในการตัดสินใจ ดังนั้นบรรยากาศองค์การที่ให้การยอมรับความเสี่ยงปานกลางนั้นเป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการความสำเร็จของพนักงานได้

มิติบรรยากาศองค์การในแนวความคิดของฟอร์แฮนด์ และ กิลเมอร์ (Forehand; & Gilmer : 1964)

ฟอร์แฮนด์ และ กิลเมอร์ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่กำหนดบรรยากาศองค์การไว้ 5 มิติดังนี้

1. ขนาดและโครงสร้างองค์การ (Size and Structure) โครงสร้างองค์การมีความเกี่ยวข้องกับขนาดองค์การ องค์การที่มีขนาดใหญ่ย่อมมีช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับพนักงานมาก ซึ่งช่องว่างดังกล่าวก่อให้เกิดสิ่งกีดขวางทางจิตวิทยา ในลักษณะที่ว่า พนักงานที่อยู่ห่างไกลจากจุดตัดสินใจจะคิดว่าตนเองมีความสำคัญน้อย ช่องว่างดังกล่าวก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการ ไม่น่าเข้าถึงตัวบุคคล

2. ลักษณะผู้นำในองค์การ (Leadership Pattern) รูปแบบการบริหารพนักงานของผู้นำเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการผลิตและความพึงพอใจของพนักงาน

3. เป้าหมาย (Goal Direction) องค์การแต่ละองค์การย่อมมีเป้าหมายแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการแยกประเภทขององค์การ เช่น องค์การธุรกิจ และองค์การที่ให้บริการสาธารณะต่างก็มีเป้าหมายองค์การแตกต่างกัน

4. ความซับซ้อนของระบบ (System Complexity) ความซับซ้อนของระบบที่แต่ละองค์การนำมาใช้จะแตกต่างกัน ซึ่งความซับซ้อนอาจจะเป็นเรื่องของจำนวน และลักษณะความเกี่ยวข้องระหว่างกันของส่วนต่าง ๆ ของระบบ ซึ่งรูปแบบของการเกี่ยวข้องจะแตกต่างกันไปตามเป้าหมายภาวะผู้นำ และเทคโนโลยี

5. เครือข่ายของการติดต่อสื่อสาร (Communication Network) เครือข่ายการติดต่อสื่อสารภายในองค์การจะแสดงให้เห็นสถานภาพการจัดระเบียบ อำนาจ หน้าที่ และการเกี่ยวข้องระหว่างกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างสู่เบื้องบน หรือตามแนวนอนภายในองค์การนั้น มิติบรรยากาศขององค์การในแนวความคิดของลิเคิร์ต (Likert : 1976)

ลิเคิร์ต (Likert : 1976) ได้แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์การเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ พนักงานที่ปฏิบัติงานรู้ความเป็นไปต่าง ๆ ภายในองค์การ ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้องและทำงานได้ดี

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

3. การคำนึงถึงพนักงาน หมายถึง องค์การเอาใจใส่ในการจัดสรรสวัสดิการและปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพักผ่อน มีขวัญกำลังใจที่ดี และรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

4. อำนาจและอิทธิพลในองค์การ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและตัวพนักงานเอง ซึ่งมีผลต่อการทำงาน และการบังคับบัญชาของผู้บริหาร เช่น ถ้าบรรยากาศขององค์การที่ผู้บริหารและพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน พนักงานจะคล้อยตามได้ง่ายและไม่ต่อต้านด้านการบริหาร

5. วิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน หน่วยงานที่มีการจัดสรรวัสดุและทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานดี มีการปรับปรุงเทคนิควิทยาการให้เป็นไปตามสภาวะแวดล้อม ย่อมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

6. แรงจูงใจ องค์การที่มีความพร้อมที่จะให้การสนับสนุนพนักงานที่ขยันทำงานหนักให้ได้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น เงินเดือน การเปลี่ยนตำแหน่ง ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

มิติบรรยากาศองค์การในแนวคิดของบราวน์ และ โมเบอร์ก (Brown; & Moberg : 1980)

บราวน์ และ โมเบอร์ก (1980) ได้มีการพิจารณาถึงมิติบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

1. ความมีอิสระ (Individual Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจปฏิบัติงานของตนเองภายในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ

2. การยอมรับ ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Consideration, Warmth and Support) หมายถึง ความต้องการด้านการยอมรับและความรู้สึกมั่นคงจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3. โครงสร้างของตำแหน่ง (Position Structure) หมายถึง การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละราย

4. การให้รางวัลตอบแทน (Reward Orientation) หมายถึง การให้ผลตอบแทนหรือรางวัลจากผู้บังคับบัญชาแก่ พนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา โดยองค์การจะให้การสนับสนุนหรือรางวัลตอบแทนแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติหน้าที่ด้วยดี

5. การพัฒนาเพื่อความก้าวหน้า (Progressive Development) หมายถึง การที่องค์การสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนา การเสนอความคิดเห็นและวิธีการใหม่ ๆ

6. การเสี่ยง (Risk - Taking) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการเสนอให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ โดยปราศจากความรู้สึกของการแก้แค้น การเยาะเย้ยหรือการลงโทษ

7. การควบคุม (Control) หมายถึง ระดับของการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานที่องค์การกำหนดไว้

8. การขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง การที่องค์การยินยอมให้มีการขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขที่ได้จากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนที่บุคคลรับรู้ว่าจะเหมาะสม และทำให้กระตือรือร้นมุ่งมั่นที่จะทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของคำว่า ความพึงพอใจจากนักวิชาการหลายท่านดังต่อไปนี้

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น ๆ

โวลแมน (Woman. 1973 : 384) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือจูงใจ

แม็คคอมิค (MacComick. 1947 : 298) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การทำงานแล้วได้รับการตอบสนอง

สตัส (Stuass. 1960 : 119-121) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

คูเปอร์ (Cooper. 1958) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้ทำงานที่สนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการปฏิบัติงาน ได้รับค่าจ้าง เงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งชั่วโมงการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สถานที่ทำงานที่เหมาะสมได้รับความสะดวกในการไป-กลับ ได้ทำงานกับผู้บังคับบัญชาที่พอใจรวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ในช่วงปลายทศวรรษ 1950 เฮอริชเบอร์ก และคณะ (Herzberg and others. 1959:113-115) ได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี 200 คน ที่ทำงานในเขตเมืองพิทสเบิร์ก เกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจนาน และพบว่ามีความแตกต่าง 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่กระตุ้นให้อยากทำงานจริง ๆ หรือปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพึงพอใจ (Motivation Factors) มี 5 ชนิดคือ

- 1.1 ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ (Achievement)
- 1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1.3 ลักษณะของงาน (Work itself)
- 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 1.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

2. ปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรมิให้หย่อนประสิทธิภาพลงมี 11 ชนิด คือ

- 2.1 เงินเดือน (Salary)
- 2.2 การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้า (Possibility of Growth)
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with sub-ordinates)
- 2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers)
- 2.5 วิธีการปกครองและความสามารถในการปกครอง (Supervision Technical)
- 2.6 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)
- 2.7 สภาพการทำงาน (Working Condition)
- 2.8 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life)
- 2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security)

ปาริชาติ ตันติวัฒน์ (2537: 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมมีประสิทธิภาพของงานมากกว่าผู้ที่ขาดความพึงพอใจในการทำงาน การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมิใช่เรื่องที่ย่างยาก เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนว่ามีหรือไม่จากพฤติกรรมของคน

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เริ่มต้นได้รับความสนใจศึกษาที่ เมือง ฮอว์ธอร์น (Hawthorne) ใน ค.ศ.1930 โดยการศึกษาค้นคว้าของเมโย (Mayo) และคนอื่น ๆ ได้มีผู้ให้ความสนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ในปลาย ค.ศ.1950 และต้น ค.ศ.1960 นักจิตวิทยาได้ศึกษาด้านมนุษย์สัมพันธ์ โดยเน้นความสนใจด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคนกับงาน และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

1. ปัจจัยด้านบุคคล

1.1 ประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล จะทำให้พนักงานมีการเปรียบเทียบความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจในการทำงานแต่ละที่

1.2 เพศ จะเกี่ยวข้องกับความสะดวกสบายในการทำงานและลักษณะความเหมาะสมของงาน

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ และความปรองดองของสมาชิกในหน่วยงาน

1.4 อายุของพนักงาน

1.5 เวลาในการทำงานหรือชั่วโมงการทำงาน

1.6 สถิติปัญหาของพนักงานจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกในงานในด้านของความยากง่ายของงานที่ได้รับ

1.7 การศึกษาของพนักงานจะเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่กระทำและส่งผลให้เกิดความชอบหรือไม่ชอบงานนั้น ๆ

1.8 ระดับของเงินเดือน จะขึ้นอยู่กับความคาดหวังและการรับรู้ของแต่ละคน

1.9 ความสนใจในงาน

1.10 แรงจูงใจในการทำงานที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย การแข่งขัน ความรู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัย มีหลักประกันในการทำงาน ความรู้สึกก้าวหน้า การได้รู้ผลของงาน ฐานะทางสังคมเมื่ออยู่ในกลุ่ม การได้รับรางวัลหรือการลงโทษ การได้งานที่เหมาะสม การรู้สึกว่างานที่ตนทำมีความหมาย การลดความซ้ำซากจำเจ

2. ปัจจัยด้านงาน ที่จะส่งผลต่อความรู้สึกในงาน ประกอบด้วย

2.1 ลักษณะงานน่าสนใจในตัวเอง

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญ

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ

2.4 ขนาดของหน่วยงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์

2.7 โครงสร้างของงาน ความชัดเจนของเป้าหมายของงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ที่ส่งผลต่อความรู้สึกในงาน ประกอบด้วย

3.1 ความมั่นคงในงาน

3.2 รายรับและปัจจัยทางเศรษฐกิจ

3.3. ผลประโยชน์ที่ได้รับ

- 3.4 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
- 3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ที่ชัดเจน
- 3.6 สภาพการทำงาน
- 3.7 เพื่อนร่วมงาน
- 3.8 ความรับผิดชอบงาน
- 3.9 การนิเทศงาน หรือการจัดให้ความรู้แก่พนักงานเป็นระยะ ๆ
- 3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
- 3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร
- 3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ซูชาติ เบ้าเจริญ (2538 : 19) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ อันจะส่งผลไปยังหน่วยงานหรือองค์การให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารต้องพยายามหาทางปรับปรุงสมรรถภาพ และความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน โดยการสร้างคุณค่าในงานให้เกิดขึ้น มีขอบเขตกว้างขวาง เพื่อตอบสนองความสำเร็จของหน่วยงานหรือองค์การ โดยการสร้างงานให้มีลักษณะของความรับผิดชอบมากขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้า และสมาชิกเกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน

เดวิส (Davis. 1989) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์กรยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน ได้มีนักวิชาการกล่าวไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน การศึกษาวิจัยนี้ได้นำทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาอธิบาย 4 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของกิลเมอร์ ทฤษฎีของกิเซล

ลิ ทฤษฎีของวอลคเกอร์และเกรส และทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ ซึ่งแต่ละทฤษฎีมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ทฤษฎีของกลิเมอร์ (Glimer. 1966: 280)

กลิเมอร์ (Glimer. 1966: 280) ได้แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้งานทำตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อย หรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงปลอดภัยจะมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะเห็นว่ามีความสำคัญไม่มากนัก และในคนอายุมากขึ้นจะมีความสำคัญไม่มากนักและในคนที่อายุมากขึ้นจะมีความรู้สึกในข้อนี้สูงขึ้น

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่าการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน เพศชายจะมีความรู้สึกในเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการข้อนี้จะน้อยลง

3. บริษัทและการดำเนินการ (Company and Management) ได้แก่ ความการช้อพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่า คนมีอายุมากจะมีความต้องการข้อนี้สูงการคนที่อายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wage) มีความรู้สึกพอใจในค่าจ้าง และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัด

6. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความพอใจในงานหรือไม่พอใจต่องานได้ ซึ่งอาจมีผลต่อการขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ถ้าบุคคลนั้นมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง การถ่ายเทอากาศ สถานที่พักผ่อน ห้องอาหาร ห้องน้ำ และชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายงานที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

10. สิ่งตอบแทนที่เป็นประโยชน์เกื้อกูล (Benefit) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ บริการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด การได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรมจากหน่วยงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีของกิเซลลิ (Ghiseli. 1955 :430)

กิเซลลิ (Ghiseli. 1955 :430) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ (Occupational level) หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สถานะทางสังคม (Caste) สภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องอยู่ในสถานะที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ

3. อายุ (Age) ตามความเห็นของกิเซลลิ ผู้มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุมาก โดยเฉพาะผู้มีอายุระหว่าง 45-54 ปี

4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา (Quality of Supervision) ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างาน และคนงานและการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

ทฤษฎีของวอล์คเกอร์และเกรส (Walker; & Grest. 1966 : 99)

วอล์คเกอร์และเกรส (Walker; & Grest. 1966 : 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของคน ได้ผลสรุปผลวิจัยไว้ว่า

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกถึงความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลงานเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง และสวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็ต้องให้เกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อโอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ

2. ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่ดี มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แต่ไม่มีผลทำให้ผลงานดีเด่นได้

3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน

4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่นๆ เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

5. ความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดของผลิตผล ก็เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Y)

ทฤษฎีที่ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางที่จะจูงใจให้พนักงานทำงาน ซึ่งคิดค้นโดยนักพฤติกรรมศาสตร์ชื่อ ดักลาส แมคเกรเกอร์ (McGregor: 1960) ได้ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ทฤษฎีย่อย ได้แก่

1. ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X Assumption) โดยมีสมมติฐานว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกชนิดหนึ่ง (Man is a beast) เหมือนกับสัตว์โลกอื่น ๆ ที่ธรรมชาติของสัตว์นั้นย่อมทำสิ่งใดโดยปราศจากการยั้งคิดปล่อยให้ความโลภครอบงำ ดังนั้นจากสมมติฐานนี้นักวิชาการบางพวกจึงเรียกเสียใหม่ว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีแต่ความต้องการ (Man is a wanting animal) คือ มีความต้องการไม่สิ้นสุดโดยสมมติฐานของทฤษฎี X มีดังนี้

1.1 มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานเสมอเมื่อมีโอกาส

1.2 เนื่องจากจากลักษณะการไม่ชอบการทำงานของมนุษย์ การจะทำให้มนุษย์ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการ และใช้วิธีการลงโทษด้วยวิธีการต่างๆ

1.3 มนุษย์โดยทั่วไปชอบที่จะเป็นผู้ตาม มีคนคอยบังคับสั่งการในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมากกว่าสิ่งใด

1.4 มนุษย์ให้ความสำคัญเฉพาะตนเอง เจื้อยชาต่อความต้องการขององค์กร

1.5 มนุษย์มักต่อต้านความเปลี่ยนแปลง

แนวความคิดนี้เชื่อว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ออกคำสั่งแต่ผู้เดียว การควบคุมจะใช้วิธีออกคำสั่ง อำนาจและสิทธิในการตัดสินใจจะอยู่ที่ผู้บริหารสูงสุด หรือเป็นการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง (Centralization) ตามทฤษฎีนี้นักบริหารจึงเข้าใจว่า สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนในองค์กรทำงานให้ดีที่สุดนั้น คือ การให้สิ่งตอบแทนทางเศรษฐกิจ โดยใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจ ถ้าทำงานให้ผลผลิตมากค่าจ้างที่ได้ก็จะสูง หรือการใช้วิธีการกระตุ้นให้ทำงานด้วยการข่มขู่ให้พนักงานเกิดความเกรงกลัว หวาดหวั่น พนักงานต้องยอมทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เพื่อมิให้ต้องออกจากงาน แบบขององค์กรเช่นนี้จะมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากเบื้องบนหรือผู้บริหาร ซึ่งเป็นแนวความคิดในการจัดองค์กรตามแบบราชการ หรือการจัดองค์กรตามประเพณีนิยม

2. ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y Assumption) เป็นแนวคิดที่นิยมใช้ในปัจจุบัน เป็นที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม (Man is a social man) มนุษย์อยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องการสังสรรค์กันและอยู่ในระบบสังคม มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยสมมติฐานของทฤษฎี Y มีดังนี้

2.1 ความพยายามของมนุษย์ทั้งทางกายและทางใจในการทำงานเป็นไปตามธรรมชาติ เช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการหาความเพลิดเพลิน มนุษย์โดยทั่วไปมิได้รังเกียจการทำงาน การทำงานจะได้รับความสนใจจากผู้ปฏิบัติงาน พนักงานจะถืองานเป็นสิ่งที่สนองความต้องการ หรือเป็นสิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยง ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะการควบคุมของผู้บริหาร

2.2 การควบคุมและการบังคับ มิใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มนุษย์ย่อมจะทำงานด้วยดีด้วยความเป็นตัวของตัวเองจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่เขายอมรับ

2.3 มนุษย์ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม

2.4 มนุษย์จะยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ เมื่อเขาได้รับผลสำเร็จจากการทำงาน การที่คนได้รับการสนองตอบความต้องการที่สมใจตัวเอง จะทำให้เขาเกิดความพยายามในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.5 มนุษย์เรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสม เพื่อการยอมรับความผิดชอบ และยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยานและยึดมั่นกับความปลอดภัยเพียงอย่างเดียว ไม่ใช่คุณลักษณะที่แท้จริงของบุคคล

2.6 มนุษย์มีความสามารถในการใช้ความคิด มีความเฉลียวฉลาด มีจินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

2.7 ระบบอุตสาหกรรมในปัจจุบัน ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น

ประวัติบริษัทประกันชีวิต

ประวัติความเป็นมา

จากการที่รัฐบาลมีนโยบายการเปิดเสรีธุรกิจประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ณ วันที่ 11 เมษายน 2538 ด้วยความตั้งใจจริงที่จะประกอบธุรกิจประกันชีวิต รวมถึงความพร้อมในด้านบุคลากร และความมั่นคงของกลุ่มบริษัท ทำให้บริษัทประกันชีวิตแห่งนี้ซึ่งเป็น 1 ในจำนวน 12 บริษัทที่ได้รับการคัดเลือกให้สามารถประกอบการในธุรกิจประกันชีวิต โดยได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจตั้งแต่วันที่ 22 ตุลาคม 2540 เป็นต้นมา ด้วยทุนจดทะเบียน 500 ล้านบาท

วิสัยทัศน์

เป็นบริษัทประกันชีวิตที่สร้างสรรค์นวัตกรรมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศ เพื่อเป็นทางเลือกที่ดีสำหรับลูกค้า มุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำในธุรกิจประกันชีวิตกลุ่มและการประกันชีวิตเพื่อการเกษียณอายุ เน้นการนำเสนอบริการประกันชีวิตผ่านช่องทางธุรกิจสถาบันการเงิน โดยสร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นในแต่ละปีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20

พันธกิจ

1. สร้างสรรค์นวัตกรรมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งในผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อการเกษียณอายุ
2. พัฒนาทีมการตลาดประกันกลุ่มที่แข็งแกร่งและโดดเด่นเป็นเลิศ
3. ปรับปรุงระบบการให้ผลตอบแทนที่อิงกับฐานเงินเดือน เป็นการให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน
4. ประสานความร่วมมือกับกลุ่มทีมการตลาดของกลุ่มบริษัท และใช้ฐานลูกค้าของกลุ่มฯ ให้เกิดประโยชน์
5. ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการบริหารข้อมูลให้เป็นมาตรฐานสากล

ปณิธานและความมุ่งมั่น

บริษัทฯ มีปณิธานมุ่งมั่นที่จะเป็นบริษัทประกันชีวิตที่ดีที่สุด ภายใต้หลักการดังต่อไปนี้

ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ จากหลักการของการประกันชีวิต ผสมผสานกับประสบการณ์ เจตนาธรรมของกลุ่มผู้ก่อตั้ง และกลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่ ซึ่งยึดความสุจริตใจต่อกันเป็นสิ่งสำคัญ คุณจึงวางใจได้กับสัญญาและข้อผูกพันที่มีกับเราตลอดไป

บนฐานแห่งความมั่นคง ความชำนาญในการบริหารธุรกิจการเงินของกลุ่มบริษัทแม่ ผสมผสานกับประสบการณ์การบริหารธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริหาร พร้อมทั้งผู้ถือหุ้นที่แข็งแกร่งด้วยเงินกองทุนกว่า 500 ล้านบาท เพียงพอที่จะตอกย้ำความมั่นคงของเราและเสริมความมั่นใจให้กับคุณ

เป็นเลิศในบริการ บริษัทฯ มรปณิธานที่จะเป็นบริษัทที่ยอดเยียมที่สุด แต่อาจไม่ใช่บริษัทประกันชีวิตที่ใหญ่ที่สุดสำหรับคุณ จากจุดนี้ ชีวิตทุกชีวิต แนวทางทุกแนวทางของบริษัท จึงเน้นหนักด้านการบริหาร ค้นคว้าและสรรหาสิ่งที่ดีที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของคุณ

สานความรักและห่วงใย สื่อแทนความรักและความผูกพัน คือ ธรรมเนียมที่คุณมีให้คนที่คุณรัก เราพร้อมที่จะยืนยงอยู่คู่กับความรักของคุณ เพื่อรักษาความมั่นคงแห่งความรักนี้ไว้ให้กับคนที่คุณรักตลอดไป

ความมั่นคงของบริษัท

เป็นบริษัทประกันชีวิต ที่เกิดจากกลุ่มบริษัท ซึ่งประกอบธุรกิจการเงินแบบครบวงจร

เป็นบริษัทฯ ที่มีความมั่นคงจากเครือข่ายที่แข็งแกร่ง จากเครือข่ายความเชี่ยวชาญ เรื่องระบบเงินทุน

เป็นบริษัทฯ ที่มีความเป็นมืออาชีพ ที่ผ่านการกลั่นกรองและคัดเลือกอย่างพิถีพิถัน โดยใช้นโยบายมาตรฐานสากลในการสร้างสรรค์พนักงานมืออาชีพของเราเอง เพราะเราต้องการมาตรฐานคุณภาพของพนักงาน ที่สามารถทุ่มเทให้กับงานเต็มเวลา สามารถวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของลูกค้า และบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่สำคัญมีความรอบรู้งานบริการอย่างจริงจัง และรับผิดชอบต่อลูกค้าทุกคนอย่างจริงใจ

เป็นบริษัทฯ ที่มีความแตกต่างในความเหมือน มีความใหม่ ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ที่มีให้ลูกค้าทุกคนเป็นพิเศษ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เราแตกต่างจากธุรกิจประกันชีวิตทั่วไป ที่สำคัญกว่านั้นคือ เราได้รับการสนับสนุนจากเครือข่ายสถาบันการเงินที่มั่นคง ซึ่งถือได้ว่าเป็นความได้เปรียบทางข้อมูล และเสริมบริการทางการเงินที่ครบวงจร เพื่อผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า

มีระบบบริการที่เป็นสากล และมีมาตรฐานเท่าเทียมกันทุกคน เนื่องจากเรามีปณิธานที่จะเป็นบริษัทฯ ที่ดีที่สุด เราจึงไม่เคยหยุดพัฒนาตัวเอง ความคล่องตัวที่เรามี ถือเป็นข้อได้เปรียบที่เราสามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึงกว่า และแน่นอนด้วยความสำคัญที่เราให้ต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน ไม่ว่ารายเล็กหรือรายใหญ่ พร้อมบริการที่หลากหลายของบริษัทในเครือข่ายด้านเงินทุน



ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โสภา เกริกไกรกุล (2528) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราชโดยใช้แบบสอบถามกับแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ผลการวิจัยพบว่า แพทย์ที่มีหน่วยสังกัดต่างกัน ภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกัน อายุการทำงานที่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกัน และมีสถานะภาพสมรสที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนแพทย์ที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าลักษณะภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราชจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า อาชีพแพทย์เป็นอาชีพที่ได้รับการศึกษาสูง ปัจจัยทางเพศจึงไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนั้นการ

ศึกษาวิจัยยังพบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่แพทย์กำลังดำรงตำแหน่งอยู่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน

รุ่ง ภูพวงไพโรจน์ (2540) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงาน และความต้องการการสัมฤทธิ์ผล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 คน จาก 29 องค์กร จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง กลุ่มพนักงานที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มพนักงานโสด กลุ่มพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า และสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี กลุ่มพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ และกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน คุณลักษณะของงานอันได้แก่ ความหลากหลายทักษะ ความสำคัญของงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงานและผลสะท้อนจากงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

จิราพร เมฆโต (2540) ได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาเฉพาะพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน ซึ่งเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จากการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่งหน้าที่มีผลให้ขวัญในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ส่วนวุฒิการศึกษาไม่มีผลให้ขวัญในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน และลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่งหน้าที่มีผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

อทิตา ไช้ภูพิรัตน์ (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่ม บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยพฤติกรรมผู้นำ ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยบรรยากาศขององค์กร มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 400 คน ซึ่งมีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง จากผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการเปลี่ยนตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง และสถานที่ทำงานที่มีการจัดสถานที่สำหรับพักผ่อนในช่วงเวลาพักให้แตกต่างกัน โดยเพศชายมีความพึงพอใจ

มากกว่าเพศหญิง ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้ร่วมงานของพนักงานและหน่วยงานอื่นให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของพนักงาน เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านงานที่พนักงานทำอยู่จนกว่าจะเกษียณอายุ งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง สถานที่ทำงานที่ปราศจากเสียงรบกวน มีการจัดสถานที่สำหรับพักผ่อนในช่วงเวลาพัก และความพึงพอใจในอัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ แตกต่างกัน ส่วนในเรื่องของความสัมพันธ์ ปัจจัยพฤติกรรมผู้นำ ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วรรณทนี สุขวิบูลย์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยทำการศึกษาจากพนักงานธนาคารจำนวน 247 คน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศอายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในภาพรวมของพนักงาน เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกันมาก ทำให้การแสดงออกในพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงานและระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งอาจเป็นผลจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นเวลานานและมีระดับตำแหน่งงานที่สูงย่อมมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่มากและมีระดับตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า ซึ่งอาจสืบเนื่องจากขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกันทำให้การแสดงออกในพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ในเรื่องของบรรยากาศองค์กร พบว่าพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่มีระดับความรับรู้บรรยากาศองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีการยอมรับสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับระบบการทำงานทั้งในแง่ของโครงสร้างองค์กร ความท้าทายและรับผิดชอบ ความอบอุ่น การสนับสนุน ความขัดแย้ง รวมทั้งมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเมื่อวิเคราะห์บรรยากาศองค์การรายด้าน คือด้านการให้รางวัลและการลงโทษ มาตรฐานผลการปฏิบัติงาน และด้านความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่าความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

สุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) ศึกษาคุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออก ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า เพศและอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่เป็นเพศ

ชายและมีอายุมากกว่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ส่วนการจำแนกในด้านสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน พบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ด้านประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร และการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับดี ส่วนด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านสังคมในการทำงาน ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ ด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับต่ำ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการลาออก พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

นุชลี โพธิ์วรากร (2549) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาจากกลุ่มพนักงานปฏิบัติการของบริษัทหลักทรัพย์ย่านถนนราชดำริ จำนวน 71 คน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีสาเหตุจากการที่บริษัทไม่มีนโยบายการแบ่งแยกเพศและสถานภาพการสมรส โดยเพศชายหรือเพศหญิงจะทำงานลักษณะเดียวกันได้ นอกจากนี้ยังไม่มีนโยบายการแบ่งแยกพนักงานที่สมรสแล้วกับพนักงานที่เป็นโสดออกจากกัน ซึ่งทั้งสองสถานภาพสามารถทำงานตำแหน่งเดียวกันได้ รวมทั้งมีโอกาสก้าวหน้าพอ ๆ กัน จึงทำให้มีขวัญกำลังใจไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีขวัญกำลังใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมาก และปัจจัยด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานต่างกัน เนื่องจากค่าจ้างหรือรายได้เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการทำงาน ในเรื่องของความสัมพันธ์ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับขวัญกำลังใจในการทำงาน และ ความพึงพอใจในงานกับขวัญกำลังใจในการทำงาน พบว่า พฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจของพนักงานเช่นเดียวกัน โดยพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน เพราะความก้าวหน้าในหน้าที่การงานถือเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในชีวิต ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงผลตอบแทน ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน นอกจากนั้นยังได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการทำงานต่อแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานใน

อนาคตของพนักงาน เนื่องจากพนักงานในบริษัทมีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีแนวโน้มค่อนข้างจะทำงานต่อ

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550:260-265) ที่กล่าวไว้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และความมีอาวุโสในงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล และได้นำทฤษฎีคุณลักษณะงานของเฮ็คซ์แมนและโอล์ดแฮม (Heckman;&Oldham : 1979) ในเรื่องของการออกแบบงานโดยเพิ่มคุณค่าของงานมีพื้นฐาน 3 ประการ ที่จะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจและความพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสำคัญจากงานที่ทำ การได้รับผิชอบในงานที่ได้ทำ และ การมีโอกาสรู้ถึงผลงานที่ตนได้ทำไป นอกจากนี้แล้ว ผู้วิจัยยังได้นำแนวความคิดของลิเคิร์ต (Likert : 1976) เรื่องมิติบรรยากาศขององค์กร โดยได้แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศขององค์กรเป็น 6 ด้าน โดยผู้วิจัยขอเลือกองค์ประกอบบรรยากาศขององค์กรมาเพียง 4 ด้าน ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ โครงสร้างขององค์กร การคำนึงถึงพนักงานทางด้านการจัดสรรสวัสดิการ วิทยาการที่ใช้ในหน่วยงานหมายถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจที่องค์กรพร้อมจะสนับสนุนพนักงาน เช่น เงินเดือนค่าจ้าง และค่าตอบแทน เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กรที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในส่วนของการศึกษาความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดตามทฤษฎีของกิลเมอร์ (Gilmer : 1966) ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้เลือกมาเพียง 4 ประการ คือ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บริษัทและการดำเนินการ และลักษณะทางสังคม เพื่อวัดผลความพึงพอใจในงานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากการดำเนินธุรกิจด้านประกันชีวิตมีการแข่งขันค่อนข้างสูง และองค์ประกอบดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารควรทราบและส่งเสริมให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการอ้างอิงและเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรในกรอบแนวคิดของการวิจัย ซึ่งผลงานวิจัยพบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของลักษณะส่วน

บุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยว่า ลักษณะของบุคคลประเภทใดที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพื่อเป็นข้อมูลให้กับทางผู้บริหารหรือฝ่ายบุคคลใช้ในการคัดเลือกบุคลากรเข้าร่วมงานกับองค์กร เพื่อรองรับการขยายตัวขององค์กรในอนาคต และนอกจากลักษณะส่วนบุคคลแล้ว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน จากงานวิจัยพบว่ามีหลายปัจจัยด้วยกันที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ผู้วิจัยเลือกศึกษาเพียง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยของลักษณะงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน และผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเสนอแนะต่อองค์กร เพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาและเสริมสร้างให้กับพนักงานมีความพึงพอใจในงานต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่มีสัมพันธกับความสามารถพึ่งพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 1.การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 4.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5.การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 6.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานทุกระดับของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งย่านถนนพระราม 9 จำนวน 194 คน (ข้อมูลจาก ฝ่ายบริหารงานบุคคล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2554)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 5% หรือ 0.05 สูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน และเพิ่มจำนวนแบบสอบถามสำรองไว้ 10 % ของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 13 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 143 คน ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามขั้นตอน เพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 143 คน ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) สุ่มตัวอย่างจากพนักงานแต่ละฝ่าย โดยวิธีกำหนดสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling)

ตาราง 1 แสดงจำนวนฝ่ายของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

ฝ่ายงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. สำนักกรรมการ	7	6
2. ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยง	4	3
3. ฝ่ายบริหารเงินและการลงทุน	2	1
4. ฝ่ายบริหารงานขายผ่าน Bancassurance	71	53
5. ฝ่ายบริหารงานขายผ่านองค์กรและตัวแทน	17	13
6. ฝ่ายบริหารงานขายผ่าน Broker & Corporate	11	8
7. ฝ่ายบริหารงานขายสหกรณ์	14	10
8. ฝ่ายบริหารงานขายผ่านสถาบันการเงิน	17	13
9. ฝ่ายพัฒนาพนักงานขาย	4	3
10. ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต	8	6
11. ฝ่ายวิจัยการตลาด	2	1
12. ฝ่ายส่งเสริมการตลาด	6	4
13. ฝ่ายสนับสนุนเทคนิคประกันชีวิต	2	1
14. ฝ่ายพิจารณารับประกัน	6	4
15. ฝ่ายคณิตศาสตร์และประกันภัย	3	2
16. ฝ่ายสินไหมทดแทน	8	6
17. ฝ่ายการเงิน	5	3
18. ฝ่ายบัญชี	7	6
รวม	194	143

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) สุ่มตัวอย่างในฝ่ายต่าง ๆ ตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 จนครบ 143 คน ดังตาราง

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

2. ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีคำถามจำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด (Close-ended response questions) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ ชาย และหญิง ใช้แบบสอบถามชนิดปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้แบบสอบถามชนิดปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2554 ระบุว่าอายุต่ำสุดของพนักงาน คือ 24 ปี และอายุสูงสุดของพนักงาน คือ 58 ปี โดยกำหนดช่วงอายุในการคำนวณโดยมีเกณฑ์ในการคำนวณดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{58 - 24}{5} \\ &= 6.8 \cong 7 \end{aligned}$$

จากการคำนวณอายุของผู้ตอบแบบสอบถามข้างต้น สามารถแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. 24 – 30 ปี
2. 31 – 37 ปี

3. 38 – 44 ปี
4. 45 – 51 ปี
5. 52 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ใช้แบบสอบถามปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. โสด
2. แต่งงาน/อยู่ด้วยกัน
3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ใช้แบบสอบถามปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง คือ

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ระดับรายได้ ใช้แบบสอบถามปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2554 ระบุว่าเงินเดือนต่ำสุดโดยประมาณ 15,000 บาท และเงินเดือนสูงสุดเป็นของระดับบริหารซึ่งทางฝ่ายบุคคลไม่สามารถให้ข้อมูลได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามแค่ในระดับผู้อำนวยการฝ่ายซึ่งมีเงินเดือนเฉลี่ยโดยประมาณ 65,000 บาท โดยกำหนดช่วงในการคำนวณโดยมีเกณฑ์ในการคำนวณดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{65,000 - 15,000}{5} \\
 &= 10,000
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามข้างต้น สามารถแสดงรายได้ของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ โดย แบ่งเป็น 5 ช่วง คือ

1. 15,000 – 24,999 บาท
2. 25,000 – 34,999 บาท
3. 35,000 – 44,999 บาท

4. 45,000 – 54,999 บาท

5. 55,000 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 7 อายุการทำงาน ใช้แบบสอปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2554 ระบุว่า อายุการทำงานโดยเฉลี่ยต่ำสุดคือ 1 ปี และ อายุการทำงานโดยเฉลี่ยสูงสุดคือ 26 ปี โดยกำหนดช่วงในการคำนวณโดยมีเกณฑ์ในการคำนวณดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{26 - 1}{5} \\ &= 5 \end{aligned}$$

จากการคำนวณการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามข้างต้น สามารถแสดงอายุการทำงานของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ โดย แบ่งเป็น 5 ช่วง คือ

1. 1 - 5 ปี
2. 6 - 10 ปี
3. 11 - 15 ปี
4. 16 - 20 ปี
5. 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน และผลสะท้อนกลับของงาน จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย

ความหลากหลายของงาน	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 1 – 4)
ความสำคัญของงาน	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 5 – 7)
ผลสะท้อนกลับของงาน	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 8 – 11)

โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่า โดยใช้เทคนิคการวัดความคิดแบบ Likert scale ซึ่งกำหนดตัวเลือกไว้ 5 ระดับ และให้น้ำหนักคะแนนในแต่ละระดับ โดยกำหนดเกณฑ์วัดระดับความคิดดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 2 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลและแปลความหมายค่าคะแนน ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน
1.00 - 1.80	ปัจจัยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับไม่ดีอย่างมาก
1.81 - 2.60	ปัจจัยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับไม่ดี
2.61 - 3.40	ปัจจัยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับไม่แน่ใจ
3.41 - 4.20	ปัจจัยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับดี
4.21 - 5.00	ปัจจัยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับดีมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ โครงสร้างขององค์กร อัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลตอบแทนอื่น สวัสดิการของพนักงาน และสภาพแวดล้อมของการทำงาน จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย

โครงสร้างขององค์กร	จำนวน 4 ข้อ (1 - 4)
อัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลตอบแทนอื่น	จำนวน 4 ข้อ (5 - 8)
สวัสดิการของพนักงาน	จำนวน 4 ข้อ (9 - 12)
สภาพแวดล้อมของการทำงาน	จำนวน 4 ข้อ (13 - 16)

โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่า โดยใช้เทคนิคการวัดความคิดแบบ Likert scale ซึ่งกำหนดตัวเลือกไว้ 5 ระดับ และให้น้ำหนักคะแนนในแต่ละระดับโดยกำหนดเกณฑ์วัดระดับความคิดดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลและแปลความหมายค่าคะแนน ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร
1.00 - 1.80	มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศขององค์กรในระดับไม่ดีอย่างมาก
1.81 - 2.60	มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศขององค์กรในระดับไม่ดี
2.61 - 3.40	มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศขององค์กรในระดับไม่แน่ใจ
3.41 - 4.20	มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศขององค์กรในระดับดี
4.21 - 5.00	มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศขององค์กรในระดับดีมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบริษัทและการดำเนินงาน และด้านลักษณะทางสังคม จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	จำนวน 2 ข้อ (1 – 2)
-----------------------	---------------------

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	จำนวน 3 ข้อ (3 – 5)
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน	จำนวน 3 ข้อ (6 – 8)
ด้านลักษณะทางสังคม	จำนวน 2 ข้อ (9 – 10)

โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่า โดยใช้เทคนิคการวัดความพึงพอใจแบบ Likert scale ซึ่งกำหนดตัวเลือกไว้ 5 ระดับ และให้น้ำหนักคะแนนในแต่ละระดับโดยกำหนดเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	5
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	1

การอธิบายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลและแปลความหมายค่าคะแนน ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ
1.00 - 1.80	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจในระดับมาก
4.21 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. เมื่อผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม

4. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและรูปแบบให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

6. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้

3.การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไขเนื้อหา ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อให้เนื้อหาและข้อคำถามต่าง ๆ ตรงกับกรอบแนวความคิดในการวิจัยที่ต้องการวัด

2. การวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน ไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach (กลยา วาณิชยบัญชา, 2544) ค่าอัลฟ่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

เกณฑ์ในการประเมินผล ค่า Cronbach's Alpha (ผศ.(พิเศษ) ดร.ศิริพงศ์ พงษ์พิพันธุ์ ระเบียบวิจัยธุรกิจ. 140.)

กรณีค่า Cronbach's Alpha น้อยกว่า 0.6 ไม่ดี (ไม่มีความน่าเชื่อถือ)

กรณีค่า Cronbach's Alpha ใกล้ 0.7 ค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับยอมรับได้

กรณีค่า Cronbach's Alpha มากกว่า 0.8 ความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดี

จากแบบสอบถามสามารถหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบาค

(Cronbach) สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยแยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

- ความหลากหลายของงาน เท่ากับ 0.85

- ความสำคัญของงาน เท่ากับ 0.72

- ผลสะท้อนกลับของงาน เท่ากับ 0.70

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร

- โครงสร้างขององค์กร เท่ากับ 0.88
- อัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลตอบแทนอื่น เท่ากับ 0.94
- สวัสดิการของพนักงาน เท่ากับ 0.84
- สภาพแวดล้อมของการทำงาน เท่ากับ 0.90

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน

- ด้านความมั่นคงปลอดภัย เท่ากับ 0.77
- ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เท่ากับ 0.86
- ด้านบริษัทและการดำเนินการ เท่ากับ 0.80
- ด้านลักษณะทางสังคม เท่ากับ 0.92

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมด จำนวน 143 ฉบับ แล้วรวบรวมแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
3. นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

5. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูล

ลักษณะส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และ หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และ หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

1.4 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และ หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที่ (Independent Statistic) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ ด้านสถานภาพสมรส และด้านระดับการศึกษา

2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way analysis of Variance) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ด้านรายได้ต่อเดือน และด้านอายุการทำงาน

2.3 สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบ สมมติฐานข้อที่ 2 และข้อที่ 3

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 44) ใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
f แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล โดย (กัลยา วานิชย์บัญชา.2549: 48) ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 49) ใช้สูตรดังนี้

$$S.D = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 35)

$$\alpha = \frac{k \text{ co variance /variance}}{1+ (k - 1) \text{ co variance /variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น

k	แทน จำนวนคำถาม
$\overline{\text{Covariance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม ต่างๆ
$\overline{\text{Variance}}$	แทน ความเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 108) ใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ โดยมีสูตรดังนี้

ในการทดสอบ t-test หาค่าความแปรปรวนของข้อมูลโดยการทดสอบ Levene's test ถ้าความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มให้พิจารณาค่าในแถว Equal variances assumed และถ้าค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้พิจารณาค่าในแถว Equal variances not assumed โดยใช้สูตร ดังนี้

กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันหรือเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันหรือไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

$$V = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	V	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 293) มีสูตรดังนี้

3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน มีสูตรดังนี้

ตาราง 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	k-1	SS _(B)	$\frac{MS_{(B)} = SS(B)}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(w)}}$
ภายในกลุ่ม (W)	n-k	SS _(w)	$\frac{MS_{(w)} = SS(w)}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	SS _(T)		

		$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(w)}}$
เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน <i>F-distribution</i>
	df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระได้แก่ ระหว่างกลุ่ม(k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	SS _(B)	แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
	SS _(w)	แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	MS _(B)	แทน ค่าประมาณการของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Squares between groups)
	MS _(w)	แทน ค่าประมาณการของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Squares within groups)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 333)

$$LSD = t_1 - \alpha / 2; n - k \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ $t - distribution$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม $= n - k$

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

3.2.2 ใช้ค่า *Brown-Forsythe* (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung, 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(w)}} \cdot k$$

$$\text{โดยค่า } MS_{(w)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N} \right) S_i^2$$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)

$MS_{(w)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

N	แทน ขนาดของประชากร
S_i^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม ตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$MS_{(w)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	$\bar{X}_i$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	$\bar{X}_j$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	n_i	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	n_j	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.3 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่อิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 314) มีสูตรดังนี้

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] - [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

โดย	r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด X (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum y$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y (Total) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$$\sum y^2$$

แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง Y

$$\sum xy$$

แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y

$$n$$

แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ สำหรับการแปลความหมายของค่าความสัมพันธ์มีดังนี้

3.3.1 ถ้าค่า r มีค่าเป็นลบ (-) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทาง ตรงกันข้าม

3.3.2 ถ้าค่า r มีค่าเป็นบวก (+) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

3.3.3 ถ้าค่า r มีค่าเป็นศูนย์ (0) แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

3.3.4 ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (0) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

3.3.5 ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

3.3.6 ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ถ้าค่า r มีค่าสูงกว่า 0.90 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.70-0.89 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.30-0.69 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.01-0.29 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

บทที่ 4

ผลวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตแห่งหนึ่ง การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน สมมติฐานหลัก
H_1	แทน สมมติฐานรอง
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig., p	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะขององค์กร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน จำนวน 143 คน โดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	42	29.4
1.2 หญิง	101	70.6
รวม	143	100.0
2. อายุ		
2.1 24 – 30 ปี	59	41.3
2.2 31 – 37 ปี	44	30.8
2.3 38 – 44 ปี	25	17.5
2.4 45 – 51 ปี	13	9.1
2.4 52 ปีขึ้นไป	2	1.4
รวม	143	100.0
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	96	67.1
3.2 แต่งงาน/อยู่ด้วยกัน	47	32.9
รวม	143	100.0
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ปริญญาตรี	97	67.8
4.2 สูงกว่าปริญญาตรี	46	32.2
รวม	143	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลด้านบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 15,000 – 24,999 บาท	59	41.3
5.2 25,000 – 34,999 บาท	40	28.0
5.3 35,000 – 44,999 บาท	25	17.5
5.4 45,000 – 54,999 บาท	7	4.9
5.5 55,000 บาทขึ้นไป	12	8.3
รวม	143	100.0
6. อายุงาน		
6.1 1 – 5 ปี	61	42.7
6.2 6 – 10 ปี	55	38.5
6.3 11 – 15 ปี	15	10.4
6.4 16 – 20 ปี	6	4.2
6.5 20 ปีขึ้นไป	6	4.2
รวม	143	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 143 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 และเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 24 - 30 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ อายุ 31 - 37 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ถัดมาอายุ 38 - 44 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และช่วงอายุ 45 - 51 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และอายุ 52 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 และมีสถานภาพสมรส แต่งงาน/อยู่ด้วยด้วยกัน มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 15,000 – 24,999 บาท มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมา มีอัตราเงินเดือน 25,000 - 34,999 บาท มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ถัดมา มีอัตราเงินเดือน 35,000 – 44,999 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และมีอัตราเงินเดือน 55,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และมีอัตราเงินเดือน 45,000 - 54,999 บาทขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

อายุงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 1- 5 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมา มีอายุงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 ถัดมา มีอายุงาน 11 – 15 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และมีอายุงาน 16 -20 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และมีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากันคือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

เนื่องจากข้อมูลด้านบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามทางด้านอายุ รายได้ต่อเดือน และอายุงานมีความแตกต่างทางด้านจำนวน(ความถี่)ของข้อมูลอยู่มาก ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาแบ่งชั้นจำนวน (ความถี่)ใหม่ เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 24 – 30 ปี	59	41.3
2.2 31 – 37 ปี	44	30.8
2.3 38 – 44 ปี	25	17.5
2.4 45 ปีขึ้นไป	15	10.4
รวม	143	100.0

5. รายได้ต่อเดือน

5.1 15,000 – 24,999 บาท	59	41.3
-------------------------	----	------

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลด้านบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
5.2 25,000 – 34,999 บาท	40	28.0
5.3 35,000 – 44,999 บาท	25	17.5
5.4 45,000 บาทขึ้นไป	19	13.2
รวม	143	100.0

6. อายุงาน

6.1 1 – 5 ปี	61	42.7
6.2 6 – 10 ปี	55	38.5
6.3 11 – 15 ปี	15	10.4
6.4 16 ปีขึ้นไป	12	8.4
รวม	143	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 143 คน จำแนกตามตัวแปรหลังจากแบ่งชั้นความถี่ใหม่ได้ดังนี้

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 24 - 30 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ อายุ 31 - 37 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ถัดมาอายุ 38 - 44 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และช่วงอายุ 45 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 15,000 – 24,999 บาท มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคืออัตราเงินเดือน 25,000 - 34,999 บาท มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ถัดมาอัตราเงินเดือน 35,000 – 44,999 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และมีอัตราเงินเดือน 45,000 บาทขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 19 คนคิดเป็นร้อยละ 13.2

อายุงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 1- 5 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมาคืออายุงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 ถัดมาคืออายุงาน 11 – 15 ปีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และมีอายุงาน 16 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยของลักษณะงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยของลักษณะงาน มีการศึกษา 3 ด้าน คือ ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน และผลสะท้อนกลับของงาน โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงาน

ปัจจัยลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความหลากหลายของงาน			
1.1 มีโอกาสทำหน้าที่ได้หลากหลาย	3.79	0.78	ดี
1.2 งานหลากหลายไม่ซ้ำกัน	3.59	0.83	ดี
1.3 งานใช้ความสามารถหลายด้าน	3.81	0.77	ดี
1.4 งานต้องใช้ความชำนาญพิเศษ	3.85	0.73	ดี
รวม	3.76	0.64	ดี
2. ความสำคัญของงาน			
2.1 งานมีความสำคัญต่อหน่วยงาน	4.06	0.60	ดี
2.2 งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้า	3.40	0.88	ไม่แน่ใจ
2.3 งานได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร	3.17	0.88	ไม่แน่ใจ
รวม	3.55	0.63	ดี
3. ผลสะท้อนกลับของงาน			
3.1 ทำงานได้ตามแผนงาน	3.93	0.59	ดี
3.2 งานมีความสำคัญต่อคนอื่น	3.97	0.62	ดี
3.3 งานเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม	3.91	0.71	ดี
3.4 ผลงานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน	3.79	0.85	ดี
รวม	3.90	0.51	ดี
ปัจจัยลักษณะงานโดยรวม	3.74	0.49	ดี

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1. ด้านความหลากหลายของงาน ความคิดเห็นของพนักงานต่อความหลากหลายของงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ คือ งานที่ทำอยู่ต้องใช้ความชำนาญพิเศษ งานที่ทำอยู่ต้องใช้ความสามารถหลายด้าน งานในแต่ละวันมีความหลากหลาย และมีงานหลากหลายไม่ซ้ำกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.81, 3.79 และ 3.59 ตามลำดับ

2. ด้านความสำคัญของงาน ความคิดเห็นของพนักงานต่อความสำคัญของงานโดยรวมของอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ งานที่ทำมีความสำคัญต่อหน่วยงานอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนงานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และ หน่วยงานที่ทำอยู่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และ 3.17 ตามลำดับ

3. ด้านผลตอบแทนของงาน ความคิดเห็นของพนักงานต่อผลตอบแทนของงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ งานมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อคนอื่น ปฏิบัติได้ตรงตามวัตถุประสงค์และแผนการที่ตั้งไว้ งานที่ทำเพื่อส่วนรวมและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และผลงานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, 3.93, 3.91 และ 3.79 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร มีการศึกษา 4 ด้าน คือ โครงสร้างขององค์กร อัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลตอบแทนอื่น สวัสดิการของพนักงาน และ สภาพแวดล้อมของการทำงาน โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศขององค์กร

บรรยากาศขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. โครงสร้างขององค์กร			
1.1 กำหนดโครงสร้างชัดเจน	3.66	0.82	ดี
1.2 มีขั้นตอนและระเบียบชัดเจน	3.62	0.81	ดี
1.3 มีสายบังคับบัญชาชัดเจน	3.80	0.79	ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

บรรยากาศขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.4 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.73	0.79	ดี
รวม	3.70	0.69	ดี
2. อัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลตอบแทนอื่น			
2.1 เงินเดือนเหมาะสมกับงาน	3.31	0.81	ไม่แน่ใจ
2.2 เงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถ	3.26	0.82	ไม่แน่ใจ
2.3 พอใจในเงินเดือนที่รับ	3.23	0.86	ไม่แน่ใจ
2.4 เงินเดือนเพียงพอต่อความเป็นอยู่	3.16	0.95	ไม่แน่ใจ
รวม	3.24	0.77	ไม่แน่ใจ
3. สวัสดิการของพนักงาน			
3.1 มีสวัสดิการทั้งทางตรงและทางอ้อม	3.68	0.77	ดี
3.2 มีสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.92	0.70	ดี
3.3 มีสวัสดิการด้านอบรมสัมมนา	3.38	0.87	ไม่แน่ใจ
3.4 สวัสดิการเป็นปัจจัยที่เลือกทำงาน	3.66	0.81	ดี
รวม	3.66	0.63	ดี
4. สภาพแวดล้อมของการทำงาน			
4.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.59	1.01	ดี
4.2 อุปกรณ์สำนักงานเพียงพอ	3.67	0.98	ดี
4.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	3.63	0.92	ดี
4.4 มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	3.71	0.79	ดี
รวม	3.65	0.80	ดี
บรรยากาศขององค์กรโดยรวม	3.56	0.55	ดี

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นต่อบรรยากาศขององค์กร โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1. ด้านโครงสร้างขององค์กร พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ คือ หน่วยงานมีการแบ่งสายบังคับบัญชาชัดเจน หน่วยงานได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานไว้อย่างชัดเจน หน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน และหน่วยงานมีการจัดทำกฎระเบียบทำให้การปฏิบัติงานสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80, 3.73, 3.66 และ 3.62 ตามลำดับ

2. ด้านอัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลตอบแทนอื่น พบว่าพนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจทุกข้อ คือ เงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ เงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถ ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน และ เงินเดือนเพียงพอต่อความเป็นอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31, 3.26, 3.23 และ 3.16 ตามลำดับ

3. ด้านสวัสดิการของพนักงาน พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี 3 ข้อ คือ บริษัทมีการจัดสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย บริษัทดูแลเอาใจใส่พนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อม และ สวัสดิการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เลือกทำงานที่องค์กรนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, 3.68 และ 3.66 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการด้านการพัฒนาความรู้และประสบการณ์การทำงานอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

4. ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานพนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ คือ มีการป้องกันและการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ความเหมาะสมในการจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการพื้นฐาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.67, 3.63 และ 3.59 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในงาน มีการศึกษา 4 องค์ประกอบ คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบริษัทและการดำเนินงาน และด้านลักษณะทางสังคม โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านความมั่นคงปลอดภัย			
1.1 ความพึงพอใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้	3.63	0.73	มาก
1.2 รู้สึกมั่นคงที่ได้ทำงานที่องค์กรนี้	3.54	0.84	มาก
รวม	3.58	0.73	มาก
2.ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน			
2.1 ให้โอกาสเพิ่มพูนความรู้และศึกษาต่อ	3.37	0.88	ปานกลาง
2.2 ให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.29	0.85	ปานกลาง
2.3 ให้โอกาสโยกย้ายหน้าที่การงาน	3.13	0.76	ปานกลาง
รวม	3.27	0.73	ปานกลาง
3. ด้านบริษัทและการดำเนินการ			
3.1 การดำเนินการของบริษัท	3.51	0.72	มาก
3.2 สถานที่ทำงาน	3.43	0.89	มาก
3.3 การสื่อสารภายในองค์กร	3.38	0.78	ปานกลาง
รวม	3.44	0.70	มาก
4. ลักษณะทางสังคม			
4.1 เพื่อนร่วมงานในฝ่าย	3.75	0.80	มาก
4.2 เพื่อนร่วมงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง	3.73	0.80	มาก
รวม	3.74	0.77	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.50	0.63	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1. พนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

พนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ความพึงพอใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ และความรู้สึกมั่นคงที่ทำงานในองค์กรนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และ 3.54 ตามลำดับ

2. พนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

พนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ หน่วยงานให้โอกาสเพิ่มพูนความรู้และการศึกษาต่อ หน่วยงานให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ หน่วยงานให้โอกาสโยกย้ายและสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37, 3.29 และ 3.13 ตามลำดับ

3. พนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจด้านบริษัทและการดำเนินการอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

พนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 เรื่อง คือ ความพอใจที่มีต่อองค์กรและการดำเนินการขององค์กร และ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และ 3.43 ส่วนเรื่อง การติดต่อสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรมีความชัดเจนและครบถ้วนพนักงานมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

4. พนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางสังคมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงานโดยรวม และความพึงพอใจของพนักงานที่ต่อการช่วยเหลือสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และ 3.72 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่กลุ่มตัวอย่างอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 7 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งกับเพศของพนักงาน

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances		เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	F	Sig.						
ด้านความมั่นคง								
Equal Variance assumed	0.211	0.647	ชาย	3.62	0.731	0.372	141	0.711
			หญิง	3.57	0.728			
ด้านโอกาสก้าวหน้า								
Equal Variance assumed	0.151	0.699	ชาย	3.43	0.766	1.743	141	0.084
			หญิง	3.20	0.701			
ด้านการดำเนินงาน								
Equal Variance assumed	0.273	0.602	ชาย	3.43	0.703	-0.132	141	0.895
			หญิง	3.45	0.698			
ด้านสังคม								
Equal Variance assumed	0.117	0.733	ชาย	3.87	0.812	0.733	141	0.191
			หญิง	3.68	0.754			
ความพึงพอใจโดยรวม								
Equal Variance assumed	0.319	0.573	ชาย	3.59	0.664	0.986	141	0.326
			หญิง	3.47	0.601			

จากตาราง 7 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.573 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึง

พอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.326 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่น คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคง Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.647 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคง ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.711 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.699 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.084 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงาน Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.602 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.895 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในงานด้านสังคม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.733 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed)

เท่ากับ 0.191 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 7

ตาราง 8 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	Homogeneity of Variances Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านความมั่นคง	1.539	4	138	0.194
ด้านโอกาสก้าวหน้า	1.726	4	138	0.148
ด้านการดำเนินการ	3.589**	4	138	0.008
ด้านสังคม	1.022	4	138	0.398
ความพึงพอใจโดยรวม	1.910	4	138	0.112

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 9 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต
แห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามอายุ

Brown –Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในงาน				
ด้านการดำเนินการ	0.241	4	4.763	0.903

จากตาราง 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานของ
พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ
0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นกลุ่มอายุมีความแปรปรวนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
0.01 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown –Forsythe ในการทดสอบ

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน
ด้านการดำเนินงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ
0.903 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้าน
การดำเนินงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจด้านความมั่นคง ด้านโอกาส
ความก้าวหน้า ด้านสังคม และความพึงพอใจโดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า
Sig. เท่ากับ 0.194, 0.148, 0.398 และ 0.112 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงทำการทดสอบ
สมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 10 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต
แห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	0.419	4	0.105	0.194	0.941
	ภายในกลุ่ม	74.574	138	0.540		
	รวม	74.993	142			
ด้านโอกาสก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.622	4	0.405	0.765	0.550
	ภายในกลุ่ม	73.169	138	0.530		
	รวม	74.791	142			

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านสังคม	ระหว่างกลุ่ม	3.453	4	0.863	1.462	0.217
	ภายในกลุ่ม	81.464	138	0.590		
	รวม	84.916	142			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.439	4	0.110	0.280	0.891
	ภายในกลุ่ม	54.189	138	0.393		
	รวม	54.629	142			

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของ ความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคง ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านสังคม และความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำแนกตาม อายุ พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.941, 0.550, 0.217 และ 0.891 ตามลำดับ ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคง ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง กับ
สถานภาพสมรสของพนักงาน

ตัวแปรที่ทำการ ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances		สถาน ภาพ สมรส	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	F	Sig.						
ด้านความมั่นคง								
Equal variance	4.877*	0.029	โสด	3.54	0.779	-1.218	114.793	0.226
Not assumed			แต่งงาน	3.68	0.603			
			อยู่ด้วยกัน					
ด้านโอกาสก้าวหน้า								
Equal variance	0.257	0.613	โสด	3.23	0.740	-0.860	141	0.391
assumed			แต่งงาน	3.34	0.697			
			อยู่ด้วยกัน					
ด้านการดำเนินการ								
Equal variance	0.006	0.940	โสด	3.42	0.695	-0.49	141	0.618
assumed			แต่งงาน	3.48	0.708			
			อยู่ด้วยกัน					
ด้านสังคม								
Equal variance	0.450	0.503	โสด	3.78	0.788	0.845	141	0.399
assumed			แต่งงาน	3.66	0.745			
			อยู่ด้วยกัน					
ความพึงพอใจโดยรวม								
Equal variance	0.605	0.438	โสด	3.49	0.629	-0.455	141	0.650
assumed			แต่งงาน	3.54	0.607			
			อยู่ด้วยกัน					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในงานจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.438 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.650 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคง Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances not assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.391 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.613 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.391 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินการ Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.940 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินการของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.618 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิต

แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจในงานด้านสังคม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.503 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านสังคมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านสังคม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.399 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านสังคมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง กับ
ระดับการศึกษาของพนักงาน

ตัวแปรที่ทำการ ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances		ระดับ การ ศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
	F	Sig.						
ด้านความมั่นคง								
Equal variance assumed	0.099	0.753	ป.ตรี	3.60	0.773	0.457	141	0.648
			สูงกว่า	3.54	0.698			
			ป.ตรี					
ด้านโอกาสก้าวหน้า								
Equal variance assumed	0.775	0.380	ป.ตรี	3.21	0.751	-1.430	141	0.155
			สูงกว่า	3.39	0.660			
			ป.ตรี					
ด้านการดำเนินการ								
Equal variance assumed	0.106	0.745	ป.ตรี	3.45	0.702	0.153	141	0.878
			สูงกว่า	3.43	0.694			
			ป.ตรี					
ด้านสังคม								
Equal variance assumed	0.171	0.680	ป.ตรี	3.70	0.779	-0.824	141	0.411
			สูงกว่า	3.82	0.763			
			ป.ตรี					
ความพึงพอใจโดยรวม								
Equal variance assumed	0.201	0.653	ป.ตรี	3.49	0.643	-0.495	141	0.621
			สูงกว่า	3.54	0.574			
			ป.ตรี					

จากตาราง 12 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในงานจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.653 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.621 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคง Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.753 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.648 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.380 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้าของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.155 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงาน Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.745 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.878 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ

สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านการดำเนินงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจในงานด้านสังคม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.680 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านสังคมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านสังคม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.411 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านสังคมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

รายได้ต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต
แห่งหนึ่ง โดยจำแนกรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	Homogeneity of Variances	df1	df2	Sig.
	Levene Statistic			
ด้านความมั่นคง	1.372	4	138	0.247
ด้านโอกาสก้าวหน้า	1.009	4	138	0.405
ด้านการดำเนินการ	1.249	4	138	0.293
ด้านสังคม	0.697	4	138	0.595
ความพึงพอใจโดยรวม	0.826	4	138	0.511

จากตาราง 13 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจด้านความมั่นคง ด้านโอกาส
ความก้าวหน้า ด้านการดำเนินงาน ด้านสังคม และความพึงพอใจโดยรวม Levene's test for Equality
of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.247, 0.405, 0.293, 0.595 และ 0.511 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05
แสดงว่าค่าความแปรปรวนเท่ากัน จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต
แห่งหนึ่ง โดยจำแนกรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจในงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	1.971	4	0.493	0.931	0.448
	ภายในกลุ่ม	73.022	138	0.529		
	รวม	74.993	142			
ด้านโอกาสก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.730	4	0.433	0.817	0.516
	ภายในกลุ่ม	73.061	138	0.529		
	รวม	74.791	142			
ด้านการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.660	4	0.165	0.333	0.851
	ภายในกลุ่ม	68.363	138	0.495		
	รวม	69.023	142			

ตาราง 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านสังคม	ระหว่างกลุ่ม	0.988	4	0.299	0.410	0.801
	ภายในกลุ่ม	83.918	138	0.608		
	รวม	84.916	142			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.921	4	0.230	0.591	0.669
	ภายในกลุ่ม	53.708	138	0.389		
	รวม	54.628	142			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของ ความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคง ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านการดำเนินงาน ด้านสังคม และความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.448, 0.516, 0.851, 0.801 และ 0.669 ตามลำดับ ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคง ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการดำเนินงาน และด้านสังคมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อายุการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2

กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามอายุการทำงาน

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	Homogeneity of Variances	df1	df2	Sig.
	Levene Statistic			
ด้านความมั่นคง	1.837	4	138	0.125
ด้านโอกาสก้าวหน้า	1.128	4	138	0.280
ด้านการดำเนินการ	1.365	4	138	0.249
ด้านสังคม	1.015	4	138	0.402
ความพึงพอใจโดยรวม	0.623	4	138	0.647

จากตาราง 15 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจด้านความมั่นคง ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านการดำเนินการ ด้านสังคม และความพึงพอใจโดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.125, 0.280, 0.249 และ 0.402 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนเท่ากัน จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามอายุการทำงาน

ความพึงพอใจในงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	1.221	4	0.305	0.571	0.684
	ภายในกลุ่ม	73.772	138	0.535		
	รวม	74.993	142			
ด้านโอกาสก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4.017	4	1.004	1.958	0.104
	ภายในกลุ่ม	70.774	138	0.513		
	รวม	74.791	142			

ตาราง 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	2.268	4	0.567	1.172	0.326
	ภายในกลุ่ม	66.754	138	0.484		
	รวม	69.023	142			
ด้านสังคม	ระหว่างกลุ่ม	2.008	4	0.502	0.836	0.505
	ภายในกลุ่ม	82.908	138	0.601		
	รวม	84.916	142			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.346	4	0.336	0.871	0.483
	ภายในกลุ่ม	53.283	138	0.386		
	รวม	54.628	142			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของ ความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคง ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านการดำเนินงาน ด้านสังคม และความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.684, 0.104, 0.326, 0.505 และ 0.483 ตามลำดับ ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคง ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการดำเนินงาน และด้านสังคมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยของลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

H_1 : ปัจจัยของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 16 ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยลักษณะงานกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

ปัจจัยลักษณะงาน	ความพึงพอใจในงานโดยรวม		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ความหลากหลายของงาน	0.603**	0.000	ปานกลาง
1. งานในแต่ละวันเปิดโอกาสให้ทำหน้าที่ได้หลากหลาย	0.394**	0.000	ปานกลาง
2. งานมีความหลากหลายและไม่ซ้ำกัน	0.279**	0.000	ต่ำ
3. งานต้องใช้ความสามารถหลายด้าน	0.271**	0.000	ต่ำ
4. งานต้องใช้ความชำนาญพิเศษ	0.315**	0.000	ปานกลาง
ความสำคัญของงาน	0.617**	0.000	ปานกลาง
5. งานมีความสำคัญต่อหน่วยงาน	0.410**	0.000	ปานกลาง
6. งานที่ทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้ามาก	0.503**	0.000	ปานกลาง
7. หน่วยงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารมากกว่าหน่วยงานอื่น	0.547**	0.000	ปานกลาง
ผลสะท้อนกลับของงาน	0.468**	0.000	ปานกลาง
8. สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้	0.364**	0.000	ปานกลาง
9. งานมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อคนอื่น	0.244**	0.000	ต่ำ
10. งานที่ทำเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และเป็นที่ยอมรับต่อองค์กร	0.468**	0.000	ปานกลาง
11. ผลงานเป็นที่ยอมรับขององค์กร	0.382**	0.000	ปานกลาง
ปัจจัยลักษณะงาน	0.603**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยลักษณะงานกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยลักษณะงานกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.603 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างความหลากหลายของงานกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความหลากหลายของงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.603 ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้างานมีความหลากหลายมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. งานในแต่ละวันเปิดโอกาสให้ทำหน้าที่ได้หลากหลาย พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.394 ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าเปิดโอกาสให้ทำหน้าที่ได้หลากหลายในแต่ละวันมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. งานมีความหลากหลายและไม่ซ้ำกันพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.279 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้างานที่ทำมีความหลากหลายเพิ่มและไม่ซ้ำกันมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. งานต้องใช้ความสามารถหลายด้านพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.271 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้างานที่ต้องใช้ความสามารถหลายด้านเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. งานต้องใช้ความชำนาญพิเศษ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.315 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้างานที่ต้องใช้ความชำนาญพิเศษมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของงานในภาพรวมกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสำคัญของงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.617 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้างานที่รับผิดชอบมีความสำคัญมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า

5. งานมีความสำคัญต่อหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.410 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้างานที่ทำมีความสำคัญต่อหน่วยงานและเพื่อนร่วมงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

6. งานที่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานมาก พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.503 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้างานที่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

7. งานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารมากกว่าหน่วยงานอื่น พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.547 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้างานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารมากกว่าหน่วยงานอื่นมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างผลสะท้อนกลับของงานในภาพรวมกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผลสะท้อนของกลับของงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.468 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานทราบถึงผลสะท้อนกลับของงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า

8. สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.364 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานทราบถึงผลการทำงานว่าปฏิบัติงานได้ตรงตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

9. งานมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อคนอื่น พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.244 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานทราบถึงว่างานมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อคนอื่นมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

10. งานที่ทำเป็นงานที่ทำเป็นประโยชน์เพื่อส่วนรวม และเป็นที่ยอมรับต่อองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.468 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้างานที่ทำเป็นงานที่ทำเป็นประโยชน์เพื่อส่วนรวม และเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

11. ผลงานเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.382 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้า

พนักงานทราบว่าผลงานเป็นที่ยอมรับในหน่วยงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยบรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยบรรยากาศขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

H_1 : ปัจจัยบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยบรรยากาศขององค์กรกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

ปัจจัยบรรยากาศขององค์กร	ความพึงพอใจในงานโดยรวม		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
โครงสร้างขององค์กร	0.523**	0.000	ปานกลาง
1. มีการกำหนดโครงสร้างในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน	0.434**	0.000	ปานกลาง
2. มีระเบียบและขั้นตอนปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว	0.473**	0.000	ปานกลาง
3. มีการแบ่งสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน	0.476**	0.000	ปานกลาง
4. มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	0.406**	0.000	ปานกลาง
อัตราเงินเดือน ค่าจ้างและค่าตอบแทน	0.360**	0.000	ปานกลาง
5. เงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	0.333**	0.000	ปานกลาง

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัยบรรยากาศขององค์กร	ความพึงพอใจในงานโดยรวม		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
6. เงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถ	0.342**	0.000	ปานกลาง
7. ความพอใจในระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่งานคล้ายกัน	0.365**	0.000	ปานกลาง
8. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน	0.264**	0.000	ต่ำ
สวัสดิการของพนักงาน	0.579**	0.000	ปานกลาง
9. บริษัทดูแลเอาใจใส่ทั้งทางตรงและทางอ้อม	0.450**	0.000	ปานกลาง
10. บริษัทมีการจัดสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย	0.398**	0.000	ปานกลาง
11. โอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ทำงาน	0.456**	0.000	ปานกลาง
12. สวัสดิการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เลือกทำงานในองค์กรนี้	0.554**	0.000	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมของการทำงาน	0.579**	0.000	ปานกลาง
13. สภาพแวดล้อมทางกายภาพเหมาะสมสามารถปฏิบัติงานได้สะดวก	0.504**	0.000	ปานกลาง
14. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมกับปริมาณงานและผู้ปฏิบัติงาน	0.575**	0.000	ปานกลาง
15. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมกับความต้องการพื้นฐาน	0.460**	0.000	ปานกลาง
16. สถานที่ทำงานมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพ	0.527**	0.000	ปานกลาง
บรรยากาศขององค์กรโดยรวม	0.665**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศขององค์กรโดยรวมกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยบรรยากาศขององค์กรโดยรวมกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บรรยากาศขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.665 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าบรรยากาศขององค์กรโดยรวมดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างขององค์กรในภาพรวมกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า โครงสร้างขององค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.523 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าโครงสร้างขององค์กรดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1.การกำหนดโครงสร้างในการดำเนินการอย่างชัดเจน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.434 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีการกำหนดโครงสร้างในการดำเนินการอย่างชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2.การกำหนดระเบียบและขั้นตอนปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.473 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนปฏิบัติงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. การแบ่งสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.476 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีการแบ่งสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.406 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนปฏิบัติงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน ค่าจ้างและค่าตอบแทนในภาพรวมกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อัตราเงินเดือน ค่าจ้างและค่าตอบแทนในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.360 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าอัตราเงินเดือน ค่าจ้างและค่าตอบแทนของพนักงานเพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

5. เงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.337 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีการจัดสรรเงินเดือนให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

6. เงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.342 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีการจัดสรรเงินเดือนให้เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

7. ความรู้สึกพอใจระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.365 ซึ่งมี

ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีการจัดสรรเงินเดือนสำหรับหน่วยงานที่คล้ายคลึงกันให้อยู่ในระดับเดียวกันมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

8. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อความเป็นอยู่ของท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.264 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับเงินเดือนเพียงพอต่อความเป็นอยู่มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการของพนักงานในภาพรวม กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สวัสดิการของพนักงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.579 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าสวัสดิการของพนักงานเพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

9. บริษัทดูแลเอาใจใส่ทั้งทางตรงและทางอ้อม พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.450 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าองค์กรดูแลเอาใจใส่พนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อมมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

10. มีการจัดสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัยอย่างเหมาะสม พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.398 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีการจัดสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัยอย่างเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

11. มีโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.456 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าองค์กรให้โอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

12. สวัสดิการที่บริษัทจัดให้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เลือกทำงานที่องค์กรนี้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.554 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ สวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมของการทำงานในภาพรวมกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สภาพแวดล้อมของการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.579 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าสภาพแวดล้อมของการทำงานดีขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

13. สภาพแวดล้อมทางกายภาพสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.504 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบายมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

14. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมกับปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.575 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีการจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมกับปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

15. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการพื้นฐาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.460 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการพื้นฐานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

16. สถานที่ทำงานมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.527 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าสถานที่ทำงานมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง



ตาราง 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1. พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ ต่อเดือน และอายุการทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	t-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	F-test และ Brown-Forsythe	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	t-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.4 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	t-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.5 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	F-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.6 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	F-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 19 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
2.ปัจจัยของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง 2.1 ด้านความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.2 ด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.3 ด้านผลตอบแทนกลับของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
3 ปัจจัยบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง 3.1 ด้านโครงสร้างขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
3.2 ด้านอัตราเงินเดือน ค่าจ้างและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
3.3 ด้านสวัสดิการของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 19 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
3.4 ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตแห่งหนึ่ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารเพื่อรับทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ให้สามารถจัดการบริหารได้ถูกต้องเพื่อวัตถุประสงค์ และผลประโยชน์สูงสุดขององค์กรต่อไปในอนาคต

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งจำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานด้าน ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน และผลสะท้อนกลับของงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยบรรยากาศขององค์กรด้าน โครงสร้างขององค์กร อัตราเงินเดือนค่าจ้าง และค่าตอบแทนอื่นๆ สวัสดิการของพนักงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของงานวิจัย

1. ผลของการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อย่างไร
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง
3. สามารถนำผลของข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงานให้ได้มากที่สุด

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

3. ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานทุกระดับของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำนวน 194 คน (ข้อมูลจาก ฝ่ายบริหารงานบุคคล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2554)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) สุ่มตัวอย่างจากพนักงานแต่ละฝ่าย โดยวิธีกำหนดสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling)

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) สุ่มตัวอย่างในฝ่ายต่างๆ ตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 จนครบ 143 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ในด้านความหลากหลายของงาน ด้านความสำคัญของงาน และในด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85, 0.72 และ 0.70 ตามลำดับ ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ในด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านอัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลตอบแทนอื่น ด้านสวัสดิการของพนักงาน และด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88, 0.94, 0.84 และ 0.90 ตามลำดับ และความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบริษัทและการดำเนินการ และด้านลักษณะทางสังคม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77, 0.86, 0.80 และ 0.92 ตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และอายุการทำงาน โดยมีคำถามจำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด (Close-ended response questions)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน จำนวน 11 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กรจำนวน 16 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมด จำนวน 143 ฉบับ แล้วรวบรวมแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
3. นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างดังนี้
 - 1.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และ หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
 - 1.3 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และ หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
 - 1.4 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และ หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent Statistic) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way analysis of Variance) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ด้านรายได้ต่อเดือน และด้านอายุการทำงาน

2.3 สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบ สมมติฐานข้อที่ 2 และข้อที่ 3

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 และเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40

มีอายุ 24 - 30 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ อายุ 31 - 37 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ถัดมาอายุ 38 - 44 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และช่วงอายุ 45 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4

มีสถานภาพสมรสโสด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 และมีสถานภาพสมรส แต่งงาน/อยู่ด้วยด้วยกัน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9

มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2

มีอัตราเงินเดือน 15,000 – 24,999 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ อัตราเงินเดือน 25,000 - 34,999 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ถัดมาอัตราเงินเดือน 35,000 – 44,999 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และมีอัตราเงินเดือน 45,000 บาทขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 19 คนคิดเป็นร้อยละ 13.2

มีอายุงาน 1- 5 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมา มีอายุงาน 6 – 10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ถัดมา มีอายุงาน 11 – 15 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และมีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยของลักษณะงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน มีการศึกษา 3 ด้าน คือ ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน และผลสะท้อนกลับของงาน จากพนักงานจำนวน 143 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

ในด้านความหลากหลายของงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อความหลากหลายของงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ คือ งานที่ทำอยู่ต้องใช้ความชำนาญพิเศษ งานที่ทำอยู่ต้องใช้ความสามารถหลายด้าน งานในแต่ละวันมีความหลากหลาย และมีงานหลากหลายไม่ซ้ำกัน

ในด้านความสำคัญของงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ คือ งานที่ทำมีความสำคัญต่อหน่วยงานอื่น งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และ หน่วยงานที่ทำอยู่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ในด้านผลสะท้อนกลับของงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อผลสะท้อนกลับของงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ งานมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อคนอื่น ปฏิบัติได้ตรงตามวัตถุประสงค์และแผนการที่ตั้งไว้ งานที่ทำเพื่อส่วนรวมและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และผลงานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร มีการศึกษา 4 ด้าน คือ โครงสร้างขององค์กร อัตรากำลัง ค่าจ้างและผลตอบแทนอื่น สวัสดิการของพนักงาน และ สภาพแวดล้อมของการทำงาน จากพนักงาน 143 คน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศขององค์กร โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

ด้านโครงสร้างขององค์กร พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ เกี่ยวกับหน่วยงานมีการแบ่งสายบังคับบัญชาชัดเจน หน่วยงานได้มีการกำหนดหน้าที่ความ

รับผิดชอบของพนักงานไว้อย่างชัดเจน หน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน และหน่วยงานมีการจัดทำกฎระเบียบทำให้การปฏิบัติงานสะดวก

ในด้านอัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลตอบแทนอื่น พบว่าพนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจทุกข้อ เกี่ยวกับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ เงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถ ระดับเงินเดือนเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน และ เงินเดือนเพียงพอต่อความเป็นอยู่

ในด้านสวัสดิการของพนักงาน พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี 3 เรื่อง เกี่ยวกับ บริษัทมีการจัดสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย บริษัทดูแลเอาใจใส่พนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อม และ สวัสดิการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เลือกทำงานที่องค์กรนี้ และส่วนความคิดเห็นต่อการจัดสวัสดิการด้านการพัฒนาความรู้และประสบการณ์การทำงานอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ในด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานพนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกข้อ เกี่ยวกับการป้องกันและการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ความเหมาะสมในการจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการพื้นฐาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในงาน มีการศึกษา 4 องค์ประกอบ คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบริษัทและการดำเนินงาน และด้านลักษณะทางสังคม จากพนักงาน 143 คน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

ด้านความมั่นคงปลอดภัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และเมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดพบว่า พนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ และมีความรู้สึกมั่นคงที่ทำงานในองค์กรนี้ พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และเมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดพบว่า พนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจที่หน่วยงานให้โอกาสเพิ่มพูนความรู้และการศึกษาต่อ หน่วยงานให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ หน่วยงานให้โอกาสโยกย้ายและสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ด้านบริษัทและการดำเนินการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 เรื่อง คือ ความพอใจที่มีต่อองค์กรและการดำเนินการขององค์กร และ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน และการติดต่อสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรมีความชัดเจนและครบถ้วนพนักงานมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านลักษณะทางสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงานโดยรวม และความพึงพอใจของพนักงานที่ต่อการช่วยเหลือสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานในสายงานที่เกี่ยวข้องพนักงานมีความเห็นอยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1.1 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี t-test พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ สถิติ One Way Anova พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี t-test พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ สถิติ One Way Anova พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ สถิติ One Way Anova พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ สถิติ One Way Anova พบว่า พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.603 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความหลากหลายของงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.603 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ความสำคัญของงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.617 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ผลสะท้อนของกลับของงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.468 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยบรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.665 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

โครงสร้างขององค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.523 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

อัตราเงินเดือน ค่าจ้างและค่าตอบแทนในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.360 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สวัสดิการของพนักงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.579 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สภาพแวดล้อมของการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.579 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน จากการศึกษาวิเคราะห์พบว่า

พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทมิได้แบ่งงาน

แยกตามเพศ ไม่ว่าเพศชายหรือหญิงก็ทำงานในลักษณะงานเดียวกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. (2552) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 (ภาคเหนือ) พบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่าอายุไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แม้ว่าพนักงานจะมีอายุมากหรืออายุน้อยก็มีความพึงพอใจในการทำงานเหมือนกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บริษัทมีการปฏิบัติต่อพนักงานไม่ว่าจะมีอายุเท่าใดอย่างเสมอภาค ภายใต้นโยบายและระเบียบการบริหารงานเดียวกัน ประกอบกับการปฏิบัติต่อพนักงานไม่ว่าจะมีอายุเท่าใดเป็นไปอย่างเสมอภาค ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกันแม้จะมีอายุแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. (2552) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 (ภาคเหนือ) พบว่า อายุ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทมิได้มีนโยบายการแบ่งแยกพนักงานที่สมรสแล้ว กับพนักงานที่เป็นโสดออกจากกัน ซึ่งทั้งสองสถานภาพสามารถทำงานในตำแหน่งเดียวกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. (2552) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 (ภาคเหนือ) พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะว่า บริษัทให้ความสำคัญกับความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นหลักโดยไม่คำนึงถึงระดับการศึกษา และพนักงานไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาใดก็ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบริษัท อีกทั้งยังได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งบริษัทได้ให้ความสำคัญและส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรตลอดเวลาเพื่อเพิ่มทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในปัจจุบันและอนาคตแก่พนักงานทุกคนและทุกระดับ ดังนั้นระดับการศึกษาจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) เรื่อง คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้ม

พฤติกรรมการลาออก ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตพบว่า บุคลากรที่มี ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัท จัดให้มีการให้ผลตอบแทนอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล โบนัส นอกจากนั้นยังมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น จัดให้มีห้องสันทนาการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพักผ่อน มีขวัญกำลังใจที่ดี และรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นรายได้ต่อเดือนจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) เรื่อง คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรม การลาออก ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตพบว่า บุคลากรที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะบริษัทมีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนในเรื่องของโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งจะไม่พิจารณาจากประสบการณ์การทำงานเป็นสิ่งสำคัญ แต่ยังพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ควบคู่กันด้วย เช่น ความรู้ความสามารถ ซึ่งพนักงานทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ดังนั้นอายุการทำงานจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) เรื่อง คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรม การลาออก ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตพบว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาวิจัย พบว่าปัจจัยของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายด้านได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน และ ผลสะท้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณลักษณะงานของเฮ็คซ์แมนและโอล์ดแฮม (Heckman and Oldham, 1976) ซึ่งกล่าวไว้ว่า วิธีการออกแบบงานโดยเพิ่มคุณค่าของงาน โดยพิจารณาถึงแง่มุมต่าง ๆ ของงาน สามารถทำให้ผู้ทำงานเกิดความต้องการทุ่มเททำงานหนัก พยายาม

ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งทำให้เขาารู้สึกสุขกายสบายใจ และสร้างความพอใจให้กับผู้ครองตำแหน่งนั้น ๆ ด้วย ซึ่งวิธีการเพิ่มคุณค่าของงานที่นิยมใช้กันคือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะงาน ที่ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน และการมีข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวมีผลต่อสภาวะทางจิตวิทยาที่สำคัญ ทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกได้ว่างานที่ทำมีคุณค่าและความหมาย และสามารถรู้ได้ถึงผลงานที่ทำไปแต่ละครั้งนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใด หรือได้ผลเป็นที่น่าพอใจแค่ไหน โดยจะเกิดผลลัพธ์คือพนักงานผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกตื่นตัวและมีความพอใจจากการทำงานนั้น ๆ

และผลงานวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รง ภู่วรรัตน์ (2540) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะของงานอันได้แก่ ความหลากหลายทักษะ ความสำคัญของงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

3. ปัจจัยบรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาวิจัย พบว่าบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายด้านได้แก่ โครงสร้างขององค์กร อัตราเงินเดือน ค่าจ้างและค่าตอบแทน สวัสดิการของพนักงาน และสภาพแวดล้อมของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของลิเคิร์ต (Likert. 1976) ที่ได้กล่าวว่บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ การที่องค์กรเอาใจใส่ในการจัดสรรสวัสดิการ พร้อมทั้งจะให้การสนับสนุนพนักงานที่ขยันและทำงานหนักให้ได้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม มีการจัดสรรวัสดุและทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานดี และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้อง และทำงานได้ดี ย่อมทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน

และผลงานวิจัยสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของอติตา ไช้ภูพิรัตน์ (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่ม บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยพฤติกรรมผู้นำ ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการของบริษัท เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานอันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรและตัวพนักงาน จากการศึกษา พบว่า

1. ผู้บริหารควรจะตระหนักถึงการออกแบบหรือมอบหมายงาน ให้การทำงานมีความน่าสนใจ มีความท้าทาย มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และอำนาจในการตัดสินใจงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เนื่องจากการวิจัยพบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานในระดับปานกลาง

2. ผู้บริหารควรจะต้องสร้างการรับรู้เพื่อให้พนักงานทุกคนมีทัศนคติว่า พนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอย่างยุติธรรม ตามนโยบายการบริหารงานและระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท โดยการจัดอบรม ให้คำปรึกษา และเผยแพร่ทางช่องทางการสื่อสารภายในแก่พนักงานทุกระดับ เพื่อให้ทราบและมีทัศนคติที่ดีในเรื่องโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อจะได้ให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันเป็นการสร้างโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากการวิจัยพบว่าด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. บริษัทควรมีการชี้แจงนโยบายในการบริหารงานขององค์กร ด้วยความโปร่งใสชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน มีการกำหนดนโยบาย กฎระเบียบที่กำหนดจะต้องมีความยุติธรรมกับผู้ปฏิบัติงานในบริษัททุกคนไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อความเสมอภาคของพนักงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย เป้าหมายหรือโครงสร้างองค์กรก็ควรแจ้งให้พนักงานทราบอย่างเป็นทางการ เนื่องมาจากผลการวิจัยพบว่าการกำหนดโครงสร้างขององค์กร การแบ่งสายบังคับบัญชา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และการที่มีขั้นตอนการปฏิบัติและกฎระเบียบที่ชัดเจนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานในระดับปานกลาง

4. ผู้บริหารควรมีการสำรวจ ผลตอบแทนรวมไปถึงสวัสดิการด้านอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันและธุรกิจอื่นๆ และนำผลสำรวจที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อทบทวนและปรับปรุงนโยบายด้านผลตอบแทนและสวัสดิการของบริษัท เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะปัจจุบันและแข่งขันในอุตสาหกรรมได้

รวมถึงสื่อสารให้พนักงานรับทราบ อันเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สวัสดิการของพนักงาน ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานในระดับปานกลาง

5. ผู้บริหารไม่ควรละเลยต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ว่าจะเป็นความสะดวกสบาย ความมีระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอและทันสมัย เพราะพนักงานทุกคนต้องการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี และมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมเพียง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในระดับปานกลาง

6. บริษัทควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยอาจจะใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้การดำเนินการทางการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อที่จะให้พนักงานเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เนื่องจากการวิจัยพบว่าการติดต่อสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรที่มีความชัดเจนและครบถ้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในระดับปานกลาง

7. ผู้บริหารควรมีการสำรวจอัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลตอบแทนอื่น ในอุตสาหกรรมเดียวกันและธุรกิจอื่น ๆ และนำผลสำรวจที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อทบทวนและปรับปรุง นโยบายด้านอัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลตอบแทนอื่น ให้สอดคล้องกับกับภาวะปัจจุบันและแข่งขันในอุตสาหกรรมได้ รวมถึงมีการสื่อสารให้พนักงานรับทราบ เป็นการสร้างความพึงพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานในบริษัทมีระดับความคิดเห็นในด้านอัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลตอบแทนอื่น อยู่ในระดับไม่แน่ใจ และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในระดับปานกลาง

8. ผู้บริหารควรเผยแพร่ทางช่องทางการสื่อสารภายในแก่พนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานทุกคนมีทัศนคติว่า พนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอย่างยุติธรรม ตามแนวนโยบายการบริหารงานและระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท และส่งเสริมให้มีการร่วมมือกันระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน เพื่อจะได้ให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น เนื่องจากการวิจัยพบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทกับองค์กรอื่นๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อนำผลมาปรับปรุงการบริหารจัดการขององค์กรต่างๆ

2. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึง สิ่งจูงใจและการจูงใจของบริษัท เพื่อนำผลของการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน เพื่อที่จะทราบถึงปัจจัยเหล่านั้นแล้วนำมากำหนดแนวทางการจัดการองค์กร

4. บริษัทควรมีการศึกษาหรือวิจัย ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยบริษัทดำเนินการเองและใช้หน่วยงานภายนอกดำเนินการควบคู่กัน





บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตรเลียม(ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คมเพชร จัตรศุภกุล. (2544). *กระบวนการกลุ่มและกลุ่มสัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จิราพร เมฆโต. (2544). *การศึกษาขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาเฉพาะพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริการธุรกิจ) บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ถ่ายเอกสาร
- ชูชาติ เป้าเจริญ. (2538). *ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร* สังกัด กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ธงชัย สันติวงษ์ (2535). *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- นุชลี โพธิวรกร. (2549). *พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ย่านถนนราชดำริ กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ปาริชาติ ตันติวัฒน์. (2537). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานใหญ่การประปาส่วนภูมิภาค*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ผศ.(พิเศษ) ดร.ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์. (2542). *ระเบียบวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมสาร
- มณีวรรณ จัตรอุทัย. (2539). *เอกสารประกอบการสอนวิชาพฤติกรรมองค์การ*
- รง ภูพวงไพโรจน์ (2540) . *ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วรรณพันธ์ สุขวิบูลย์. (2548). *การศึกษาบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิสิทธิ์พัฒนา
ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญกิตติ; และสิริอร จำปาทอง. (2548). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ.

ธรรมสาร.

สมยศ นาวิการ; และ ผุสดี รุมาคม (2520) *องค์การทฤษฎีและพฤติกรรม* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมล จำกัด.

สุภารัตน์ น้ำใจดี. (2548). *คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

สุรพล พยอมแย้ม.(2545) *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กาญจนบุรี :ธรรมเมธี-สหายพัฒนาการพิมพ์

เสาวรส คูหาปัญญา. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทต่างประเทศแห่งหนึ่ง* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

โสภา เกริกไกรกุล. (2528). *การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์โรงพยาบาลศิริราช*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อติตา ไขภูรัตน์. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทสยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถ่ายเอกสาร

อารี เพชรผุด. (2529). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม* กรุงเทพฯ : ศูนย์วิชาการไทย-ออสเตรเลีย

Andrew J.Dubrin. (1974) *Fundamentals of Organizational Behavior*. New York : PergamonPress

Brown, WB; & Moberg, DJ (1980) *Organization Theory and Management A Marco Approach*. New York John Willy & Sons, Inc

- Cooper, Alfred M. (1958). *How to Supervise People*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Davis, Kerth; & Newstrom, John W. (1989) *Human Behavior at work : Organizational Behavior*. 8th ed. Singapore : McGraw Hill
- Dessler, G (1976) *Organization and Management A Contingency Approach Englewood Cliffs*: New Jersey Prentice Hall, Inc
- Don Hellriegel; & John W.Slocum Jr. (1974) *Organization Climate*. Department of Psychology : University of Maryland
- Garlie A. Forehand; & B.Von Haller, Gilmer (1964). *Enviromental Variation in Studies of Organizational Behavior*. New York : McGraw-Hibook Company
- Ghiselli, Edwin E.; & Clarence W Brown. (1955). *Personnel and Industrial Psychology*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Gilmer, B. Von Haller. (1966). *Industrial Psychology 2nd ed*. New York : Mcgray-Hill Book Company.
- Gilmer,B Von H (1971) *Industrial and Organization Psychology* Japan McGraw-Hill Hogakusha Company
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw-Hill Book Company
- Gorge H. Litwin; & Robert A. Stringer, Jr. (1963) *Motivation and Organization Climate* Boston : Division of Research Graduate School of Business Administration. Harvard University.
- Heckman, J.R.; & Oldham, G.R. (1976) *Motivation through the design of work: Test of a theory " Organizational Behavior and Human Performance"*
- Heckman, J.R.; & Oldham, G.R. (1980) *Work Redesign*, Addison-Wesley Publishing Company Inc., Massachusetts
- Herberg, Frederick ; et al. (1959). *The Motivation to Work*. New York : Wiley, Sons
- Kurt Lewin. (1951). *Field Theory in Social Science*. New York : Harper and Brothers.
- Likert. R (1967) *The Human Organization Its Management and Value* New York McGraw-Hill Book Company
- Litwin, GH; & Stringer, RA, Jr (1968) *Motivation and Organizational Climate Boston Division of Research*, Graduate School of Business Administration, Harvard University

- MacCormick, Ernest J.; & Tiffin Joseph. (1947) *Industrial Psychology*. EngleWood Cliffs, N.J : Prentice-Hill Inc.
- McGregor, Douglas. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York : McGraw-Hill Company.
- Steer, RM (1973) *Organizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism*. Psychological Bulletin 80: 151-179
- Steer, RM;& Porter, LW (1979) *Motivation and Work Behavior* New York McGraw-Hill Book Company
- Stuass, George; & Sayles. Leonard R. (1960). *Personnel : The Human Problems of Management*. EngleWood Cliffs, N.J : Prentice-Hill Inc.
- Walker, Charles R.; & Robert H. Grest (1966) *The Man on Assembly Line*. New York : Harvard University Press.
- Woman, Benjamin B. (1973). *Dictionary of Behavior Science*. New York : Van N strand Reinhart Company.
- Zaleznik, Abraham.; and others. (1958). *Motivation : Productivity and Satisfaction of Workers*. Masschusette Division of Research : Harward University Press.



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่ง ซึ่งเป็นแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็น ความรู้สึก และตรงกับความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุด โดยความคิดเห็นของท่านถือว่าเป็นความลับ และจะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับลักษณะงาน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

กรุณาตอบคำถามทุกข้อ และขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม



ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือเติมคำในช่องว่างที่ตรงกับ ความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 24 - 30 ปี

☐ 2. 31 - 37 ปี

☐ 3. 38 - 44 ปี

☐ 4. 45 - 51 ปี

☐ 5. 52 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ 1. โสด

☐ 2. แต่งงาน/อยู่ด้วยกัน

☐ 3. หย่าร้าง/หย่าแยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. 15,000 – 24,999 บาท

☐ 2. 25,000 - 34,999 บาท

☐ 3. 35,000 - 44,999 บาท

☐ 4. 45,000 – 54,999 บาท

☐ 5. 55,000 บาทขึ้นไป

6. อายุการทำงาน

☐ 1. 1 - 5 ปี

☐ 2. 6 - 10 ปี

☐ 3. 11 – 15 ปี

☐ 4. 16 – 20 ปี

☐ 5. 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ลักษณะงาน

คำชี้แจง : โปรดอ่านแบบสอบถามอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแต่ละข้อคำถามมีตัวเลือกให้ท่านเลือก 5 ระดับ

ข้อความเกี่ยวกับลักษณะงาน	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความหลากหลายของงาน					
1.งานในแต่ละวันของท่าน เปิดโอกาสให้ท่านได้ทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้หลากหลาย					
2. ในงานของท่านประกอบด้วยงานหลาย ๆ อย่าง และแต่ละอย่างไม่ซ้ำกัน					
3. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันต้องใช้ความสามารถหลายด้าน และต้องทำงานหลายอย่าง ที่ใช้วิธีการและความสามารถแตกต่างกัน					
4 ท่านต้องใช้ความชำนาญพิเศษในแต่ละด้านประกอบกันในการทำงาน					
ความสำคัญของงาน					
5.ท่านรู้สึกว่าได้ทำงานบางอย่างที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน					
6. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสดำรงตำแหน่งในตำแหน่งงานมาก					
7.หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารมากกว่าหน่วยงานอื่น					
ผลสะท้อนกลับของงาน					
8.ท่านคิดว่าสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้					
9. ท่านคิดว่างานของท่านมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อคนอื่น					
10. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมและเป็นที่ยอมรับต่อองค์กร					
11. ท่านคิดว่าผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน					

ส่วนที่3 บรรยาการขององค์กร

คำชี้แจง : โปรดอ่านแบบสอบถามอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแต่ละข้อคำถามมีตัวเลือกให้ท่านเลือก 5 ระดับ

ข้อความเกี่ยวกับบรรยาการขององค์กร	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
โครงสร้างขององค์กร					
1. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดโครงสร้างในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน					
2. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านมีกฎระเบียบทำให้การปฏิบัติงานสะดวกและรวดเร็ว					
3. หน่วยงานของท่านมีการแบ่งสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน					
4. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนดีแล้ว					
อัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลตอบแทนอื่น					
5. เงินเดือนของท่านเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่					
6. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
7. ท่านรู้สึกพอใจกับระดับเงินเดือน เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน					
8. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อความเป็นอยู่ของท่าน					
สวัสดิการของพนักงาน					
9. บริษัทดูแลเอาใจใส่ต่อท่านทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การให้สวัสดิการการรักษาพยาบาล การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์ต่างๆ					
10. หน่วยงานของท่านมีการจัดสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การทำประกันชีวิตให้กับพนักงาน อย่างเหมาะสม					
11. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน เช่น การอบรม การสัมมนา เป็นต้น					
12. สวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ท่านเลือกทำงานที่องค์กรนี้					

ข้อความเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
สภาพแวดล้อมของการทำงาน					
13. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย					
14. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงาน					
15. องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการพื้นฐาน					
16. สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง : โปรดอ่านแบบสอบถามอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแต่ละข้อคำถามมีตัวเลือกให้ท่านเลือก 5 ระดับ

ข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความมั่นคงปลอดภัย					
1. ความพึงพอใจของท่านที่ได้ทำงานที่องค์กรนี้					
2. ท่านรู้สึกมั่นคงที่ทำงานในองค์กรแห่งนี้					
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
3. ท่านมีความพึงพอใจในหน่วยงานของท่านที่ให้โอกาสเพิ่มพูนความรู้และการศึกษาต่อ					
4. ความพึงพอใจของท่านในเรื่องโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					

ข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ความพึงพอใจต่อหน่วยงานของท่านที่ให้โอกาสโยกย้ายและ สับเปลี่ยนหน้าที่การงาน					
ด้านบริษัทและการดำเนินการ					
6. ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อองค์กรและการดำเนินการของ องค์กร					
7. ความพึงพอใจของท่านต่อสถานที่ทำงาน					
8. ความพึงพอใจของท่านต่อการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรที่มี ความชัดเจนและครบถ้วน					
ด้านลักษณะทางสังคม					
9. ความพึงพอใจของท่านต่อเพื่อนร่วมงานโดยรวม					
10. ความพึงพอใจของท่านต่อการช่วยเหลือสนับสนุนของเพื่อน ร่วมงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง					

***** ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ *****



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร

บริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล

กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอัจฉรา ปิ่นเวหา
วันเดือนปีเกิด	10 ตุลาคม 2513
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	6 ซอยชักพระ 11 แขวงคลองชักพระ เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการ AR/AP ACCOUNT CONTROL
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2532	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุวรรณารามวิทยาคม
พ.ศ.2536	ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ.2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ