

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม :

กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัย นางสาวบุษบา ศรีพัฒนาสุวรรณ ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ กัญญาอนันตพงษ์
(3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชนินทร์ ชูหพันธ์รัชย์ ปีการศึกษา 2548

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน (3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 เขต สำนักงานใหญ่จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดปทุมธานี จำนวน 318 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในองค์ประกอบส่วนบุคคลพบว่าพนักงานที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านรายได้และสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานประกันสังคมควรกำหนดให้มีการเรียนรู้และหมุนเวียนการทำงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีการประชุมร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน นอกจากนั้นเห็นควรให้มีการปรับสวัสดิการ และนันทนาการต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน เป็นต้น

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Thesis title: Factors Influencing Workers' Satisfaction Performance : A Case Study of Social Security Office in Bangkok Matropolitan and Vicinity Area

Researcher: Miss Bussaba Treepatanasuwan; **Degree:** Master of Business Administration

Thesis advisers: (1) Narongsak Boonlert , Associate Professor; (2) Dr. Amornrat Pinyo-Anantaphong, Assistant Professor; (3) Chanin Chaihapuntharuk, Assistant Professor; **Academic year :** 2005

ABSTRACT

The objectives of the research entitled "Factors Influencing Workers' Satisfaction Performance : A Case Study of Social Security Officers in Bangkok Metropolitan and Vicinity Area " were as follows; 1) to study factors influence on Social Security Officers's Satisfaction of their duty Performance 2) to compare Social Security Officers 's satisfaction levels between those who work in Bangkok and Vicinity Area Offices classified by sex, years of service, educational background, position and salary and 3) to find out problems and obstacles as well as to propose useful recommendation, related to Social Security Officers's Satisfaction, for concern agencies.

The samplings of this research were 318 Social Security Officers from 10 Bangkok Area Offices and Area Offices located in Nonthaburi Province, Samuthprakarn Province and Pratumthani Province. Data were collected with questionnaires. The study found that most Social Security Officers were satisfied with their duty performance at high level. Social Security Officers who had different backgrounds in terms of sex, years of service, educational backgrounds and salary had no different satisfaction levels. However, the research showed that Social Security Officers who had different positions had different satisfaction levels. Factors Influencing Workers' Satisfaction Performance consisted of responsibility, achievement, nature of work, acceptance from masters and colleagues, stability, relationship with colleagues, working atmosphere, job prospect, organizational policy, administration, salaries and welfare respectively.

The researcher recommends that the Social Security Office should provide longlife education to officers in addition to job rotation so as to develop and increase officers' efficiency. There should be a meeting between executives and officers together with provision of incentives, additional welfare and recreation for its staffs.

Keywords: Factors affecting the employment satisfaction of staff of Social Security Offices located in Bangkok and nearby provinces

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ฌรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชรินทร์ ชูมพันธ์ แห่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และรองศาสตราจารย์ ดร.วินัย รังสินันท์ แห่งมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา จังหวัดนครสวรรค์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์นี้เสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณทรงศักดิ์ คันตะโยธิน รองอธิบดีกรมการจัดหางาน คุณ ฌรงค์ มีสววย ผู้ตรวจราชการสำนักงานประกันสังคม และคุณเพ็ญศรี ไตรรัตน์ ผู้อำนวยการกองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม ได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนข้าราชการสังกัดกระทรวงแรงงานที่ได้ให้คำแนะนำด้านข้อมูลของพนักงานสำนักงานประกันสังคมตลอดจนข้อมูลด้านบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมาด้วยดี

ผู้วิจัยสำนึกในบุญคุณของบรรดาผู้วิจัยอื่น ๆ นักวิชาการ ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงผลงานของแต่ละท่านประกอบการทำวิทยานิพนธ์นี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนจากเพื่อน ๆ ข้าราชการสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ให้กำลังใจ เอื้อเฟื้อในการจัดพิมพ์วิทยานิพนธ์จนสมบูรณ์

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่าคงจะเป็นประโยชน์กับผู้ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

บุษบา ศรีพัฒนาสุวรรณ

ตุลาคม 2548

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
สมมติฐาน.....	7
ขอบเขตของการศึกษา.....	7
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	11
สำนักงานประกันสังคม.....	20
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การนำเสนอข้อมูล.....	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	50

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล....	52
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	65
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกัน สังคมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	89
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
สรุปการวิจัย.....	92
อภิปรายผล.....	95
ข้อเสนอแนะ.....	103
บรรณานุกรม.....	105
ภาคผนวก.....	109
ก แบบสอบถาม.....	110
ข การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความถามกับจุดประสงค์.....	118
ค การหาค่าความตรงตามเนื้อหา.....	123
ง การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	126
ฉ รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	129
ประวัติผู้วิจัย.....	133

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	อัตราการใช้-ออกของพนักงานประกันสังคมย้อนหลัง 3 ปี..... 29
ตารางที่ 4.1	ความถี่และร้อยละของจำนวนสำนักงานประกันสังคมที่ตอบแบบสอบถาม..... 50
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกเป็นปัจจัยรายด้าน..... 52
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านความสำเร็จในการทำงาน..... 54
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ..... 55
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านการยอมรับ..... 56
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านความรับผิดชอบ..... 57
ตารางที่ 4.7	การแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านความก้าวหน้า ในการทำงาน..... 58
ตารางที่ 4.8	การแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านการบังคับบัญชา..... 59
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน..... 60
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านความมั่นคงในการทำงาน..... 61
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านรายได้และสวัสดิการ..... 62
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน..... 63

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านนโยบายและการบริหาร..... 64
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคม จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้..... 65
ตารางที่ 4.15	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน ประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ..... 67
ตารางที่ 4.16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้..... 68
ตารางที่ 4.17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจในภาพรวมของพนักงาน สำนักงานประกันสังคม จำแนกตามระดับตำแหน่ง..... 69
ตารางที่ 4.18	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัย จงใจและปัจจัยอนามัย..... 70
ตารางที่ 4.19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามระดับตำแหน่ง..... 73
ตารางที่ 4.20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านการยอมรับในการทำงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามระดับตำแหน่ง..... 74
ตารางที่ 4.21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจ ด้านความรับผิดชอบในการ ทำงานของพนักงานสำนักงาน..... 75
ตารางที่ 4.22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชาของ พนักงานสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามระดับตำแหน่ง..... 76
ตารางที่ 4.23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ของพนักงานสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามระดับตำแหน่ง..... 77
ตารางที่ 4.24	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการของพนักงาน สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับ การศึกษา..... 78

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามอายุการทำงาน.....	79
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการกับอายุการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อย่อย คือ เงินเดือนพอเพียงดำรงชีพ.....	80
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการกับอายุการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อย่อย คือ ความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์.....	81
ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	82
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการกับระดับตำแหน่งของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อย่อย คือ ในสิทธิประโยชน์ สูงกว่าหน่วยงานอื่น.....	83
ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามรายได้และสวัสดิการ.....	84
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการกับระดับตำแหน่งของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อย่อย คือ เงินเดือนเพียงพอดำรงชีพ.....	85
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการกับระดับตำแหน่งของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อย่อย คือ ในสิทธิประโยชน์ สูงกว่าหน่วยงานอื่น.....	86
ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการกับระดับตำแหน่งของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อย่อย คือ เงินเดือนเหมาะสมกับหน้าที่.....	87
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการกับระดับตำแหน่งของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อย่อย คือ ในสิทธิประโยชน์ สูงกว่าหน่วยงานอื่น.....	88

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน สำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	6
ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ เซอร์เบอร์ก.....	19
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม.....	25
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/ปริมณฑล.....	28

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคปัจจุบันการบริหารธุรกิจได้มีการปรับตัวโดยมีการพัฒนาธุรกิจในด้านหลายด้าน เช่น การพัฒนาด้านการตลาด การพัฒนาด้านการเงินและบัญชี การพัฒนาด้านระบบการผลิตและการปฏิบัติการ การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรธุรกิจเป็นการพัฒนาด้านหนึ่งในหลาย ๆ ด้านและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรธุรกิจเพื่อความเข้มแข็งและมั่นคงขององค์กรในการก้าวไปสู่เวทีการค้าและการดำเนินธุรกิจสากล ดังนั้น องค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคนถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีคุณค่ายิ่ง เพราะคนมีชีวิตความรู้สึก ความคิด และจิตใจ สามารถเรียนรู้งาน และผลักดันองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างดีเยี่ยมในทางตรงกันข้ามการทำงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมที่มียอดการผลิตตกต่ำ ทั้ง ๆ ที่มีการผลิตโดยใช้คนงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อย หรือมาทำงานได้แต่ทำได้ไม่ดีหรือไม่เต็มความสามารถ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมาจากความพึงพอใจหรือไม่พอใจในงานทั้งสิ้น ดังนั้น ความพึงพอใจ จึงมีความสำคัญต่อองค์กร ในอันที่จะก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ แก่บุคคลในองค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้แก่หน่วยงานวิธีหนึ่ง และทำให้เกิดการปรับปรุง แก้ไขการบริหารจัดการ เมื่อพบว่า พนักงานไม่พึงพอใจในการทำงานในเรื่องต่าง ๆ เช่น ความไม่ชอบในงานที่ทำอยู่ ไม่พอใจค่าจ้าง คิดว่าตนเองไม่มีโอกาสได้รับเลื่อนตำแหน่ง นอกจากนั้นยังคิดว่าตนเองไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ความไม่พึงพอใจในสภาพของสถานที่ทำงาน ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน การไม่ได้รับผลประโยชน์และสวัสดิการเท่าเทียมหน่วยงานอื่น ๆ เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ ผู้บังคับบัญชาขาดทักษะในการบริหารงาน ไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือให้คำแนะนำ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม เพื่อนร่วมงาน ไม่ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกันตลอดจนการบริหารจัดการขององค์กรยังไม่ดีพอ

สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานมีอำนาจหน้าที่ในการให้หลักประกันและคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตาย อันเนื่องมาจากการทำงานตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนเงินทดแทนและให้ความคุ้มครองผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตาย อันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน รวมไปถึงการคลอดบุตร ชราภาพ สงเคราะห์บุตร และว่างงานตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม ตลอดจนดำเนินการให้ลูกจ้างหรือผู้ประกันตนที่พิการได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพและกลับเข้าทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม รวมทั้งกิจการอื่นตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

จากสถิติในปีพ.ศ. 2534 ในระยะเริ่มต้นของสำนักงานประกันสังคมมีจำนวนผู้ประกันตนทั่วประเทศจำนวน 2,925,500 ราย และในปี พ.ศ. 2547 มีผู้ประกันตนจำนวน 7,831,463 ราย ซึ่งในจำนวนนี้เป็นผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 2,792,888 รายคิดเป็นร้อยละ 35.28 เปอร์เซ็นต์และในส่วนภูมิภาคยกเว้นกรุงเทพมหานคร จำนวนผู้ประกันตนทั่วประเทศมีจำนวน 5,068,515 ราย คิดเป็นจำนวน 64.12 เปอร์เซ็นต์ (สถิติงานประกันสังคม 2549 น , 19) จากจำนวนผู้ประกันตนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ จึงทำให้สำนักงานประกันสังคมประสบปัญหาขาดแคลนอัตราค่าจ้างซึ่งเป็นข้าราชการเนื่องจากรัฐบาลเห็นชอบให้ทุกส่วนราชการถือปฏิบัติและดำเนินการตามมาตรการกำหนดขนาดกำลังคนภาครัฐ กล่าวคือเมื่อส่วนราชการเมื่อมีบุคลากรเกษียณและตำแหน่งว่างลงก็ให้ยุบตำแหน่งดังกล่าวลง จึงทำให้ข้าราชการลดอัตราลงเรื่อย ๆ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคม จึงแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการจ้างบุคคลในลักษณะชั่วคราวโดยมีการกำหนดระยะเวลาจ้าง 1 ปี เพื่อปฏิบัติงานที่มีความสำคัญทดแทนการขาดแคลนข้าราชการ ในขณะที่เดียวกันก็พยายามลดปัญหาการเข้าออกงานที่อยู่ในอัตราค่อนข้างสูง เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ อาทิ เงินเดือนสวัสดิการ ค่าจ้าง ฯลฯ เป็นต้น ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรได้ สำนักงานประกันสังคมจึงได้ออกระเบียบสำนักงานประกันสังคมว่าด้วยการบริหาร และการจัดการพนักงาน พ.ศ. 2540 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการจ้างบุคลากรในการปฏิบัติงานของสำนักงานให้เป็นไปอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและมีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราการจ้างงานตลอดจนการได้มาซึ่งบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีหลักประกันในการทำงานที่มั่นคง เพื่อตอบสนองต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ผู้ประกันตน การปรับปรุงขยายงานประกันสังคมให้ครอบคลุมทั่วถึง และสร้างความชอบธรรมให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่าย ตลอดจน ผู้มาติดต่องานกับสำนักงานประกันสังคมให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เมื่อมารับบริการด้านต่าง ๆ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยใดที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมเพื่อนำผลวิจัยไปปรับใช้กับการบริหารงานบุคคลของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดจากทฤษฎี 2 องค์ประกอบของ เซอร์สเบอร์ก (Two-Factors theory) ซึ่งอ้างในผลงานวิจัยของชัยพร ศรีโบราณ (2545 : 42-44) โดยศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นหลักในการวิจัยเพื่อตอบคำถามการวิจัยว่าปัจจัยสำคัญอะไรที่ทำให้พนักงานของสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในการทำงานและคงสถานภาพพนักงานสำนักงานประกันสังคมในอนาคตต่อไป ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะเสริมสร้างความพึงพอใจให้พนักงานสำนักงานประกันสังคมตามแนวคิดทฤษฎีการจูงใจของเซอร์สเบอร์ก พบว่า

3.1 ปัจจัยจูงใจ

3.1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีองค์ประกอบในเรื่อง ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน โอกาสใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผลสำเร็จของงานนำความก้าวหน้าและชื่อเสียงสู่โรงแรม

3.1.2 ด้านการยอมรับในการทำงาน มีองค์ประกอบในเรื่อง ผู้ศึกษามีเกียรติศักดิ์ศรีและภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงาน ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับ

แนวทาง การปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาทั้งเรื่องงานและส่วนตัว ผู้บังคับบัญชามอบงานพิเศษ ให้ทำเสมอและได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการในงานสำคัญ

3.1.3 ด้านลักษณะงาน มืองค์ประกอบในเรื่อง งานที่ทำน่าสนใจท้าทายความสามารถ ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด งานที่ทำเหมาะสมกับบุคลิกภาพ เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ ช่วยให้มีความมีประสิทธิภาพในการทำงานมาก

3.1.4 ด้านความรับผิดชอบ มืองค์ประกอบในเรื่อง มีโอกาสทำงานอย่างอิสระ และเลือกวิธีทำงานได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญ งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลา ได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ เสมอ งานที่ทำมีความสำคัญต่อโรงแรม

3.1.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มืองค์ประกอบในเรื่อง ได้รับสนับสนุนให้ได้ศึกษาต่อการเข้ารับการอบรมสัมมนา ได้รับสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสก้าวหน้ารับผิดชอบงานที่สำคัญมากขึ้น

3.2 ปัจจัยอนามัย

3.2.1 ด้านการบังคับบัญชา มืองค์ประกอบในเรื่อง ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแนะนำและสอนงาน มีความคิดเห็นริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการตัดสินใจบริหารงานโดยยึดระเบียบและเหตุผล วางตัวเหมาะสมและเข้าใจผู้อื่น

3.2.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มืองค์ประกอบในเรื่อง การรักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด มีสิ่งอำนวยความสะดวกและวัสดุอุปกรณ์ครบถ้วน บรรยากาศและสภาพแวดล้อมกระตุ้นให้ทำงาน ระบบป้องกันอัคคีภัยและอันตรายจากการทำงาน มีระบบบำบัดน้ำเสียและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

3.2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มืองค์ประกอบในเรื่อง ส่วนใหญ่มีความสนิทสนมกันให้ความช่วยเหลือและแนะนำเมื่อมีปัญหา มีความรักใคร่ปรองดองและให้ความร่วมมือช่วยเหลือกัน สบายใจเมื่อได้ปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ในโรงแรม บรรยากาศการทำงานอบอุ่น

3.2.4 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มืองค์ประกอบในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานความรู้ความสามารถ ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างเหมาะสม การเลื่อนหรือเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นลำดับ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอแก่ค่าครองชีพ

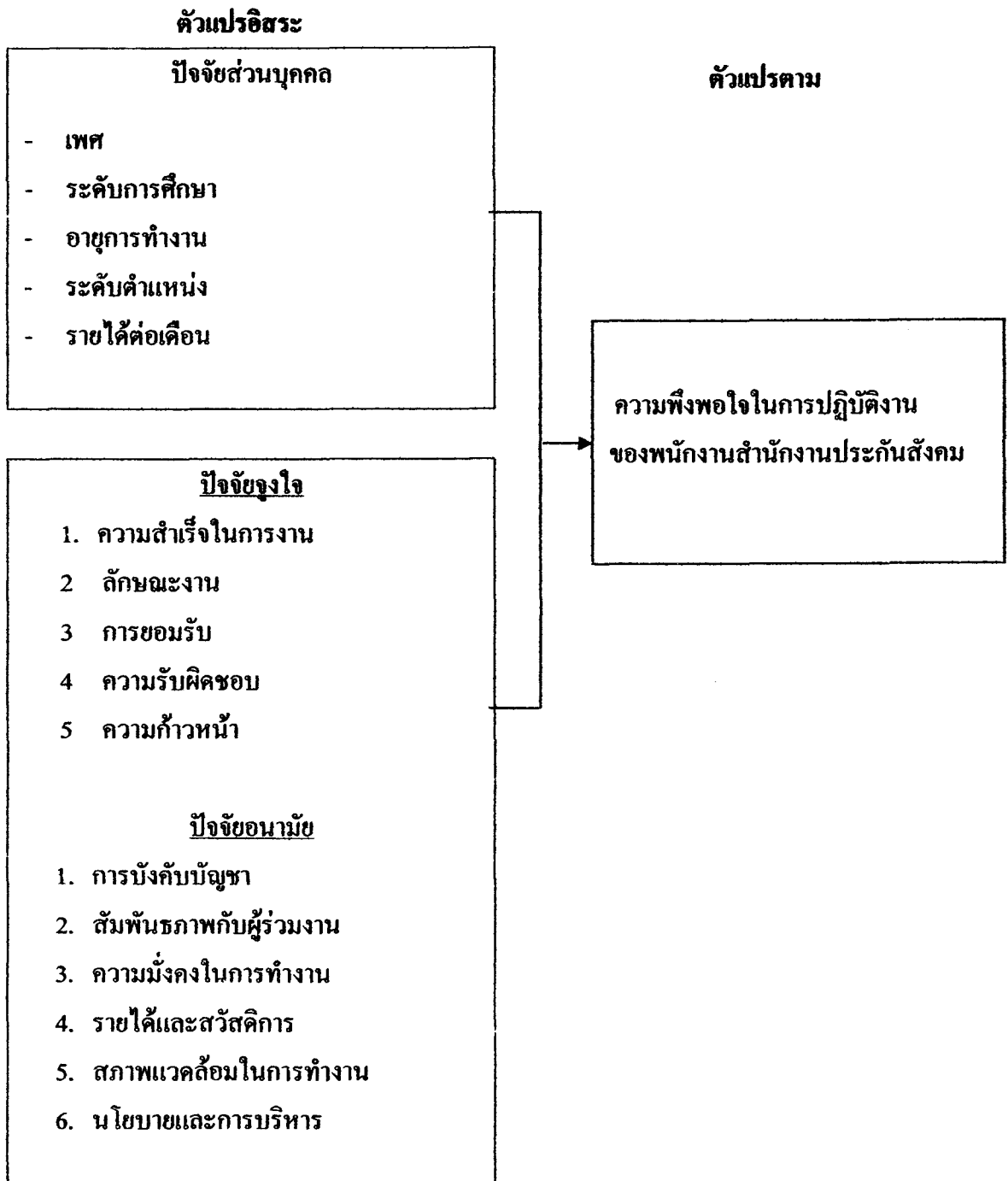
3.2.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน มืองค์ประกอบในเรื่อง งานที่ทำเป็นงานหลักของโรงแรม การออกจากงานยึดถือตามกฎ ระเบียบของโรงแรม งานที่ทำมีกฎหมายคุ้มครองการทำงาน

โรงแรมให้ความสำคัญต่อการธำรงรักษาบุคลากร โรงแรมส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

3.2.6 *ด้านนโยบายและการบริหาร* มีองค์ประกอบในเรื่อง ผู้บังคับบัญชาที่เก่งวัตถุประสงค์ และนโยบายในการปฏิบัติงานให้ทราบ เข้าใจแผนงานและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของ โรงแรม มอบหมายงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ พอใจระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำปัจจัยทั้ง 2 เรื่อง คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัยตามแนวคิดของเซอร์เบอร์มาพัฒนาร่วมกับผลการศึกษาในเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้พิจารณานำปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนเป็นตัวแปรร่วมในการศึกษาด้วย (ดังภาพที่1.1)

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานสำนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

4. สมมติฐานในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

4.1 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศแตกต่างกัน

4.2 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามอายุการทำงานแตกต่างกัน

4.3 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน

4.4 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับตำแหน่งแตกต่างกัน

4.5 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษารั้งนี้ศึกษาเฉพาะพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมจำนวน 11 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในงาน รายได้และสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร

5.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1 สำนักงานประกันสังคม

เขตพื้นที่ 2 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 5 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 7 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 8 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 10 จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนพนักงานสำนักงานประกันสังคม จำนวน 1,565 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 318 ราย โดยใช้หลักสถิติของกึ่งพร ทองใบ (2544 : 14)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = 318$$

5.2 การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาโดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีของเซอร์เบอร์ก ถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยเชิงใจมืองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยอนามัยมี องค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ การบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน รายได้และสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร

6. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

6.1 ผู้ประกันตน หมายถึง ลูกจ้างหรือบุคคลผู้ซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ที่มาขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

6.2 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน

6.3 สำนักงานประกันสังคม หมายถึง สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ สำนักงานใหญ่ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครเขต 1-10 จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ

6.4 พนักงานสำนักงานประกันสังคม หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

6.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทศนคติ หรือความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ เป็นทศนคติหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

6.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย คือ

6.6.1 ปัจจัยจูงใจ จำแนกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จ ลักษณะงาน การยอมรับ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ดังนี้

1) **ความสำเร็จในการทำงาน** หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน โดยบุคคลต้องใช้ความรู้ความสามารถประสบการณ์ รวมทั้งแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2) **ลักษณะงานหรือเนื้องาน** หมายถึง ประเภท/เนื้องานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความสามารถของตำแหน่งหน้าที่ และเป็นงานที่น่าสนใจในการสร้างประสบการณ์ในการทำงาน เป็นงานที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเป็นงานที่มีความท้าทายให้ปฏิบัติ

3) **การยอมรับ** หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ยอมรับความสามารถในความสำเร็จของการปฏิบัติงานและความสามารถในการช่วยเหลือให้คำแนะนำปรึกษา ต่าง ๆ ในการทำงาน

4) **ความรับผิดชอบ** หมายถึง การที่ได้รับมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

5) **ความก้าวหน้า** หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ที่ดีขึ้นสูงขึ้นของหน่วยงาน การมีโอกาสได้ศึกษาต่อ ฝึกอบรมหรือดูงานเพิ่มพูน ประสบการณ์แก่ตนเอง

6.6.2 ปัจจัยอนามัย จำแนกเป็น 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน รายได้และสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และนโยบายและการบริหาร ดังนี้

1) **การบังคับบัญชา** หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานอย่างยุติธรรมการมอบหมายงานที่เหมาะสมและการพิจารณาผลการทำงานของพนักงาน

2) **สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน** หมายถึง ความสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน การให้เกิดริติในการทำงานร่วมกันและการเข้าใจซึ่งกันและกัน

3) **ความมั่นคงในงาน** คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่ตนทำงานอยู่ การมีความมั่นใจที่ได้ทำงานในองค์กร รวมทั้งการที่องค์กรมีระบบการรักษาบุคคลากรขององค์กร ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

4) **รายได้และสวัสดิการ** หมายถึง เงินเดือนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ทางสำนักงานประกันสังคมให้กับพนักงานสำนักงานประกันสังคม ซึ่งรายได้และสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลา โบนัส สิทธิประโยชน์ด้านการกู้เงินเพื่อจัดหาบ้าน และที่ดิน สิทธิประโยชน์ด้านสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ของสำนักงานประกันสังคม

5) **สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน** หมายถึง องค์ประกอบของการทำงานในด้านเกี่ยวกับสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ ความปลอดภัยในการทำงานและการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว

6) **นโยบายและการบริหาร** หมายถึง การที่องค์กรจัดให้มีแนวทางหรือนโยบายในการปฏิบัติงานและจัดการให้นโยบายหรือแนวทางลงสู่ผู้ปฏิบัติ รวมทั้งการบริหารงานขององค์กรที่มีการกำหนดวิธีการและมอบหมายงานด้วย

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวทาง หรือมาตรการสร้างเสริมความพึงพอใจ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพ

7.2 เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อกำหนดนโยบายการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ

7.3 เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาด้านการสรรหา การบรรจุ แต่งตั้ง และการธำรงรักษาพนักงานของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. สำนักงานประกันสังคม
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงานหรือปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย แต่ใกล้เคียงกัน ซึ่งผู้วิจัยของนำเสนอโดยสังเขปดังต่อไปนี้
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

J. Michael Sypertak, MD, David W. Marsland, Md, and Deborah Ulmer, PhD (1999:1)

ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ หมายถึงความพึงพอใจและอัตราของการคงอยู่ของพนักงานซึ่งเป็นประเด็นสำคัญอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรด้านการแพทย์ไม่ว่าจะด้วยอะไรก็ตาม การขาดงาน การที่อัตราการลาออกงานของพนักงานที่สูงนั้นจะทำให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินธุรกิจ และเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างแน่นอนทั้งในเรื่องของการจัดการคนเพื่อเข้ามาทำงานใหม่ การฝึกอบรมต่าง ๆ (แต่แพทย์จำนวนไม่มากนัก ซึ่งจริง ๆ แล้วน่าจะเป็นองค์กรต่าง ๆ ไม่มากนักด้วยซ้ำไป) ที่จะจัดเรื่องความพึงพอใจเกี่ยวกับงานไว้เป็นสาระสำคัญอันดับต้น ๆ อาจจะเป็นเพราะว่าเขามองไม่เข้าใจและไม่เห็น โอกาสที่รออยู่ข้างหน้าก็เป็นได้ บุคลากรที่มีความพึงพอใจจะสามารถสร้างผลงานได้มากกว่า มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และทุ่มเทให้กับองค์กรมากกว่า

คอตเลอร์ (Kotler, 2000:36-37) ได้ให้ความหมายว่า “เป็นความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังของลูกค้าซึ่งเป็นผลที่เกิดจากการ

เปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับหรือผลลัพธ์เมื่อใช้ผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ซึ่งจากคำจำกัดความดังกล่าวจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นผลจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง (Perceived performance) กับความคาดหวัง (Expectation) ถ้าสิ่งที่ได้รับมีค่าต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะมี ความผิดหวัง ขณะเดียวกันถ้าสิ่งที่ได้นั้นตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าสิ่งที่ได้รับ นั้นเหนือความคาดหมายลูกค้าก็จะมี ความพึงพอใจอย่างมากหรือมีความปิติยินดียิ่ง นักบริหารเชื่อว่า ลูกค้าที่มีความพึงพอใจอย่างมากหรือปิติยินดียิ่งนั้นมีคุณค่าต่อองค์กรมากกว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจ ถึงสิบเท่า สำหรับความคาดหวังเกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการในครั้งก่อน ๆ นั้นหรือเกิดจากคำแนะนำจากเพื่อนฝูง นักการตลาด ข้อมูลจากคู่แข่ง และคำสัญญาต่าง ๆ ที่ได้รับ ถ้า นักการตลาดทำให้เกิดความคาดหวังในระดับสูงก็อาจมีแนวโน้มที่ทำให้ให้เกิดความความไม่พึงพอใจ สูงได้ แต่ถ้าทำให้เกิดความคาดหวังในระดับต่ำก็จะไม่ดึงดูดใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ทำให้อาจไม่มี ลูกค้ามาใช้ผลิตภัณฑ์หรือมาใช้เป็นจำนวนน้อย (แม้ว่าจะทำให้ผู้มาใช้ผลิตภัณฑ์นั้นเกิดความพึงพอใจ ก็ตาม)

ลินน์ ฟรานโค (Lynn Franco, 2000: 2-4) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าคุณมีพลังอำนาจ ในการที่จะกระทำหรือไม่กระทำงานในงานนั้นก็ได้ซึ่งเป็นอำนาจที่พนักงานรู้สึกได้ นอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลอีกหลายปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้หรือเข้ามามี อิทธิพลหรือมีบทบาทที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานได้แก่ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานนั้น ๆ บุคคลที่พนักงานนั้นที่ร่วมทำงานภายในองค์กร ความยืดหยุ่นในการทำงาน การมีเวลาให้กับครอบครัว ซึ่งในการทำงานดังกล่าวจะต้องมีความพอดีกันด้วยระหว่างงานที่ปฏิบัติกับ ตัวพนักงาน ซึ่งจะส่งผลดีให้กับองค์กรในการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรอีกด้วย

พอดเดอร์ แอนเดอร์สัน (Porter Anderson, 2000:1) ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานที่ได้รับ โดยได้รับค่าตอบแทนที่มากพอและ ขณะเดียวกันพนักงานก็ไม่ต้องทำงานมากเกินไป

สร้อยตระกูล ดิทยานนท์ (2541 : 134) ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานหมายถึง ภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับ จากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลคนหนึ่ง

สมพงษ์ ชิงดวง (2542 : 9) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึงความรู้สึกที่ดี ต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพการทำงานดี สบายงาม ระบบงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชา ดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง ดังนั้นเมื่อบุคคลปรับตัวเข้ากับสังคมได้ทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร และตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้จะช่วยพัฒนาการทำงาน

ฉันทน์พันธ์ เจริญพันธ์ (2543 : 218-219) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงบุคคลและองค์การจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน เป้าหมายของชีวิตมีมากกว่าการทำงานเพื่อเป้าหมายของธุรกิจ ดังนั้นผู้บริหารต้องสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและงานให้แก่สมาชิก เพื่อที่เขาสามารถใช้ส่วนของชีวิตที่เกี่ยวข้องกับองค์การและการปฏิบัติให้เกิดผลสูงสุดตามที่คาดหวังไว้

จากความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ได้ว่าเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่องานในด้านต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งการมีทัศนคติที่ดีจะนำไปสู่การจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีที่นำเสนอเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) ของเซอร์เบอร์ก (อ้างถึงใน วไลพร เก่งธัญการ 2545 : 29 – 31) ดังนี้

เนื้อหาของทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่พัฒนามาจากการศึกษาวิจัยของเซอร์เชเบอร์กและคณะซึ่งได้ศึกษาวิจัย จากคำถามที่ว่า “บุคคลเราโดยทั่วไปมีความต้องการอะไรจากหน้าที่การงานที่เขารับผิดชอบอยู่” เซอร์เชเบอร์กและคณะยังศึกษาต่อไปอีกว่าอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อเจตคติหรือความรู้สึกของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหนึ่ง ๆ ซึ่งสรุปได้ว่า เจตคติและความรู้สึกของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเซอร์เชเบอร์กและคณะจึงได้เริ่มศึกษาเจตคติของคนเกี่ยวกับงานด้วยการเลือกข้อมูลจากวิศวกรและนักการบัญชีรวมจำนวน 200 คน โดยเริ่มต้นตั้งคำถามอย่างง่าย ๆ ว่า “ท่านลองคิดดูว่าในเมื่อท่านเกิดความพึงพอใจในการทำงานที่ท่านกำลังทำอยู่ หรืองานที่ท่านเคยทำมาแล้วอย่างพึงพอใจนั้นท่านสามารถบอกได้ใหม่ว่าเป็นเพราะเหตุใด” นอกจากนั้นยังใช้คำถามแบบสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก เช่นถามว่าเหตุเกิดขึ้นเมื่อไร เป็นเวลาเท่าไร ทำไมจึงเป็นเหตุให้รู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ พึงพอใจอยู่นานเท่าใด ผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร เซอร์เชเบอร์กและคณะวิจัยได้ใช้ คำถามทำนองนี้สัมภาษณ์อีกมากมาย เพื่อค้นหาคำตอบให้ชัดเจน นอกจากนี้เซอร์เชเบอร์กและคณะวิจัยยังถามถึงเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานอีกด้วย ผลการศึกษาค้นคว้าจากการสัมภาษณ์วิศวกรและนักการบัญชีจำนวน 200 ราย พบว่ามีเรื่องต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้งสิ้นจำนวน 476 เรื่อง ดังนั้นคณะวิจัยจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์อย่างละเอียดถี่ถ้วนอีกครั้งหนึ่ง ตามวิธีการของจิตแพทย์และการหัยังมคิมหาชนที่ใช้อย่างแพร่หลายมาวิเคราะห์ และ

สรุปองค์ประกอบที่วิศวกรและนักการบัญชีอ้างถึงว่าเป็นมูลเหตุสร้างความพึงพอใจหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ทำบ่อยที่สุดมีอยู่ 5 ประการ ตามลำดับดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติหรือเนื้องานที่ปฏิบัติ
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าและโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า

สำหรับมูลเหตุที่สร้างความไม่พึงพอใจหรือปัจจัยขนามั้ยในการทำงานที่ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุดมีจำนวน 10 ลำดับ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร
2. การบังคับบัญชา
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
6. รายได้ประจำและผลประโยชน์ตอบแทน
7. ความมั่นคงในงาน
8. ชีวิตส่วนตัว
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
10. สถานภาพ

ซึ่งปัจจัยทั้งสองมีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพในการผลิต โดยได้สรุปว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจและปัจจัยขนามั้ยหรือปัจจัยค้ำจุน (Herzberg F.B., 1959) ดังนั้นสามารถอธิบายองค์ประกอบเกี่ยวกับปัจจัยทั้งสองนี้ (อ้างใน ชัยพร ศรีโบราณ 2545 : 42 – 44) ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation หรือ Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานหรือความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำงานให้เสร็จ สิ่งที่เป็นนั้นก็คืองานนั้นควรเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถที่

จะทำงานนั้น การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสำเร็จและการยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อย ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป การยอมรับนับถือมีมาจากบุคคลต่างกันเช่น จาก ผู้บังคับบัญชา จาก ผู้ร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติหรืองานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) คือ เป็นงานที่ตรงกับความสามารถน่าสนใจ การมีประสบการณ์ในการทำงานต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำเป็นสิ่งที่งูใจให้บุคคลอยากทำงานซึ่งความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจ ด้วยลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติได้

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขาซึ่งจะทำให้เขาเกิดความรู้สึก ผูกพันบุคคลต้องการการมีโอกาที่จะรับผิดชอบ ถ้าเขาได้รู้สึกถึงการได้รับความรับผิดชอบแล้วจะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่องาน การถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร ในการที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้านั้นจะต้องมีการพัฒนาทักษะของตนเองอย่างต่อเนื่องมีความเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้ ดังนั้นการที่บุคคลได้มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งงูใจให้บุคคลอยากทำงานมากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่จะคงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มืออยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคลในองค์กรแล้วจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้น แต่ถ้าปัจจัยค้ำจุนดี ก็ยังไม่ส่งผลให้คนรักงานหรือเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นเหมือนสุขอนามัย ซึ่งถ้ารักษาได้ไม่ดีก็จะเกิดปัญหา ปัจจัยค้ำจุนนี้เฮร์เบอร์ก Herzberg เรียกว่า Hygiene Factors ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหาร การจัดการและบริหารงานขององค์กร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆของการทำงาน ติดต่อดสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการ

บริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น นโยบายที่ดีการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรจะช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

2.2 การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม ดังนั้นวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน การนิเทศงาน และความยุติธรรมในการบริหารย่อมมีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship) หมายถึงการพบปะสังสรรค์ของบุคคลอื่น ๆ ภายในองค์กรอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชาภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นในการติดต่อกันไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงานที่สำคัญ

2.4 เงินเดือน (Pay) หรือค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน รางวัล หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น สวัสดิการที่ทางองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ ได้จัดให้มีขึ้นทำงาน

2.5 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้น ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานองค์กร ความมั่นคงในการทำงาน หรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร

2.6 สภาพความเป็นอยู่ (Person Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา ซึ่งความรู้สึกว่ามีความเป็นอยู่ส่วนตัวจะก่อให้เกิด ความรู้สึกที่ดีส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นผลดีด้วย หรือ ถ้าบุคคลผู้นั้นเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีอันก็จะส่งผลให้งานที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ไม่บังเกิดผลดี เช่น ผู้ปฏิบัติงานถูกแต่งตั้งไปทำงานในที่ทำงานแห่งใหม่ห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขจึงเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานที่ทำงานแห่งใหม่ได้ถึงแม้ได้รับมอบหมายให้ได้ตำแหน่งเพิ่มขึ้นก็ตาม

2.7 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงานรวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ สภาพทางกายภายในของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องาน

2.8 สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคณะอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลนั้น ๆ ซึ่งตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม ความมีเกียรติและศักดิ์ศรี เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน

ลักษณะสำคัญของทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก

ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก (อ้างถึงใน สุนันท์ แก้วกล้า 2542 : 14 – 18) เป็นแนวคิดที่มีประโยชน์ต่อการบริหารและการจัดการบุคลากรในองค์กร ที่ชี้แนะการจัดบรรยากาศสิ่งแวดล้อมให้มีลักษณะสุขอนามัยต่อการทำงานเพื่อให้สงวนรักษาสภาพผู้ปฏิบัติงานให้อยู่กับองค์กรไม่ลาออกหรือเปลี่ยนงาน เพราะการจัดองค์ประกอบสุขอนามัยจะช่วยกำจัดความรู้สึกไม่พอใจงานออกไปจากบุคลากร แต่บุคลากรจะมีผลผลิตในการทำงาน (Productive) จะต้องอาศัยการจัดองค์ประกอบสิ่งจูงใจในเนื้องานให้เหมาะสม คนจึงจะรักพอใจงานเป็นที่มาของการสร้างผลงานที่น่าพอใจ ทฤษฎีนี้มีจุดเด่นที่แยกสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจในงานกับสิ่งที่ทำให้พอใจในงานไว้เป็น 2 ส่วน แยกต่างหากไม่เกี่ยวข้องกัน คือ ปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจที่ต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน

จากทฤษฎีของ เฮอริชเบิร์ก Herzberg กล่าวได้ว่า ปัจจัยจูงใจหรือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวกับองค์ประกอบเรื่องเนื้อหาหรือลักษณะของงาน ความสำเร็จ การยอมรับและยกย่อง ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า หรืออาจกล่าวได้ว่าองค์ประกอบของปัจจัยจูงใจหากองค์ประกอบเหล่านี้เมื่อปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ต่ำกว่าระดับที่ยอมรับได้จะไม่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานที่ทำ และไม่ได้ทำให้เกิดความ พึงพอใจงานที่ทำเลย ถ้าหากว่างานไม่ใช่ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ และการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยอนามัยทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้น กล่าวคือเมื่อพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองปัจจัยนี้อย่างเพียงพอ การที่เฮอริชเบิร์ก Herzberg เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า “ปัจจัยอนามัย” เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ทำหน้าที่คล้ายกับหลักการของอนามัยทางจิตใจที่ป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ของ ผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมของงาน ดังนั้น สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมของงานที่ทำ ซึ่งสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา โครงสร้าง เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมของการทำงาน เมื่อปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ต่ำกว่าระดับที่ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาว่าเป็นระดับที่ยอมรับจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่เมื่ออยู่เท่ากับหรือสูงกว่าระดับที่ยอมรับ ความไม่พึงพอใจจะไม่เกิดขึ้นเพียงแต่นำไปสู่สถานะที่เป็นกลางเท่านั้น ดังแสดงในภาพที่ 2

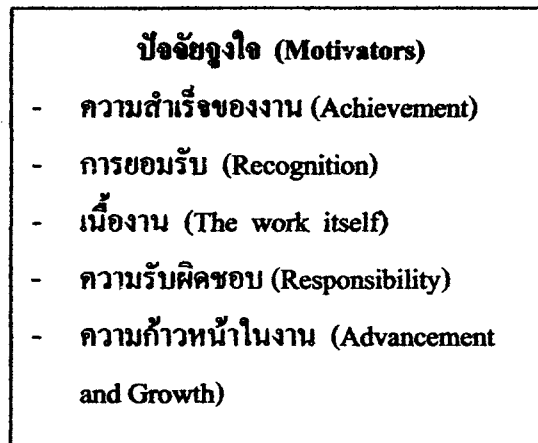
ทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์เกอร์ที่เกี่ยวข้องกับกับปัจจัยจูงใจที่มาจากตัวพนักงาน ไม่ใช่ผู้บริหาร ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อปัจจัยอนามัยที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ และไม่ได้ช่วยจูงใจพนักงานและเป็นปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจ ผู้บริหารจึงควรที่จะพิจารณาแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. ผู้บริหารควรตรวจสอบแก้ไขปัจจัยอนามัยที่ส่อว่าจะก่อเค้าวาจจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจตั้งแต่สาเหตุของความไม่พอใจในการทำงานให้ลดน้อยลง เช่น การพิจารณาจ่ายเงินเดือนให้เพียงพอกับความต้องการ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม จนเกิดสภาพที่เรียกว่า การลดความความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) ตรงกันข้าม หากผู้บริหารจัดหาปัจจัยอนามัยได้ไม่ดี องค์กรอาจประสบปัญหา เช่น เกิดความขัดแย้ง การขาดงาน หรืออัตราการเข้าออกงานสูง

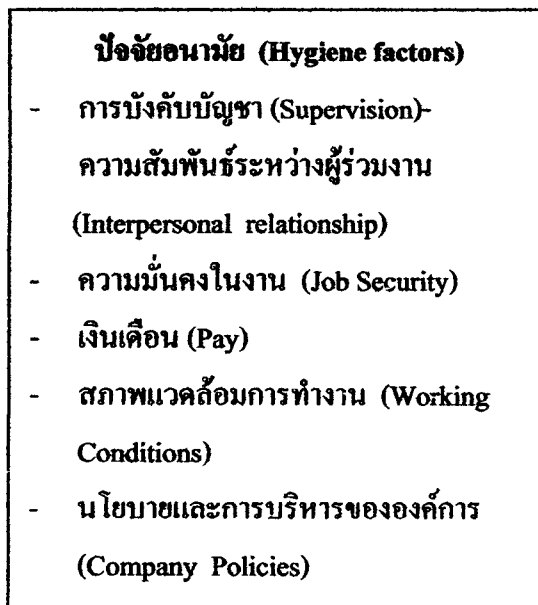
2. ผู้บริหารควรสร้างเสริมปัจจัยจูงใจให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของ การควบคุม เช่น โอกาสประสบผลสำเร็จในงาน การยอมรับ การเพิ่มความรับผิดชอบให้สูงขึ้น ผู้บริหารจึงสร้างปัจจัยจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้

3. ผู้บริหารไม่ควรคาดหวังมากเกินไปในผลของการจูงใจจากการลงทุน เช่น การปรับปรุงห้องทำงาน ห้องพักผ่อน หรือการเพิ่มเงินเดือนให้สูงขึ้นเพราะเป็นปัจจัยอนามัย ตรงกันข้ามผู้บริหารควรให้ความสนใจหรือมุ่งไปที่เนื้องานเพื่อการจูงใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง โอกาสความก้าวหน้าของพนักงานหรือโอกาสการพัฒนาพนักงาน โดยใช้แนวทางการเพิ่มความสามารถของงาน (Job Enrichment) ที่เป็นการเพิ่มหรือขยายคุณภาพของงาน เช่น เพิ่มความรับผิดชอบในงาน การออกแบบงานให้เกิดผลสำเร็จของงานชัดเจน การเพิ่มโอกาสให้ก้าวหน้า ซึ่งดีกว่าการหมุนเวียนงาน (Job Rotation)

ความพึงพอใจในงาน (Performance satisfaction)



ความไม่พึงพอใจในงาน (Performance dissatisfaction)



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของเฮอริเบอร์ก
ที่มา : สุนันท์ แก้วกล้า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การ
ปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขา ใน
สำนักงาน เขต 43” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2542

สรุป จากทฤษฎีสองปัจจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่า การจูงใจให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน ทำงานอย่างบรรลุผลสำเร็จนอกจากองค์การจะต้องตอบสนองปัจจัยจูงใจให้พนักงานทำงานแล้วองค์การยังต้องสนองตอบปัจจัยที่ป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายด้วยการรักษาและคงอยู่ของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างสัมฤทธิ์ผล

2. สำนักงานประกันสังคม

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอัตรากำลังของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมได้จัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อัตรากำลังพนักงานของสำนักงานประกันสังคมตามราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 111 ตอนที่ 20 ก ลงวันที่ 31 พฤษภาคม 2537 ดังนี้

ราชการบริหารส่วนกลาง

- (1) สำนักเลขานุการกรม
- (2) กองการเจ้าหน้าที่
- (3) กองการเงินและบัญชีกองทุน
- (4) กองเงินสมทบ
- (5) กองตรวจสอบ
- (6) กองทะเบียนและประมวลผล
- (7) กองนิติการ
- (8) กองประโยชน์ทดแทน
- (9) กองประสานการแพทย์และฟื้นฟูสมรรถภาพ
- (10) กองวิชาการและแผนงาน
- (11) สำนักงานกองทุนเงินทดแทน

ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานประกันสังคมจังหวัด

อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม

ราชการบริหารส่วนกลาง

- (1) สำนักงานเลขานุการกรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของสำนักงาน

ประกันสังคม และราชการที่มีได้แยกให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใด โดยเฉพาะ
อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

- ก. ปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักงานประกันสังคม
- ข. ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวก งานเลขานุการและงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม
- ค. ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะของสำนักงานประกันสังคม
- ง. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(2) กองการเจ้าหน้าที่ มีอำนาจหน้าที่

- ก. จัดระบบงานและบริหารงานบุคคลของสำนักงานประกันสังคม
- ข. ดำเนินการเกี่ยวกับงานสวัสดิการข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานประกันสังคม
- ค. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(3) กองการเงินและบัญชีกองทุน มีอำนาจหน้าที่

- ก. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเงิน จ่ายเงิน เก็บรักษาเงิน จัดทำบัญชี งบดุลและรายงานการเงินของกองทุนประกันสังคม
- ข. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม
- ค. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(4) กองเงินสมทบ มีอำนาจหน้าที่

- ก. ดำเนินการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนประกันสังคมของนายจ้าง และการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนของลูกจ้างและบุคคลที่มีใช้ลูกจ้าง รวมทั้งการจัดทำทะเบียนนายจ้างและผู้ประกันตนซึ่งส่งเงินสมทบเข้ากองทุน
- ข. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบกองทุนประกันสังคมและเงินเพิ่ม และเสนอแนะเกี่ยวกับการลดส่วนอัตราเงินสมทบต่อคณะกรรมการประกันสังคม
- ค. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(5) กองตรวจสอบ มีอำนาจหน้าที่

ก. ตรวจสอบการปฏิบัติของนายจ้างให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานในส่วนที่เกี่ยวกับเงินทดแทนและกองทุนเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ข. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(6) กองทะเบียนและประมวลผล มีอำนาจหน้าที่

ก. ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดและพัฒนาระบบข้อมูล งานบันทึกข้อมูลงานประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ให้แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม

ข. เป็นศูนย์กลางเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการประกันสังคมและศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม

ค. ออกหนังสือสำคัญแสดงการขึ้นทะเบียนประกันสังคมให้แก่นายจ้างและออกบัตรประกันสังคมให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตน

ง. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(7) กองนิติการ มีอำนาจหน้าที่

ก. ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมายและระเบียบในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง งานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบในทางแพ่ง และงานคดีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม

ข. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการอุทธรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม

ค. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(8) กองประโยชน์ทดแทน มีอำนาจหน้าที่

ก. ดำเนินการกำหนดประโยชน์ทดแทนให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ข. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(9) กองประสานการแพทย์และฟื้นฟูสมรรถภาพ มีอำนาจหน้าที่

- ก. ประสานการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้างผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และเป็นที่ยปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางการแพทย์
- ข. กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์แก่สถานพยาบาลภายใต้โครงการประกันสังคม
- ค. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการการแพทย์ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม
- ง. ดำเนินการเพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกันตนในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการลดการเจ็บป่วยหรือประสพอันตราย ทั้งเนื่องจากการทำงานและมีไข้เนื่องจากการทำงาน
- จ. ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์และด้านอาชีพแก่ลูกจ้างผู้ประกันตน เพื่อให้สามารถกลับเข้าทำงานหรือประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม
- ฉ. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(10) กองวิชาการและแผนงาน มีอำนาจหน้าที่

- ก. เสนอแนะระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการคุ้มครองแรงงานในส่วนที่เกี่ยวกับเงินทดแทนและกองทุนเงินทดแทน และด้านการประกันสังคม
- ข. จัดระบบการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการด้านสถิติและข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคม จัดทำรายงานประจำเดือน ประจำภาคและประจำปี รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับงานห้องสมุดของสำนักงานประกันสังคม
- ค. จัดทำและประสานแผนการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนแม่บทของกระทรวง รวมทั้งเร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด
- ง. ติดต่อและประสานงานกับองค์การหรือหน่วยงานต่างประเทศด้านความช่วยเหลือและความร่วมมือด้านการคุ้มครองแรงงานในส่วนที่เกี่ยวกับเงินทดแทนและกองทุนเงินทดแทน และด้านการประกันสังคม
- จ. เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมแก่นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน
- ฉ. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการประกันสังคม

ข. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(11) สำนักงานกองทุนเงินทดแทน มีอำนาจหน้าที่

ก. ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดอัตราเงินสมทบ การจัดเก็บเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนและการจัดหาผลประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทน

ข. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเงิน จ่ายเงิน เก็บรักษาเงิน จัดทำบัญชีรับ-จ่าย และรายงานการเงินของกองทุนเงินทดแทน

ค. ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดเงินทดแทนและการจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับเงินทดแทนและกองทุนเงินทดแทน

ง. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน

จ. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายจ้างให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับเงินทดแทนและกองทุนเงินทดแทน

ฉ. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

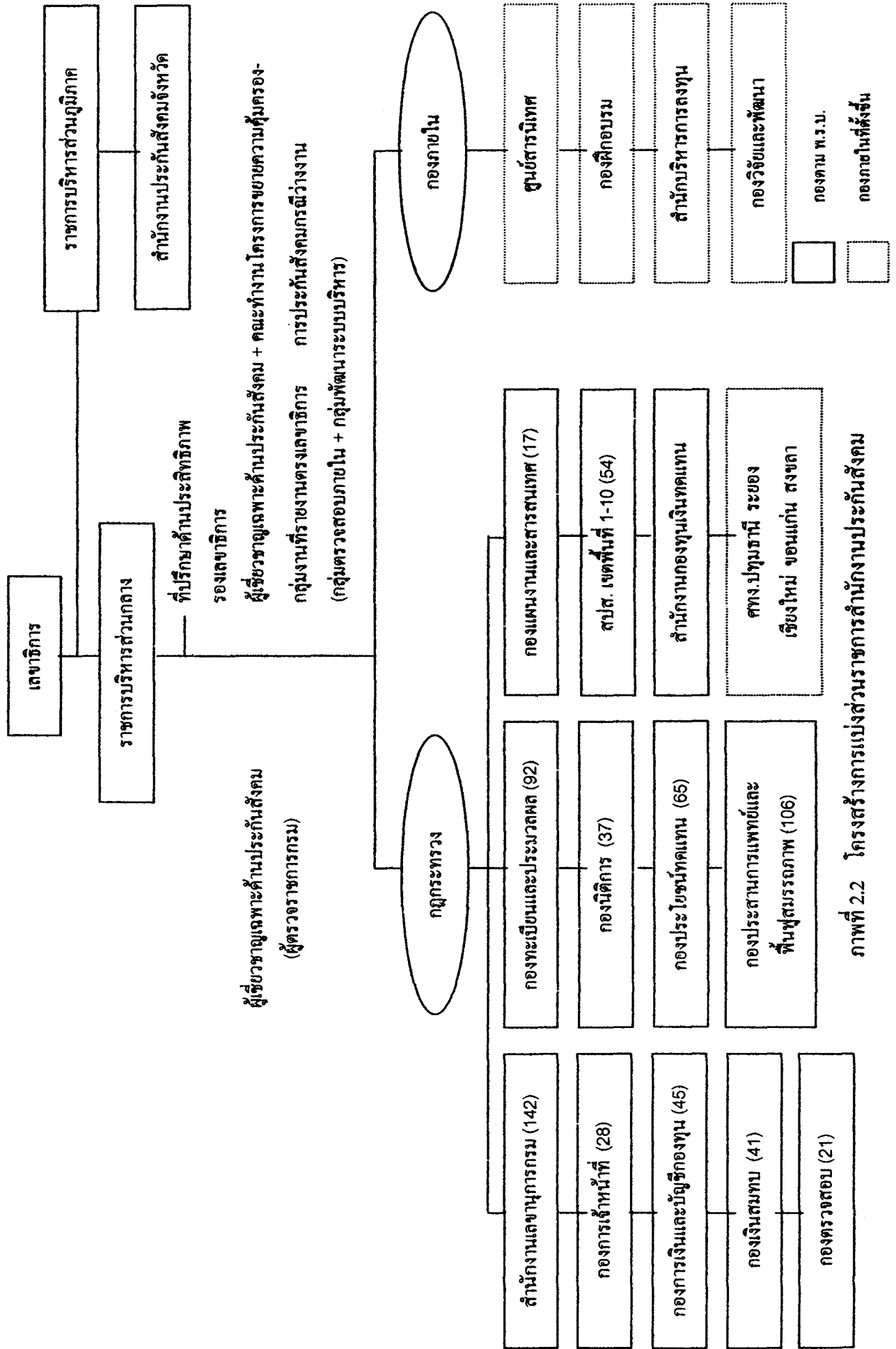
สำนักงานประกันสังคมจังหวัด มีอำนาจหน้าที่

(ก) ปฏิบัติการและประสานงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมในเขตพื้นที่จังหวัด

(ข) รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงานและโครงการต่อสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด

(ค) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม

การบริหารงานภายในสำนักงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
อำนาจหน้าที่

1) งานธุรการ

- (1) งานธุรการ รับผิดชอบรับส่งหนังสือ พิมพ์เอกสาร จัดทำสำเนา เอกสาร จัดเก็บเอกสารและงานธุรการทั่วไป
- (2) งานคลังพัสดุ รับผิดชอบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ทำบัญชีจ่ายทำงบ เดือนและรายงานการเงิน เบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ เก็บรักษา และซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ อาคารสถานที่และงาน อื่น ๆ
- (3) งานแผนงานและรายงาน รับผิดชอบจัดทำแผนงานโครงการ ขอดัง งบประมาณ รวบรวมสถิติ และจัดทำรายงาน

2) ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ

- (1) งานขึ้นทะเบียนนายจ้างและลูกจ้าง ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตาม มาตรา 39 และมาตรา 40 ตามกฎหมายกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม โดยรับคำขอ ตรวจสอบแบบกำหนดเลขที่บัญชีนายจ้าง รหัสประเภทกิจการอัตราเงินสมทบ ออกใบแจ้งหนี้ เรียก เก็บเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน
- (2) งานจัดเก็บเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน รับผิดชอบการประเมินสมทบ ประจำปี และออกใบแจ้งหนี้เงินสมทบ รับคำขอและพิจารณาผ่อนชำระเงินสมทบเป็นงวด ออกใบแจ้งหนี้ เงินสมทบประจำงวด เงินสมทบจากการตรวจบัญชี เงินสมทบจากรายงาน คำจ้างเงินฝาก คำนวณ เงินเพิ่มเติม ส่งจ่ายเงินค่านายจ้างและขออนุมัติตัดหนี้สูญ
- (3) งานจัดเก็บเงินสมทบกองทุนประกันสังคม รับผิดชอบการรับแบบ รายงานแสดงการส่งเงินสมทบและตรวจสอบการนำส่งเงิน คำนวณเงินเพิ่มและส่งจ่ายเงินคืนลูกจ้าง
- (4) งานตรวจสอบและเร่งรัดหนี้ รับผิดชอบในการติดตามนายจ้างที่อยู่ใน ข่ายบังคับของกฎหมายและตรวจบัญชีนายจ้าง โดยประสานกับสำนักงานกองทุนเงินทดแทนและ กองทุนตรวจสอบติดตามเร่งรัดนายจ้างให้นำส่งเงินสมทบตามกำหนด แจ้งกองนิติการเมื่อมีการฝ่า ฝืนและรับคำอุทธรณ์การขึ้นทะเบียนจ่ายเงินสมทบของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม

3) ฝ่ายประโยชน์ทดแทน

- (1) งานรับแจ้ง รับผิดชอบในการรับแจ้งการประสบอันตราย คำร้องเรียนเงิน ทดแทนของลูกจ้างและคำขอรับประโยชน์ทดแทน ตรวจสอบหลักฐานเอกสารเบื้องต้น ลงทะเบียนรับเรื่องเงินทดแทนและสำเนา สำนักงานกองทุนเงินทดแทน จัดเพิ่มคำขอส่งให้งาน วินิจฉัย ๆ ดำเนินการและรับคำอุทธรณ์การส่งจ่ายเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทน

(2) งานวินิจฉัยเงินทดแทน รับผิดชอบการพิจารณาวินิจฉัยสั่งจ่ายเงินทดแทน โดยรวบรวมหลักฐานเอกสารประกอบสอบสวนข้อเท็จจริงและสั่งจ่ายเงินทดแทน ลงทะเบียน คำวินิจฉัยและแจ้งผลแก่นายจ้างและผู้มีสิทธิเปลี่ยนแปลงคำวินิจฉัย สรุปเรื่องเงินทดแทนเพื่อนำเข้าหาหรือคณะกรรมการที่ปรึกษาพนักงานเงินทดแทน สรุปเรื่องอุทธรณ์เงินทดแทนเพื่อนำเสนอคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน ปิดเรื่องคำเนิการเสร็จ ฟิ้นเรื่อง และประเมินการเงินทดแทน

(3) งานวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน รับผิดชอบการพิจารณาวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน โดยรวบรวมและตรวจหลักฐานเอกสารประกอบ สอบสวนข้อเท็จจริง สั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและแจ้งผลการวินิจฉัย และสรุปเรื่องประโยชน์ทดแทนเพื่อนำเข้าหาหรือคณะกรรมการการแพทย์

4) ฝ่ายการเงินและบัญชี

(1) งานรับเงินสมทบรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับชำระเงิน สมทบกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคมจากนายจ้าง ลูกจ้างและผู้ประกันตน รวมทั้งเงินเพิ่มค่าปรับ ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายออกใบเสร็จรับเงิน นำฝากเงินเข้าบัญชีธนาคาร ทำรายงานรับเงิน นำฝากเงินเข้าบัญชี ทำรายงานรับเงินประจำวัน ส่งใบสำคัญรับเงินให้งานบัญชี

(2) งานจ่ายเงิน รับผิดชอบการจ่ายเงินคือนายจ้าง จ่ายเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนทำรายงานจ่ายเงินประจำวัน และส่งเอกสารการจ่ายเงินให้บัญชีและจัดทำเงินคงเหลือประจำวัน

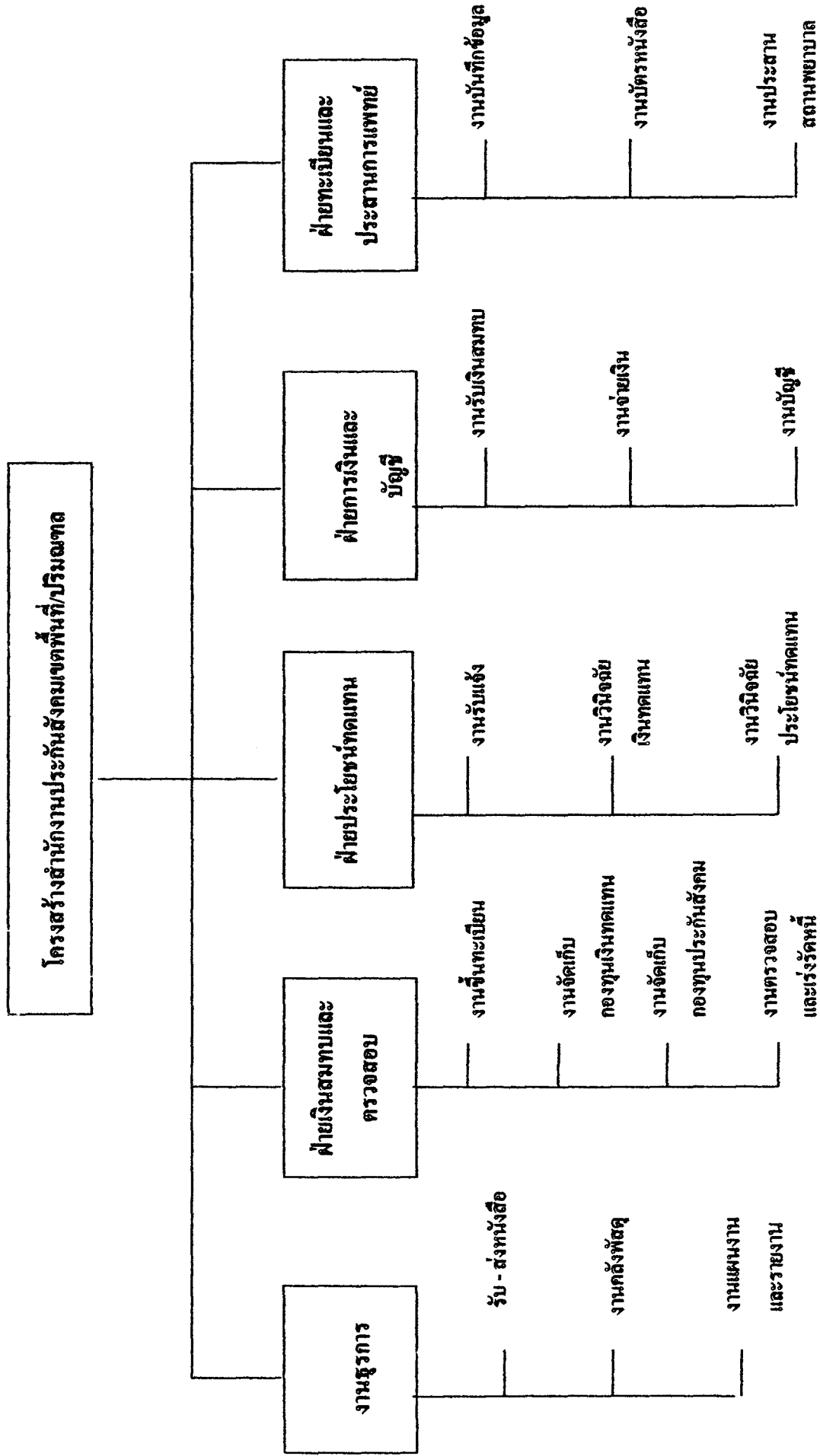
(3) งานบัญชี รับผิดชอบการลงบัญชีรายวัน รายจ่ายของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม จัดเก็บเอกสารการเงินและทำรายงานเงินส่งส่วนกลาง

5) ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์

(1) งานบันทึกข้อมูลและตรวจสอบ รับผิดชอบในการตรวจสอบแบบ การขึ้นทะเบียนนายจ้าง และผู้ประกันตน โดยจัดทำแฟ้มและลงรหัสตรวจสอบ บันทึกข้อมูลนายจ้าง ผู้ประกันตนค่าจ้างการจ่ายเงินสมทบและการรับส่งบัตรรับรองสิทธิ ฯ แก้ไขข้อผิดพลาด ตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูล

(2) งานบัตรและหนังสือสำคัญ รับผิดชอบในการมอบหนังสือสำคัญการขึ้นทะเบียนตรวจสอบและจัดส่งบัตรประกันสังคม รับคำขอใบแทนและหนังสือสำคัญจัดทำทะเบียนรับคำขอและจัดส่งบัตรรับรองสิทธิ ฯ

(3) งานประสานงานสถานพยาบาล รับผิดชอบในการจัดส่งและรับการเลือกสถานพยาบาล รับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/ปริมณฑล

อัตรากำลังพนักงานประกันสังคม

อัตรากำลังของพนักงานประกันสังคมนั้นเนื่องจากการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม ใช้เงินกองทุนประกันสังคมซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของสำนักงานประกันสังคม ในการพิจารณาจัดการสำหรับในปี พ.ศ. 2547 นั้นมีพนักงานประกันสังคมทั่วประเทศอยู่ทั้งหมดจำนวน 2,896 คน สำหรับใน 5 หน่วยงานที่ศึกษามี 1,565 คน ซึ่งมีอัตราการเข้าออกของพนักงาน ๆ จากสถิติที่ทางกองการเจ้าหน้าที่ได้ประมวลไว้ย้อนหลัง 3 ปีดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.1 อัตราการเข้า-ออก ของพนักงานประกันสังคม ย้อนหลัง 3 ปี

ปี พ.ศ.	ประเภทพนักงาน		เข้า	ออก
2545	พนักงานวิชาชีพ		-	-
	พนักงาน	ชั้นสูง	171	71
		พนักงานชั้นกลาง	18	13
		พนักงานชั้นต้น	269	116
		รวม	459	200
2546	พนักงานวิชาชีพ		-	-
	พนักงาน	ชั้นสูง	62	81
		พนักงานชั้นกลาง	5	25
		พนักงานชั้นต้น	171	116
		รวม	238	223
2547	พนักงานวิชาชีพ		-	-
	พนักงาน	ชั้นสูง	191	81
		พนักงานชั้นกลาง	67	20
		พนักงานชั้นต้น	197	136
		รวม	455	247

ที่มา : สำนักงานประกันสังคม กองกลางเจ้าหน้าที่ “อัตราการเข้า-ออกของพนักงานประกันสังคม ย้อนหลัง 3 ปี” สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน 30 พฤศจิกายน 2547

ความก้าวหน้าในการเป็นพนักงานประกันสังคมนั้น พนักงานประกันสังคมสามารถเลื่อนระดับให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ หากหน่วยงานมีอัตราว่าง โดยพนักงานชั้นต้นสามารถเลื่อนเป็นพนักงานชั้นกลางหรือพนักงานชั้นสูง และพนักงานชั้นกลางสามารถเลื่อนเป็นพนักงานชั้นสูงได้ ซึ่งจากสถิติการเข้า-ออกของพนักงานชั้นต้นที่มีอัตราการลาออกเพื่อบรรจุเป็นพนักงานชั้นกลาง และพนักงานชั้นสูงมีจำนวนมากนั้นเนื่องจากบรรจุเข้าเป็นพนักงานชั้นกลางและพนักงานชั้นสูงนั่นเอง

ระเบียบสำนักงานประกันสังคมว่าด้วยการบริหารและจัดการพนักงาน พ.ศ. 2540

ด้วยสำนักงานประกันสังคม ตระหนักถึงปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลัง ซึ่งเป็นข้าราชการ เนื่องจากรัฐบาลเห็นชอบให้ทุกส่วนราชการถือปฏิบัติและดำเนินการตามมาตรการกำหนดขนาดกำลังคนภาครัฐ ดังนั้นสำนักงานฯ จึงแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการจ้างบุคคลในลักษณะชั่วคราว โดยมีการกำหนดระยะเวลาจ้าง 1 ปี เพื่อปฏิบัติงานที่มีความสำคัญทดแทนการขาดแคลนข้าราชการ ซึ่งบุคลากรเหล่านี้สามารถร่วมปฏิบัติงานกับข้าราชการจนประสบผลสำเร็จในระดับหนึ่งเท่านั้น สำนักงานฯ ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานในบางลักษณะที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะเฉพาะและประสบการณ์ รวมทั้ง อัตราค่าจ้างไม่สามารถเทียบเคียงกับภาคเอกชนได้ จึงทำให้อัตราการเข้า-ออก งานอยู่ในปริมาณที่สูง สำนักงานฯ ได้ดำเนินการกำหนดแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล โดยได้ออกระเบียบสำนักงานประกันสังคมว่าด้วยการบริหารและจัดการพนักงาน พ.ศ. 2540 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อปรับปรุงการจ้างบุคลากรในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานฯ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีหลักประกันในการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การปรับปรุงขยายงานประกันสังคมให้ครอบคลุมทั่วถึง และสร้างความชอบธรรมให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่าย ทั้งนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ตลอดจนผู้มาติดต่องานกับประกันสังคมให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เมื่อมารับบริการด้านต่าง ๆ

ดังนั้น สำหรับงานประกันสังคมโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการประกันสังคม จึงวางระเบียบสำนักงานประกันสังคมว่าด้วยการบริหารและจัดการพนักงาน พ.ศ. 2540 นี้ขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารและจัดการพนักงาน ให้มีลักษณะกะทัดรัด คล่องตัว ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน รวมทั้งได้กำหนดมาตรการเสริมสร้างการเพิ่มสวัสดิการ การสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานและกำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานที่

ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อยกประสิทธิภาพการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมให้สูงขึ้นต่อไป

ในการจัดจ้างพนักงานตามระเบียบสำนักงานประกันสังคมว่าด้วยการบริหารและจัดการพนักงาน พ.ศ. 2540 คำเนิการตามมาตรา 24 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ที่กำหนดให้คณะกรรมการประกันสังคมจัดสรรเงินกองทุนประกันสังคมไม่เกินร้อยละสิบของเงินสมทบแต่ละปี เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคม ประกอบกับระเบียบสำนักงานประกันสังคมว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินกองทุน ไปใช้จ่าย เพื่อบริหารงานของสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2534 ข้อ 9 (1) กำหนดให้ค่าใช้จ่าย ในการจ้างลูกจ้างชั่วคราว และข้อ 9 (12) ค่าใช้จ่ายอื่นตามที่คณะกรรมการให้ความเห็นชอบเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคม ดังนั้นในระเบียบฯว่าด้วยการบริหารและจัดการพนักงาน พ.ศ. 2540 จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติตามระเบียบ เพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์ในด้านการบริหารงานบุคคล หรือทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) พนักงานประกันสังคมตามระเบียบการจ้าง

ตามระเบียบประกันสังคมว่าด้วยการบริหารและจัดการพนักงาน พ.ศ. 2540 ได้กำหนดการจ้างพนักงานไว้ 2 ประเภทดังนี้

(1) พนักงานทั่วไป ประกอบด้วย

- พนักงานขั้นต้น พนักงานจ้างจากผู้มีวุฒิกการศึกษาระดับการศึกษา ภาคบังคับจนถึงระดับมัธยมปลายสายสามัญ และอาชีพ
- พนักงานชั้นกลาง พนักงานซึ่งจ้างจากผู้มีวุฒิกการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือเคยเป็นพนักงานขั้นต้นมาเป็นระยะเวลา 3 ปี จะสามารถเลื่อนการจ้างเป็นพนักงานชั้นกลางได้
- พนักงานขั้นสูง พนักงานจ้างจากผู้มีวุฒิกการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเคยเป็นพนักงานชั้นกลางมาเป็นระยะเวลา 3 ปี จะสามารถเลื่อนการจ้างเป็นพนักงานขั้นสูงได้

(2) พนักงานวิชาชีพ ประกอบด้วย

- พนักงานวิชาชีพ พนักงานวิชาชีพที่มีวุฒิกการศึกษาปริญญาตรี
- ผู้ชำนาญการพิเศษ พนักงานจ้างจากผู้มีความรู้ชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อปฏิบัติงานพิเศษตามแผนงานหรือเลขาราชการมอบหมาย

2) ค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงาน

ค่าจ้างของพนักงานจะมีบัญชีค่าจ้างแยกเป็นบัญชีค่าจ้างของพนักงานทั่วไปและพนักงานวิชาชีพ โดยพนักงานทั่วไปและพนักงานวิชาชีพจะมีฐานเงินเดือนขั้นแรกที่แตกต่างกัน และสามารถได้รับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในในแต่ละชั้น ตามผลการประเมินการทำงานเพื่อเลื่อนขั้นการทำงาน (ตารางการปรับบัญชีเงินเดือนพนักงานประกันสังคมอยู่ในภาคผนวก ข.)

สวัสดิการของพนักงาน ประกอบด้วย สวัสดิการเรื่องวันลาต่าง ๆ เช่นสิทธิในการลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อนประจำปี ลาคลอดบุตร ลาไปรับการศึกษาการทหาร หรือระคมพล ลาอุปสมบท และลาไปประกอบพิธีฮัจญ์ และสวัสดิการอื่น ๆ ตามระเบียบราชการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ทางสำนักงานประกันสังคมยังจัดสวัสดิการสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานงานประกันสังคมให้มีสิทธิเท่าเทียมกันในเรื่อง สวัสดิการ โครงการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย โดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมมีสิทธิขอกู้ซื้อบ้าน ได้คนละหนึ่งหลังและทางสำนักงานคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าธนาคารทั่ว ๆ ไป เนื่องจากสำนักงาน ฯ ได้ฝากเงินของผู้ประกันสังคมคนไว้ซึ่งมีปริมาณเงินมีจำนวนมาก จึงส่งผลให้ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อผ่อนชำระราคาบ้านในอัตราต่ำกว่าบุคคลทั่ว ๆ ไป เพราะสำนักงาน ได้วางเงินของผู้ประกันคนไว้เป็นประกันนั่นเองและอีกประการหนึ่งคือการเป็นสมาชิกสหกรณ์ของสำนักงานประกันสังคมคือพนักงานประกันสังคมทุกคนมีสิทธิสมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์ประกันสังคมได้อีกด้วยซึ่งเป็นข้อดีและทางเลือกให้กับสมาชิกอีกด้วย

3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นค่าจ้าง ซึ่งพนักงานได้รับการว่าจ้างมากกว่า 1 ปี ตามประกาศสำนักงานประกันสังคม เรื่องหลักเกณฑ์ และวิธีเลื่อนขั้น ค่าจ้างพนักงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานมีเกณฑ์การประเมินผลงาน 80 คะแนน ความรู้ใช้ในการปฏิบัติงาน 60 คะแนน คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน 60 คะแนน รวมคะแนนประเมิน 200 คะแนน

4) หลักเกณฑ์และวิธีการเลื่อนขั้นค่าจ้างพนักงาน

หลักเกณฑ์และวิธีการเลื่อนขั้นพนักงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามค่าจ้างพนักงาน (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2543 ดังนี้

ข้อ 3 ในประกาศนี้

“ปี” หมายความว่าปีปฏิทิน

“รอบปีที่แล้วมา” หมายความว่า ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31

ธันวาคม ของปีที่แล้ว

(1) การเลื่อนขั้นค่าจ้างพนักงาน ให้เลื่อนตั้งแต่วันที่ 1 มกราคมของปีที่ได้เลื่อนนั้น

(2) พนักงานผู้ซึ่งจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นค่าจ้างประจำปีหนึ่งขั้น ต้องอยู่ในหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ก. ได้รับการว่าจ้างและปฏิบัติงานติดต่อกันมาแล้วตั้งแต่หนึ่งปีขึ้นไป

ข. ในรอบปีที่แล้วมาได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความสามารถและด้วยความอดสาหะจนเกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่สำนักงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาประเมินตามข้อ 19 แห่งระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการบริหารและจัดการพนักงาน พ.ศ. 2540 แล้วเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สมควรจะได้รับการเลื่อนขั้นค่าจ้างหนึ่งขั้น

ค. ในรอบปีที่แล้วมาจนถึงวันออกคำสั่งเลื่อนขั้นค่าจ้าง ต้องไม่เคยถูกลงโทษทางวินัยหรือไม่ปรากฏว่าได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือไม่ถูกศาลพิพากษาในคดีอาญาให้ลงโทษในความผิดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือความผิดที่ทำให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่การงานของตน ซึ่งมีไข่ความผิดที่กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ง. ในรอบปีที่แล้วมาต้องไม่มีวันลาป่วยและลากิจเกินสิบห้าวันทำการ

จ. ในรอบปีที่แล้วมาต้องไม่มาทำงานสายเกินสิบห้าครั้ง

ช. ในรอบปีที่แล้วมาต้องไม่ขาดงาน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร การนับจำนวนวันลาไม่เกินสิบห้าวัน ไม่รวมถึงวันลาดังต่อไปนี้

(ก) ลาป่วยซึ่งจำเป็นต้องรักษาตัวเป็นเวลานาน ไม่ว่าจะคราวเดียวหรือหลายคราวรวมกัน ไม่เกินหนึ่งร้อยยี่สิบวันทำการ

(ข) ลาป่วยเพราะประสบอันตรายในขณะที่ปฏิบัติราชการตามหน้าที่หรือในขณะที่เดินทางไป หรือกลับจากปฏิบัติราชการตามหน้าที่

4.3 พนักงานผู้ซึ่งจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นค่าจ้างประจำปีหนึ่งขั้นครั้ง ต้องเป็นผู้อยู่ในหลักเกณฑ์ต่อไปนี้

(1) ได้รับการว่าจ้างและปฏิบัติงานติดต่อกันมาแล้วตั้งแต่สองปีขึ้นไป

(2) ในรอบปีที่แล้วมาได้ปฏิบัติงานด้วยความสามารถ และด้วยความอดสาหะจนเกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่สำนักงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาประเมินตามข้อ 19 แห่งระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการบริหารและจัดการพนักงาน พ.ศ. 2540 เห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สมควรจะได้รับการเลื่อนขั้นค่าจ้างหนึ่งขั้นครั้ง

(3) ในรอบปีที่แล้วมาจนถึงวันออกคำสั่งเลื่อนขั้นค่าจ้าง ต้องไม่เคยถูกลดโทษทางวินัย หรือไม่ปรากฏว่าได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือไม่ถูกศาลพิพากษาในคดีอาญาให้ลงโทษในความผิดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือความผิดที่ทำให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่การงานของตน ซึ่งมีโทษความผิดที่กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(4) ในรอบปีที่แล้วมาต้องไม่มีวันลาป่วยและลากิจเกินสิบวันทำการ

(5) ในรอบปีที่แล้วมาต้องไม่มาทำงานสายเกินกว่าสิบครั้ง

(6) ในรอบปีที่แล้วมาต้องไม่ขาดงาน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(7) อยู่ในหลักเกณฑ์ประการใดประการหนึ่ง หรือหลายประการดังต่อไปนี้

(ก) ปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ผลดียิ่งจนถือเป็นตัวอย่างที่ดีได้

(ข) ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่เสี่ยงอันตรายเป็นกรณีพิเศษ

(ค) ปฏิบัติงานที่มีภาระหน้าที่หนักเกินกว่าตำแหน่งหน้าที่และเกิด

ประโยชน์ต่อสำนักงานและปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของคุณเป็นผลดีด้วย

(ง) ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้กระทำกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งจนสำเร็จ เป็นผลดีต่อสำนักงาน

4.4 การกำหนดกลุ่มและการเลื่อนขั้นค่าจ้างพนักงานดังนี้

(1) กลุ่มพนักงานให้แบ่งเป็นกลุ่ม ดังนี้

(ก) กลุ่มที่หนึ่ง พนักงานชั้นต้น ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ช่าง (ปวช.) ผู้ช่วยกายภาพบำบัด ผู้ช่วยกายอุปกรณ์ ผู้ช่วยครูฝึกฝีมือแรงงาน ผู้ช่วยพยาบาล ผู้ช่วยอาชีวบำบัด พนักงานขับรถยนต์ คนงาน

(ข) กลุ่มที่สอง พนักงานชั้นกลาง ประกอบด้วย เจ้าพนักงาน ประกันสังคม นายช่าง (ปวส.) เจ้าพนักงานฝึกอาชีพ

(ค) กลุ่มที่สาม พนักงานชั้นสูง/พนักงานวิชาชีพ/ผู้ชำนาญการพิเศษ ประกอบด้วยนักวิชาการประกันสังคม นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักอาชีวบำบัด นักกายภาพบำบัด นักคณิตศาสตร์ประกันภัย นิติกร ช่างกายอุปกรณ์ ครูฝึกฝีมือแรงงาน ผู้ชำนาญการพิเศษ

(2) พนักงานที่จะได้เลื่อนขั้นค่าจ้าง กรณีหนึ่งขั้นครั้งให้มีจำนวนไม่เกินร้อยละสิบห้าของจำนวนพนักงานแต่ละกลุ่ม ณ สิ้นรอบปีที่แล้วมา

5) การจ้างพนักงาน

การจ้างพนักงาน มีหลักเกณฑ์ คือให้กองการเจ้าหน้าที่คำนวณเงินงบประมาณที่ใช้จ่ายในการจ้างพนักงานเสนอขออนุมัติคณะกรรมการเป็นรายปี เมื่อคณะกรรมการอนุมัติก็ให้จ้างพนักงาน โดยทำสัญญาตามแบบที่ทางสำนักงานประกันสังคมกำหนด ซึ่งในการบรรจุเข้าเป็นพนักงานในขั้นต้นให้บรรจุเป็นพนักงานทดลองปฏิบัติงาน ในตำแหน่งที่ได้บรรจุเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าเก้าสิบวัน ในระหว่างทดลองปฏิบัติงานนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นว่าผู้นั้นมีคุณสมบัติไม่คิดหรือไม่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมที่จะปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่ได้รับแต่งตั้ง หรือเมื่อครบกำหนดทดลองงานปฏิบัติงานแล้ว ปรากฏว่าไม่ผ่านการประเมิน ให้ผู้มีอำนาจสั่งให้ผู้นั้นออกจากงานได้

6) หลักเกณฑ์และคุณสมบัติของพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีสิทธิรับค่าตอบแทน

1. เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานประกันสังคม โดยมีระยะเวลาของการปฏิบัติงานติดต่อกันครบ 1 ปี (นับจากวันที่บรรจุ และยังคงสภาพการเป็นพนักงาน จนถึงวันที่ทำการสุดท้ายของปี 2546)

กรณีบรรจุเป็นพนักงานปี 2546 จะมีสิทธิเฉพาะผู้ที่บรรจุในวันที่ 2 มกราคม 2546 (ซึ่งเป็นวันทำการแรกของปี 2546 เท่านั้น)

2. มีความประพฤติเรียบร้อย มีความรับผิดชอบ ความพยายาม ความตั้งใจในการทำงาน และมีความมานะบากบั่น ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหาที่จะปฏิบัติงานในภาระหน้าที่ของงานให้สำเร็จ และยอมรับผลที่เกิดจากการทำงานอย่างมีเหตุผล และปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบแบบแผนและข้อบังคับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

3. ต้องไม่เคยถูกลงโทษทางวินัย หรือปรากฏว่าได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ในปี 2546

4. มีความเสียสละและอุทิศเวลาให้ราชการด้วยความตั้งใจอย่างเต็มความรู้ความสามารถโดยในปี 2546 (1 มค.-31 ธค. 2546) มีวันลาป่วยและลากิจไม่เกิน 15 วัน สายไม่เกิน 15 ครั้ง และต้องไม่ขาดราชการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร โดยสถิติวันลาคิดเป็น 2 ช่วงคือ

4.1 ช่วงแรก ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2546 – 30 พฤศจิกายน 2546 ให้ดำเนินการจัดส่งให้สำนักงานประกันสังคมทราบเพื่อพิจารณา

4.2 ช่วงที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2546 – 31 ธันวาคม 2546 ให้ส่งสถิติวันเพิ่มเพื่อตรวจสอบว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนหรือไม่ ภายในวันที่ 5 มกราคม 2547

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำเนา สมบูรณ์ (2538: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเขตการศึกษา 10” ศึกษาความพึงพอใจของนักวิชาการศึกษา เขตการศึกษา 10 ในภาพรวมและองค์ประกอบย่อย ความพึงพอใจในงานเพื่อศึกษาลำดับขององค์ประกอบความพึงพอใจของนักวิชาการศึกษา การศึกษา 10 องค์ประกอบที่พอใจมากที่สุดไปถึงพอใจน้อยที่สุดและเพื่อศึกษาความประสงค์ของตัวแปรด้านภูมิหลังต่าง ๆ กับความพึงพอใจในงานของนักวิชาการศึกษา เขตการศึกษา 10 กลุ่มตัวอย่างคือ นักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 10 ได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี ยโสธร ร้อยเอ็ด มหาสารคาม กาฬสินธุ์ นครพนม และอำนาจเจริญ จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติของนักวิชาการศึกษา เขตการศึกษา 10 มีความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ การศึกษามีความพึงพอใจในงานสูงสุดด้านเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าระดับมาก และในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยมีความพึงพอใจน้อย ลำดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่ พึงพอใจระดับปานกลาง เรียงได้ดังนี้ การปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความมั่นคง และสวัสดิการตัวแปรด้านภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งนักวิชาการศึกษาวุฒิทางการศึกษา ระดับเงินเดือนที่ได้รับ ระดับของตำแหน่ง (ซี) สถานสภาพสมรส หน่วยงานที่ปฏิบัติ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อแยกพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ในด้านความก้าวหน้า นักวิชาการศึกษาหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่านักวิชาการศึกษาชาย และนักวิชาการศึกษาที่โสด (รวมหม้ายและ หย่าร้างด้วย) มีความพึงพอใจสูงกว่านักวิชาการศึกษาที่สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน สำหรับในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ นักวิชาการศึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมีความพึงพอใจมากกว่านักวิชาการศึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ สำหรับในด้านเพื่อนร่วมงาน นักวิชาการศึกษาที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน มีความพึงพอใจสูงกว่านักวิชาการศึกษาที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน และ 5 คน ขึ้นไป

ทรงสวัสดิ์ ราสี (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขอำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ” เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า

อาสาสมัคร สาธารณสุขมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยพื้นฐานประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ การศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครพบว่าเพศมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ส่วนอายุมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์การเป็นอาสาสมัคร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร

สุนันท์ แก้วกล้า (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยสังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 โดยได้นำแนวคิดทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของบาร์นาร์ด ทฤษฎีเสริมแรงของสกินเนอร์มาใช้ร่วมกับแนวคิดปัจจัยจูงใจและปัจจัยขอนามัยของเฮอริเบอร์มาใช้เพียง 5 ด้าน คือ สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน รายได้และสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านก็มีความพึงพอใจในระดับมากมีเพียงด้านรายได้และสวัสดิการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ไชยรุต คริสกุล (2542 : 61 - 79) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33 “ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพ ตำแหน่ง เพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ใน 6 ด้าน คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้วยการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือน

ศิริเพิ่ม เขาวนัสศิลป์และสงคราม เขาวนัสศิลป์ (2542 : 57 - 70) ทำการศึกษาเรื่อง “ด้านลักษณะประชากรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในสถานประกอบการรัฐวิสาหกิจ โรงแรมและโรงงานในเขตภาคเหนือ” กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการสถานประกอบการรัฐวิสาหกิจ (พนักงานการประปา) โรงแรม และโรงงาน (ผลิตเสื้อผ้า) ในภาคเหนือตอนบน จำนวน 471 คน ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในงานโดยการประเมินค่า 5 ระดับ เป็น 14 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ความพึงพอใจในหัวหน้างาน สุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน ความพึงพอใจ

ในเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อการหยุดงานตามเทศกาล ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ความพึงพอใจต่อความมั่นคงของครอบครัว ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในงาน ความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงาน ความพึงพอใจต่อรายได้และค่าตอบแทน ความพึงพอใจรางวัลพิเศษในการทำงาน ความพึงพอใจในความท้าทายของงาน ความพึงพอใจในคุณภาพของงาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความพึงพอใจต่อการยืดหยุ่นเวลาทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ภูมิลำเนาเดิมในเขตอำเภอเมือง สภาพการพักอาศัยกับครอบครัว สถานภาพทางการสมรส มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

วไลพร เก่งธัญการ (2542 : 64 - 65) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายวิชาการศึกษาเฉพาะกรณีสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยพบว่า ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการได้มีการปรับระบบงานใหม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงสถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือรวมทั้งระบบทางเดินของงานให้มีความคล่องตัว ลดอัตราความเสี่ยงในการทำงาน เพิ่มบรรยากาศแก่สถานที่ทำงาน รองลงมาคือความก้าวหน้าในการทำงาน กล่าวคือเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ส่งเสริมให้มีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ตามความสามารถและข้าราชการทุกคน มีโอกาสเท่าเทียมกัน ด้านภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของข้าราชการแต่ละตำแหน่งมีความชัดเจนทำให้งานมีคุณภาพและสามารถเสร็จสิ้นงานประจำวันได้เร็ว ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ส่วนด้านรายได้ของข้าราชการ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

จิราพร ราชประสิทธิ์ (2545 : 98 - 99) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาของพนักงานฝ่ายก่อสร้างพลังความร้อน ได้นำแนวคิดการงูใจของมาสโลว์ และแนวคิดแรงงูใจของเฮร์เบอร์ก โดยประยุกต์ในส่วนของเฮร์เบอร์กเพียง 6 ด้าน คือ ลักษณะของงาน เงินเดือนและรายได้ การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากมีเพียงด้านเดียวคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

กรีนและคราฟท์ Greene and Craaft (อ้างถึงใน จิราพร ราชประสิทธิ์ 2545 : 21) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า 1) ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงานกลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขในการทำงานต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจจะมีผลผลิตจากงานที่ดี 2) ความสำเร็จจากการทำงานก่อให้เกิดความพึงพอใจ ผลงานที่ดีมีผลผลิตสูงจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับคนปฏิบัติงาน 3) รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน แนวความคิด

นี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับผลตอบแทนเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเกิดผลของงานด้วย

แฮมเมอร์ Hammer (อ้างถึงใน จิราพร ราชประสิทธิ์ 2545 : 22) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของครูที่สอนในชั้นพิเศษ ในรัฐโอไฮโอว่า โดยนำทฤษฎีของเฮร์สเบอร์กมาใช้ ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบที่ทำให้ครูชั้นพิเศษพอใจในการทำงาน คือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจคือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 2) เมื่อพิจารณาตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ สถานภาพการสมรส แล้วความ พึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ชัยพร ศรีโบราณ (2545 : 61 - 75) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งใช้ปัจจัยงูใจ 5 ด้าน และปัจจัยอนามัย 6 ด้าน เป็นกรอบในการศึกษาซึ่งวัดความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยงูใจทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้า ดังนี้ 1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีองค์ประกอบในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน โอกาสใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ผลสำเร็จของงานนำความก้าวหน้าและชื่อเสียงสู่โรงแรม การนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าโดยส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก มีเพียงข้อเดียวที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางคือการนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปใช้ในการปฏิบัติงาน 1.2 ด้านการยอมรับในการทำงาน มีองค์ประกอบในเรื่อง รู้สึกมีเกียรติศักดิ์ศรีและ ภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงาน ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชารับแนวทางปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงานมักขอคำปรึกษาทั้งเรื่องงานและส่วนตัว ผู้บังคับบัญชามอบงานพิเศษให้ ทำเสมอและได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการในงานสำคัญ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีเพียงข้อเดียว คือ รู้สึกมีเกียรติศักดิ์ศรีและภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงาน 1.3 ด้านลักษณะงาน มีองค์ประกอบในเรื่อง งานที่ทำน่าสนใจท้าทายความสามารถ ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด งานที่ทำเหมาะสมกับบุคลิกภาพ เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ ช่วยให้มีความพึงพอใจในการทำงานมาก พบว่า ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก 1.4 ด้านความรับผิดชอบ มีองค์ประกอบในเรื่อง มีโอกาสทำงานอย่างอิสระและเลือกวิธีทำงานได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญ งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลา ได้รับ

มอบหมายงานใหม่ ๆ เสมอ งานที่ทำมีความสำคัญต่อโรงแรม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีเพียงเรื่องงานที่ทำสำคัญต่อโรงแรมและงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก 1.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีองค์ประกอบในเรื่อง ได้รับสนับสนุนให้ได้ศึกษาต่อ การเข้ารับการอบรมสัมมนา ได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสก้าวหน้า รับผิดชอบงานที่สำคัญมากขึ้น พบว่า ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยอ้อมจำนวน 6 ด้าน นั้น ประกอบด้วย ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ดังนี้ 2.1 ด้านการบังคับบัญชา มีองค์ประกอบในเรื่อง ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแนะนำและสอนงาน มีความคิดเห็นริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการตัดสินใจ บริหารงานโดยยึดระเบียบและเหตุผล วางตัวเหมาะสมและเข้าใจผู้อื่น พบว่า ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก 2.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีองค์ประกอบในเรื่อง กฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด มีสิ่งอำนวยความสะดวกและวัสดุอุปกรณ์ครบถ้วน บรรยากาศและสภาพแวดล้อมกระตุ้นให้ทำงาน ระบบป้องกันอัคคีภัยและอันตรายจากการทำงาน ระบบบำบัดน้ำเสียและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พบว่า ทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก 2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีองค์ประกอบในเรื่อง ส่วนใหญ่มีความสนิทสนมกันให้ความช่วยเหลือและแนะนำเมื่อมีปัญหา มีความรักใคร่ปรองดองและให้ความร่วมมือช่วยเหลือกัน สบายใจเมื่อได้ปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ในโรงแรม บรรยากาศการทำงานอบอุ่น พบว่า ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก 2.4 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีองค์ประกอบในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานความรู้ความสามารถ ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างเหมาะสม การเลื่อนหรือเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นลำดับ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอแก่ค่าครองชีพ พบว่า ทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีองค์ประกอบในเรื่อง งานที่ทำเป็นงานหลักของโรงแรม การออกจากงานยึดถือตามกฎ ระเบียบของโรงแรม งานที่ทำมีกฎหมายคุ้มครองการทำงาน โรงแรมให้ความสำคัญต่อการชำระรักษาบุคลากร โรงแรมส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก 2.6 ด้านนโยบายและการบริหาร มีองค์ประกอบในเรื่อง ผู้บังคับบัญชามีเจตตสุประสงค์และนโยบายในการปฏิบัติงานให้ทราบ เข้าใจแผนงานและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของโรงแรม มอบหมายงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ พอใจระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียง 2 ข้อ คือ มี

ส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญและพอใจระบบการติดตาม ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ราณี อมรินทร์รัตน์ (2545: 72-79) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตาโดยใช้ตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการของโรงแรม จำนวน 222 คน พนักงานผู้ให้บริการของโรงแรมจำนวน 119 คน และผู้บริหารโรงแรมจำนวน 12 คน รวมทั้งหมด 353 คน ผลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมจากตัวอย่างที่สัมภาษณ์ พบว่า พนักงานส่วนมากมีความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เพราะเห็นความก้าวหน้าในงานที่ทำ พนักงานเกือบทั้งหมดได้รับการนิเทศงานจาก ผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ และได้รับการฝึกอบรมในการพัฒนางานในด้านบริการ พนักงานมีความสามารถทำหน้าที่แทนกันเมื่อคนเดิมไม่สามารถทำหน้าที่ได้ เมื่อเกิดปัญหาลูกค้าไม่พอใจในบริการ พนักงานส่วนใหญ่ปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 คือ การให้บริการของพนักงาน

วิริยะ เจริญพงษ์ (2545 : 95 - 96) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานบนฝั่งกับพนักงานนอกฝั่ง บริษัทยู โนแคล ไทยแลนด์ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการจูงใจของกิลล์เบอร์และแนวคิดของเฮอร์ตเบอร์กในแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยอ้อมนัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีใช้เพียง 4 ด้าน คือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ในงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสำเร็จของงาน พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมาก

เอกฤทธิ์ ปานคำ (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 5-6 ต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนคดีอาชญากรรม พบว่า ความพึงพอใจด้านปัจจัยภายในองค์กร ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร การปฏิบัติงานด้านการสืบสวนคดีอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 5-6 ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนคดีอาชญากรรม อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจด้านปัจจัยภายในองค์กร และความพึงพอใจด้านปัจจัยภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนคดีอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 5-6

เจนยุทธ ประภูล (2547: 121 - 124) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อนุศาสนาจารย์ในเรือนจำและทัณฑสถาน พบว่าปัจจัยบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อนุศาสนาจารย์ คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง อายุราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการ

ทำงานโดยภาพรวมระดับมาก คือ อัตราเงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับ
 ผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จ ในการ
 ปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และ
 ทัศนคติผู้ต้องขัง

ส่วนปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่อนุศาสนาจารย์ คือ
 อนุศาสนาจารย์ขาดความรู้ความชำนาญในเทคนิควิธีการอบรมและวิชาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่
 ขาดความริเริ่มสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ประกอบกับผู้บริหารเรือนจำ
 หรือทัณฑสถานบางคนไม่สนับสนุนเท่าที่ควร อีกทั้งเจ้าหน้าที่สายงานอื่นไม่ให้ความสะดวกและความ
 ร่วมมือ ส่วนปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่
 อนุศาสนาจารย์ คือ ขาดแคลนอนุศาสนาจารย์ ยานพาหนะ และวัสดุอุปกรณ์และสื่อการเรียนการ
 สอนรวมถึงเรือนจำหรือทัณฑสถานมีสภาพแออัดและทรุดโทรม ตลอดจนอนุศาสนาจารย์มีอัตรา
 เงินเดือนน้อยและ มีความก้าวหน้าช้ากว่าสายงานอื่น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อวัดและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่งและ รายได้ต่อเดือน มีวิธีดำเนินการวิจัยต่อไปนี้

1. ประชากร และ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากร (Population) ประชากรในที่นี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานประกันสังคมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการและปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 1,565 คน

1.2 ขนาดตัวอย่างของประชากร (Sample Size) ที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานประกันสังคม จำนวน 318 คน ใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างคือ (กึ่งพร ทองใบ 2544:14)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
N = ขนาดประชากรเป้าหมาย
e = 0.05

การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบความน่าจะเป็นแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) ได้สัดส่วนของจำนวนพนักงาน รวม 318 คน (Proportion Allocation of Sample Size) ดังนี้

(1) การคำนวณหาสัดส่วนของขนาดตัวอย่างในแต่ละกลุ่มจำแนกตามหน่วยงานที่ศึกษาเพื่อกระจายโอกาสของการเลือกตัวอย่างที่เท่าเทียมกันในแต่ละกลุ่มโดยใช้วิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่างพนักงานประกันสังคม} = \frac{\text{จำนวนพนักงาน} \times 318}{\text{จำนวนพนักงานรวม}}$$

$$\begin{aligned} \text{ตัวอย่าง จังหวัดนนทบุรี} &= \frac{43 \times 400}{1,565} \\ &= 9 \text{ ราย} \end{aligned}$$

สรุปสัดส่วนของจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มพนักงาน

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน	กลุ่มตัวอย่าง
1) สำนักงานใหญ่ (633 คน)		
- สำนักงานเลขานุการกรม	142	29
- กองการเจ้าหน้าที่	28	6
- กองการเงินและบัญชีกองทุน	45	9
- กองเงินสมทบ	41	8
- กองตรวจสอบ	21	4
- กองทะเบียนและประมวลผล	92	19
- กองนิติการ	37	7
- กองประชาสัมพันธ์ทดแทน	65	13
- กองประสานการแพทย์และฟื้นฟูสมรรถภาพ	106	22
- กองแผนงานและสารสนเทศ	25	5
- สำนักงานกองทุนเงินทดแทน	31	6

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน	กลุ่มตัวอย่าง
2) กรุงเทพมหานคร (732 คน)		
เขต 1	77	16
เขต 2	80	16
เขต 3	109	22
เขต 4	99	20
เขต 5	96	20
เขต 6	55	11
เขต 7	86	17
เขต 8	57	12
เขต 9	28	6
เขต 10	45	9
3) นนทบุรี	43	9
4) ปทุมธานี	104	21
5) สมุทรปราการ	53	11

ที่มา : สำนักงานประกันสังคมกองการเจ้าหน้าที่ กระทรวงแรงงาน”สรุปสัดส่วนของจำนวน
ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มพนักงาน” สำนักงานประกันสังคม ตุลาคม
2547

(2) การสุ่มด้วยวิธีการนำรายชื่อพนักงานในแต่ละหน่วยงาน 5 แห่งมาจับฉลาก เลือก
ตัวอย่างให้ได้ครบนำจำนวนสัดส่วนของตัวอย่างที่กำหนดไว้ 5 กลุ่มในข้อ (1)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน ลักษณะงาน การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ทำงาน ความมั่นคงในงาน รายได้และสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.2 วิธีสร้างเครื่องมือ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวิธีการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.2.1 ศึกษา รายงาน เอกสารต่าง ๆ หนังสือตำรา บทความ ที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีวิชาการ และเกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม ข้อมูลสถิติ การวิจัยการศึกษาของผู้ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคมที่มีผู้เคยทำการวิจัยมาแล้วในอดีตเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาและเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและมีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

2.2.2 สร้างแบบสอบถามฉบับร่างขึ้นแล้วเสนอต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำ แล้วปรับปรุงแบบสอบถาม

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (รายนามปรากฏในภาคผนวก) ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content validity) ความครอบคลุมของเนื้อหา และภาษา ที่ใช้แล้ว โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index Objective Congruency – IOC)

ใช้สูตร

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

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการหาค่าความตรงของเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อได้ค่า IOC เฉลี่ย 0.9625 จึงได้คัดเลือกไว้ แล้วผู้วิจัยได้ประมวลข้อแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ต่อ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อปรึกษาและพิจารณาให้ความเห็นชอบ จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่

ปริกษาวิทยานิพนธ์ก่อนนำไปทดลอง (Try - out) เพื่อให้แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (Reliability) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดลอง (Try - out) กับพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุษุขและจังหวัดสระบุรี จำนวน 30 คน และเก็บแบบสอบถามมาทดสอบความเที่ยง (Value Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha ของ Conbarch) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9690

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.2 จัดส่งแบบสอบถามถึงหน่วยงานต้นสังกัดของประชากร ผู้ตอบแบบสอบถามด้วย

ตนเองและขอความร่วมมือจากงานบริหารทั่วไปของแต่ละหน่วยงานแจกแบบสอบถาม และขอรับคืนด้วยตนเอง รวมจำนวนทั้งสิ้น 318 ชุด ได้ครบตามจำนวนที่แจกแบบสอบถาม

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในสถิติการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สำนักงานประกันสังคม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่มีระดับ การวัดมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีให้เลือก 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจหรือเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจหรือเห็นด้วยมาก
คะแนน 3 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจหรือเห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจหรือเห็นด้วยน้อย
คะแนน 1 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ 5 ระดับ

(Best,1981: 236 อ้างถึงในญาดา พงศ์บริมิตร 2542: 44) คือ

<u>ช่วงคะแนน</u>		<u>ระดับความคิดเห็น</u>
4.50 - 5.00	หมายความว่า	มากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายความว่า	มาก
2.50 - 3.49	หมายความว่า	ปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายความว่า	น้อย
1.00 - 1.49	หมายความว่า	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม โดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis Variance) ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ดำเนินการทดสอบรายคู่ตามวิธีการของ เซฟเฟ้ (Schaeffer's Method)

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

5. การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลผู้วิจัยใช้ตารางในการนำเสนอข้อมูลและแปลผล โดยการบรรยาย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้นำเสนอผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้
รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของจำนวนสำนักงานประกันสังคมที่ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	184	57.9
ชาย	134	42.1
รวม	318	100.0
ระดับการศึกษา		
ระดับ ปวช.	56	17.6
ระดับ ปวส.	99	31.1
ระดับปริญญาตรี	149	46.9
สูงกว่าปริญญาตรี	14	4.4
รวม	318	100.0
อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	44	13.8
ระหว่าง 2-4 ปี	88	27.7
ระหว่าง 5-6 ปี	92	28.9
อายุ 7 ปี ขึ้นไป	94	29.6
รวม	318	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ตัวแปรพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับตำแหน่ง		
พนักงานขั้นต้น	78	24.5
พนักงานชั้นกลาง	84	26.4
พนักงานชั้นสูง	155	48.7
พนักงานวิชาชีพ	1	0.3
รวม	318	100.0
รายได้ต่อเดือน		
5,000 – 10,000 บาท	232	73.0
10,001 – 15,000 บาท	79	24.8
15,001 – 20,000 บาท	7	2.2
มากกว่า 20,000 บาท	0	0.0
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า

เพศ พบว่า โดยรวมพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.9

ระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 31.1

อายุการทำงาน พบว่า โดยรวมพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมามีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 5 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.9

ระดับตำแหน่ง พบว่า โดยรวมพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดำรงตำแหน่งเป็นพนักงานชั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาดำรงตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.4

รายได้ต่อเดือน พบว่า โดยรวมพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.8

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วยปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านรายได้ต่อเดือน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 4.2–4.13

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกเป็นปัจจัยรายด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ความสำเร็จในการทำงาน	3.76	0.72	มาก
2. ลักษณะงาน	3.68	0.81	มาก
3. การยอมรับ	3.59	0.82	มาก
4. ความรับผิดชอบ	3.97	0.75	มาก
5. ความก้าวหน้า	3.31	0.99	ปานกลาง
6. การบังคับบัญชา	3.17	1.12	ปานกลาง
7. สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	3.50	0.89	มาก
8. ความมั่นคง	3.58	0.89	มาก
9. รายได้และสวัสดิการ	3.04	1.07	ปานกลาง
10. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.43	0.84	ปานกลาง
11. นโยบายและการบริหาร	3.26	1.02	ปานกลาง
รวม	3.57	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับความพึงพอใจ พบว่า ในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คือ $\bar{x} = 3.57$ และ S.D. = 0.76 เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีความพึงพอใจในระดับมาก มี 6 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน การยอมรับ ความรับผิดชอบ สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และความมั่นคง ส่วนอีก 5 ด้าน พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน การบังคับบัญชา รายได้และสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และนโยบายและการบริหาร

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. มีโอกาสการใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน	3.72	0.71	มาก
2. ทุ่มเทความรู้ความสามารถและเวลาเพื่อมุ่งงานให้สำเร็จ	3.77	.77	มาก
3. มีแรงจูงใจให้สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จตามกำหนดไว้	3.74	.75	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาแสดงความพึงพอใจในผลงานของท่าน	3.53	.73	มาก
รวม	3.76	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{x} = 3.76$ และ S.D. = 0.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย	3.53	.86	มาก
2. งานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.41	.74	มาก
3. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่สร้างประสบการณ์ในการทำงานที่ดี	3.62	.76	มาก
4. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่ทำทลายความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.57	.76	มาก
รวม	3.68	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{x} = 3.68$ และ S.D. = 0.81) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านการยอมรับ

ด้านการยอมรับ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะของท่าน	3.27	.91	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าท่านปฏิบัติงานสำเร็จ ตามเป้าหมายและถูกต้องทันเวลา	3.42	.84	มาก
3. เพื่อร่วมงานยอมรับแนวคิดเกี่ยวกับการ ทำงานและข้อเสนอแนะของท่าน	3.60	.75	มาก
4. เพื่อนร่วมงานยอมรับว่าท่านเป็นสมาชิกที่ สำคัญคนหนึ่ง	3.66	.79	มาก
รวม	3.59	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการยอมรับ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ($X = 3.59$ และ $S.D. = 0.82$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามกำหนด	3.78	.79	มาก
2. เพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการทำงานร่วมกับท่าน	3.79	.85	มาก
3. ท่านตัดสินใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและ รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย	3.76	.79	มาก
4. ท่านตั้งใจติดตามแก้ไขปัญหงานที่รับผิดชอบ	3.84	.76	มาก
รวม	3.97	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรับผิดชอบ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{x} = 3.97$ และ S.D. = 0.75) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 4.7 การแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานปัจจุบัน	3.42	.81	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	3.30	.88	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านเข้ารับการอบรมหรือศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้า	3.14	.95	ปานกลาง
4. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ทำอยู่	3.06	.99	ปานกลาง
รวม	3.31	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ ($\bar{x} = 3.31$ และ $S.D. = 0.99$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.8 การแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านการบังคับบัญชา

ด้านการบังคับบัญชา	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ปฏิบัติอย่างเหมาะสมและยุติธรรม	3.00	1.02	ปานกลาง
2. หน่วยงานท่านมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน	3.21	1.06	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชามีความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.03	1.03	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการให้ความดีความชอบ	2.98	1.08	ปานกลาง
รวม	3.17	1.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการบังคับบัญชา โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ ($\bar{x} = 3.00$ และ $S.D. = 1.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและ ข้อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	3.65	.75	มาก
2. เพื่อนร่วมงานและท่านมีการช่วยเหลือกัน ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ	3.62	.82	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและ เป็นกันเองกับท่าน	3.31	.98	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชารับฟังและแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น	3.19	.97	ปานกลาง
รวม	3.50	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{x} = 3.50$ และ S.D. = 0.89) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในระดับมาก มี 2 ข้อ คือ เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานและท่านมีการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานเป็นประจำ ในระดับปานกลางมี 2 ข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและเป็นกันเองกับท่าน และผู้บังคับบัญชารับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ตารางที่ 4.10 การแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้	3.51	.83	มาก
2. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงใจที่ได้เป็นพนักงาน ในหน่วยงานนี้	3.45	.87	มาก
3. ท่านรู้สึกมั่นคงในสถานภาพขององค์กรแห่งนี้	3.46	.89	มาก
4. หน่วยงานของท่านส่งเสริมและพัฒนา ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	3.42	.84	มาก
รวม	3.58	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก
คือ ($\bar{x} = 3.58$ และ S.D. = 0.89) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานสำนักงาน
ประกันสังคมมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 4.11 การแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านรายได้และสวัสดิการ

ด้านรายได้และสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับพอเพียงต่อการดำรงชีพ	2.91	.96	ปานกลาง
2. ท่านพึงพอใจต่อรายได้และสวัสดิการตลอดจนสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	2.90	.95	ปานกลาง
3. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน	2.88	.97	ปานกลาง
4. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของพนักงานประกันสังคมนับว่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น	3.03	1.01	ปานกลาง
รวม	3.04	1.07	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านรายได้และสวัสดิการ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ ($\bar{x} = 3.04$ และ S.D. = 1.07) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.12 การแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. สำนักงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอเพียงในการปฏิบัติงาน	3.28	.77	ปานกลาง
2. สถานที่ที่ปฏิบัติงานของท่านตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สามารถเดินทางไป – กลับด้วยความสะดวก	3.51	.79	มาก
3. สำนักงานของท่านจัดห้องทำงานและสภาพแวดล้อมเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.44	.81	ปานกลาง
4. สำนักงานของท่านมีระบบการรักษาความปลอดภัยอย่างดี	3.44	.77	ปานกลาง
รวม	3.43	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ ($\bar{x} = 3.43$ และ S.D. = 0.84) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ สำนักงานของท่านจัดห้องทำงานและสภาพแวดล้อมเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยดี สำนักงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอเพียงในการปฏิบัติงาน ระดับมากมี 1 ข้อ คือ สถานที่ที่ปฏิบัติงานของท่านตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สามารถเดินทางไป – กลับด้วยความสะดวก

ตารางที่ 4.13 การแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านนโยบายและการบริหาร

ด้านนโยบายและการบริหาร	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. สำนักงานของท่านมีการสั่งงานและมอบหมาย การปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	3.33	.83	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชารับแจ้งวัตถุประสงค์และนโยบาย ในการปฏิบัติงานให้พนักงานได้รับทราบ	3.32	.78	ปานกลาง
3. สำนักงานของท่านมีนโยบายการบริหารงาน โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน	3.31	.81	ปานกลาง
4. สำนักงานของท่านมีหลักเกณฑ์ในการประเมิน ผลงานที่เป็นรูปธรรม	3.10	1.05	ปานกลาง
รวม	3.26	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ ($\bar{X} = 3.26$ และ $S.D. = 1.02$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง โดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.14–4.16

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้

ข้อมูลทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
เพศ			
หญิง	3.46	.58	ปานกลาง
ชาย	3.36	.52	ปานกลาง
รวม	3.42	.55	ปานกลาง
ระดับการศึกษา			
ระดับ ปวช.	3.48	.57	ปานกลาง
ระดับ ปวส.	3.30	.54	ปานกลาง
ระดับปริญญาตรี	3.48	.55	ปานกลาง
สูงกว่าปริญญาตรี	3.35	.63	ปานกลาง
รวม	3.42	.56	ปานกลาง
อายุการทำงาน			
น้อยกว่า 2 ปี	3.57	.62	มาก
ระหว่าง 2 – 4 ปี	3.42	.56	ปานกลาง
ระหว่าง 5 – 6 ปี	3.36	.52	ปานกลาง
อายุ 7 ปี ขึ้นไป	3.41	.55	ปานกลาง
รวม	3.42	.56	ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ระดับตำแหน่ง			
พนักงานชั้นต้น	3.52	0.59	มาก
พนักงานชั้นกลาง	3.26	0.51	ปานกลาง
พนักงานชั้นสูง	3.45	0.54	ปานกลาง
พนักงานวิชาชีพ	-	-	-
รวม	3.42	0.56	ปานกลาง
รายได้ต่อเดือน			
5,000 – 10,000 บาท	3.39	0.57	ปานกลาง
10,001 – 15,000 บาท	3.46	0.50	ปานกลาง
15,001 – 20,000 บาท	3.71	0.48	มาก
มากกว่า 20,000 บาท	-	-	-
รวม	3.42	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามกลุ่ม เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง รายได้และสวัสดิการ พบว่า

ด้านเพศ พบว่า เพศ เพศหญิง ($\bar{x} = 3.46$) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ระดับ ปวช. ($\bar{x} = 3.48$) ระดับ ปวส. ($\bar{x} = 3.30$) ระดับปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.48$) และสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.35$) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านอายุการทำงาน พบว่า อายุการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ระหว่าง 2 – 4 ปี ($\bar{x} = 3.46$) ระหว่าง 5 - 6 ปี ($\bar{x} = 3.36$) และอายุ 7 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.41$) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านระดับตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งของพนักงานสำนักงานประกันสังคมชั้นกลาง ($\bar{x} = 3.26$) พนักงานชั้นสูง ($\bar{x} = 3.45$) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านรายได้และสวัสดิการ พบว่า รายได้และสวัสดิการของพนักงานสำนักงาน
ประกันสังคม ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท ($\bar{x} = 3.39$) รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท
($\bar{x} = 3.46$) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	t
หญิง	3.46	0.58	ปานกลาง	1.516
ชาย	3.36	0.52	ปานกลาง	
รวม	3.41	0.55	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า โดยรวมพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีเพศแตกต่างกัน
ซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน
สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม
ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้

ข้อมูลทั่วไป	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.22	3	.74	2.381
	ภายในกลุ่ม	97.31	314	.361	
	รวม	99.53	317		
อายุการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.92	3	.30	.982
	ภายในกลุ่ม	98.60	314	.31	
	รวม	99.53	317		
ระดับตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3.12	2	1.15	5.106**
	ภายในกลุ่ม	96.07	314	.30	
	รวม	99.19	316		
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	.91	2	.45	1.466
	ภายในกลุ่ม	98.61	315	.31	
	รวม	99.53	317		

** P < .01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า โดยรวมพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ และ สวัสดิการที่แตกต่าง มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจในภาพรวมของพนักงาน
สำนักงานประกันสังคม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	\bar{x}	พนักงานชั้นต้น	พนักงานชั้นกลาง	พนักงานชั้นสูง
		3.52	3.26	3.45
พนักงานชั้นต้น	3.52	-	.2637**	.0740
พนักงานชั้นกลาง	3.26	-	-	.1897*
พนักงานชั้นสูง	3.45	-	-	-

*P<.05 , **P<.01

จากตารางที่ 4.17 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ ระดับตำแหน่งพนักงานชั้นต้นกับระดับตำแหน่งชั้นกลาง มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มพนักงานชั้นต้นมีความพึงพอใจในภาพรวมมากกว่าพนักงานชั้นกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับตำแหน่งชั้นกลางกับพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่ระดับตำแหน่งชั้นสูง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยกลุ่มพนักงานที่มีระดับตำแหน่งชั้นสูงมีความพึงพอใจในภาพรวมมากกว่าพนักงานชั้นกลาง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับตำแหน่งดังกล่าว ส่งผลให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเจาะลึกเป็นรายด้านของระดับตำแหน่งกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.18-4.22

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานสำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
จำแนกตามปัจจัยงูใจและปัจจัยอนามัย

ระดับตำแหน่ง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F
1. ด้านความสำเร็จ ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.54	2	1.77	5.089**
	ภายในกลุ่ม	109.21	314	.34	
	รวม	112.75	316		
2. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.316	2	.65	1.668
	ภายในกลุ่ม	123.86	314	.39	
	รวม	125.18	316		
3. ด้านการยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	3.12	2	1.56	3.772*
	ภายในกลุ่ม				
	รวม				
4. ด้านความ รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	4.59	2	2.29	5.237**
	ภายในกลุ่ม	137.59	314	.43	
	รวม	142.18	316		
5. ด้านความ ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	.69	2	.34	.580
	ภายในกลุ่ม	188.58	314	.60	
	รวม	189.28	316		

*P<.05 , **P<.01

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ระดับค่าแห่ง	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F
6. ด้านการ บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	8.06	2	4.03	4.449*
	ภายในกลุ่ม	284.73	314	.90	
	รวม	292.80	316		
7. ด้านสัมพันธภาพ กับผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.25	2	.62	1.263
	ภายในกลุ่ม	155.94	314	.49	
	รวม	157.19	316		
8. ด้านความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	3.20	2	1.60	2.769
	ภายในกลุ่ม	181.98	314	.58	
	รวม	185.19	316		
9. ด้านรายได้และ สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	1.93	2	.96	1.132
	ภายในกลุ่ม	268.68	314	.85	
	รวม	270.61	316		
10. ด้านสภาพ แวดล้อม การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.60	2	1.80	3.859*
	ภายในกลุ่ม	146.56	314	.46	
	รวม	150.17	316		
11. ด้านนโยบาย และสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2.72	2	1.36	2.423
	ภายในกลุ่ม	176.63	314	.56	
	รวม	179.35	316		

*P<.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับตำแหน่งของพนักงานสำนักงานประกันสังคมต่อ ปัจจัยจิตใจและปัจจัยอนามัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 สำหรับปัจจัยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.01 มีด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้าน ความรับผิดชอบในการทำงาน และปัจจัยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีด้านการ ยอมรับ การบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน นอกจากนั้นระดับตำแหน่งของ พนักงานสำนักงานประกันสังคมในปัจจัยจิตใจและปัจจัยอนามัยในด้าน ลักษณะงาน ด้าน ความก้าวหน้า ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านรายได้และ สวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารไม่มีความแตกต่างทางนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อทราบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลคู่ใดบ้างต่างกันจึงทดสอบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ่ ปรากฏในตารางที่ 4.21-4.23

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงาน
ของพนักงานสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ความสำเร็จในงาน	\bar{x}	พนักงานชั้นต้น	พนักงานชั้นกลาง	พนักงานชั้นสูง
		3.82	3.65	3.90
พนักงานชั้นต้น	3.82	-	0.17	.08
พนักงานชั้นกลาง	3.65	-	-	.2549**
พนักงานชั้นสูง	3.90	-	-	-

*P < .01

จากตารางที่ 4.19 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ ระดับตำแหน่งชั้นกลางและระดับตำแหน่งชั้นสูง มีระดับความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับตำแหน่งพนักงานชั้นสูง มีความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการทำงานมากกว่าพนักงานชั้นกลาง ส่วนระหว่างพนักงานชั้นต้นกับพนักงานชั้นกลาง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านการยอมรับของพนักงาน
สำนักงานประกันสังคม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ด้านการยอมรับ	\bar{x}	พนักงานชั้นต้น	พนักงานชั้นกลาง	พนักงานชั้นสูง
		3.71	3.47	3.69
พนักงานชั้นต้น	3.71	-	.2418*	.2760
พนักงานชั้นกลาง	3.47	-	-	.2141*
พนักงานชั้นสูง	3.69	-	-	-

*P < .05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ ตำแหน่งพนักงานชั้นกลางและพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับตำแหน่งชั้นสูง มีระดับความพึงพอใจด้านการยอมรับความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับตำแหน่งพนักงานชั้นสูง มีความพึงพอใจมากกว่าระดับตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับตำแหน่งพนักงานชั้นต้นกับพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีตำแหน่งพนักงานชั้นกลางมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มพนักงานชั้นต้นมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานชั้นกลาง

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของระดับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบของ
พนักงานสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ด้านความรับผิดชอบ	\bar{x}	พนักงานชั้นต้น	พนักงานชั้นกลาง	พนักงานชั้นสูง
		4.02	3.72	3.98
พนักงานชั้นต้น	4.02	-	.2995*	.0450
พนักงานชั้นกลาง	3.72	-	-	.2545*
พนักงานชั้นสูง	3.98	-	-	-

*P <.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่มตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ ระดับตำแหน่งชั้นต้นกับพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่ระดับตำแหน่งชั้นกลาง มีระดับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มพนักงานชั้นต้นมีความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานชั้นกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับตำแหน่งชั้นกลางกับพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับตำแหน่งชั้นสูง มีระดับความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยกลุ่มพนักงานที่มีระดับตำแหน่งชั้นสูงมีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานชั้นกลาง

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชาของ
พนักงานสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ด้านการยอมรับ	\bar{x}	พนักงานชั้นต้น	พนักงานชั้นกลาง	พนักงานชั้นสูง
		3.41	2.96	3.16
พนักงานชั้นต้น	3.41	-	.4460*	.2490
พนักงานชั้นกลาง	2.96	-	-	.1970
พนักงานชั้นสูง	3.16	-	-	-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.22 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ ระดับตำแหน่งพนักงานชั้นกลางและระดับตำแหน่งพนักงานชั้นต้นมีระดับความพึงพอใจในด้านการบังคับบัญชามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มพนักงานชั้นต้นมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานชั้นกลาง ส่วนระหว่างพนักงานชั้นต้นกับพนักงานชั้นสูงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน
ของพนักงานสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ด้านสภาพแวดล้อม การทำงาน	\bar{x}	พนักงานชั้นต้น	พนักงานชั้นกลาง	พนักงานชั้นสูง
		3.61	3.38	3.62
พนักงานชั้นต้น	3.61	-	.2344	.0104
พนักงานชั้นกลาง	3.38	-	-	.2449*
พนักงานชั้นสูง	3.62	-	-	-

*P < .05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ ระดับตำแหน่งพนักงานชั้นกลางกับระดับตำแหน่งพนักงานชั้นสูงมีระดับความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มพนักงานชั้นสูงมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานชั้นกลาง ส่วนระหว่างพนักงานชั้นต้นกับพนักงานชั้นกลางมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการของพนักงานประกันสังคมที่ศึกษาพบว่า พนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะวิเคราะห์เจาะลึกในปัจจัยย่อยดังกล่าว ตามตารางที่ 4.24 – 4.34

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการของพนักงาน
สำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับ
การศึกษา

ด้านรายได้และสวัสดิการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F
เงินเดือนพอเพียงดำรงชีพ	ระหว่างกลุ่ม	0.71	3	.238	.255
	ภายในกลุ่ม	292.82	314	.933	
	รวม	293.53	317		
ความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	1.16	3	.390	.430
	ภายในกลุ่ม	284.80	314	.907	
	รวม	285.97	317		
เงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	1.64	3	.549	.585
	ภายในกลุ่ม	294.57	314	.938	
	รวม	296.21	317		
สิทธิประโยชน์สูงกว่าหน่วยงานอื่น	ระหว่างกลุ่ม	4.20	3	1.403	1.358
	ภายในกลุ่ม	324.41	314	1.033	
	รวม	328.61	317		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมต่อปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการในข้อย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามอายุการทำงาน

ด้านรายได้และสวัสดิการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F
เงินเดือนพอเพียงดำรงชีพ	ระหว่างกลุ่ม	15.23	3	5.07	5.72**
	ภายในกลุ่ม	278.30	314	0.88	
	รวม	293.53	317		
ความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	10.93	3	3.64	4.162**
	ภายในกลุ่ม	275.04	314	0.87	
	รวม	285.97	317		
เงินเดือนเหมาะสมกับหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	7.07	3	2.35	2.560
	ภายในกลุ่ม	289.14	314	0.92	
	รวม	296.21	317		
สิทธิประโยชน์สูงกว่าหน่วยงานอื่น	ระหว่างกลุ่ม	4.55	3	1.51	1.471
	ภายในกลุ่ม	324.06	314	1.03	
	รวม	328.61	317		

**p < .01

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคม ของปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ ในข้อข้อยเรื่องเงินเดือนพอเพียงดำรงชีพ และความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อข้อยเรื่องเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ และสิทธิประโยชน์สูงกว่าหน่วยงานอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการ
กับอายุการทำงานของพนักงานประกันสังคม ในข้อย่อย คือ เงินเดือนพอเพียง
ค่าแรงชีพ

เงินเดือน พอเพียงค่าแรงชีพ	\bar{x}	น้อยกว่า 2 ปี	2-4 ปี	5-6 ปี	7 ปีขึ้นไป
		3.25	2.94	3.03	2.61
น้อยกว่า 2 ปี	3.25	-	.311	.22	.64**
2 -4 ปี	2.94	-	-	.09	.33
5 - 6 ปี	3.03	-	-	-	.43*
7 ปีขึ้นไป	2.61	-	-	-	-

*P < .05 , ** P < .01

จากตาราง 4.26 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method) พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 2 ปี และพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนพอเพียงค่าแรงชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีอายุน้อยกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจต่อเงินเดือนพอเพียงค่าแรงชีพมากกว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ยังพบอีกว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 5-6 ปี และพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนพอเพียงค่าแรงชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยกลุ่มพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีอายุ 5-6 ปี มีความพึงพอใจต่อเงินเดือนพอเพียงค่าแรงชีพมากกว่าพนักงานที่ทำงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป ส่วนระหว่างอายุการทำงาน of พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีอายุน้อยกว่า 2 ปี กับอายุระหว่าง 2-4 ปี และอายุระหว่าง 5-6 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการกับอายุการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อย่อย คือ ความพึงพอใจในสิทธิ ประโยชน์

ความพึงพอใจ ในสิทธิประโยชน์	\bar{x}	น้อยกว่า 2 ปี	2-4 ปี	5-6 ปี	7 ปีขึ้นไป
		3.14	3.01	2.97	2.63
น้อยกว่า 2 ปี	3.14	-	.13	.17	.51*
2 -4 ปี	3.01	-	-	.04	.38
5 - 6 ปี	2.97	-	-	-	.34
7 ปีขึ้นไป	2.63	-	-	-	-

* P < .05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟอ (Scheffe's method) พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 2 ปี และพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในเรื่องสิทธิประโยชน์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีอายุน้อยกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์มากกว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป ส่วนระหว่างอายุการทำงาน of พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีอายุน้อยกว่า 2 ปี กับอายุ 2-4 ปี และอายุ 5-6 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการของพนักงาน
สำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับ
ตำแหน่ง

ด้านรายได้และสวัสดิการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F
เงินเดือนพอเพียงดำรงชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.40	2	.201	.216
	ภายในกลุ่ม	291.94	314	.930	
	รวม	293.53	316		
ความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	.52	2	.264	.748
	ภายในกลุ่ม	285.44	314	.909	
	รวม	285.96	316		
เงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	.86	2	.435	.464
	ภายในกลุ่ม	294.08	314	.937	
	รวม	294.95	316		
สิทธิประโยชน์สูงกว่าหน่วยงานอื่น	ระหว่างกลุ่ม	6.83	3	3.417	3.344*
	ภายในกลุ่ม	320.85	314	1.022	
	รวม	327.68	316		

*P < .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมของปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ ในข้อย่อยเรื่องสวัสดิการและสิทธิประโยชน์สูงกว่าหน่วยงานอื่น มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อย่อยเรื่องเงินเดือนพอเพียงดำรงชีพ ความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ และเงินเดือนเหมาะสมกับหน้าที่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการ
กับระดับตำแหน่งของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อย่อยคือ
สิทธิประโยชน์สูงกว่าหน่วยงานอื่น

สิทธิประโยชน์ สูงกว่าหน่วยงานอื่น	\bar{x}	พนักงานชั้นต้น 3.23	พนักงานชั้นกลาง 2.82	พนักงานชั้นสูง 3.05
พนักงานชั้นต้น	3.23	-	.41*	.18
พนักงานชั้นกลาง	2.82	-	-	.23
พนักงานชั้นสูง	3.05	-	-	-

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.29 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ พนักงานตำแหน่งชั้นต้น และพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับตำแหน่งชั้นกลาง มีระดับความพึงพอใจในเรื่องสิทธิประโยชน์สูงกว่าหน่วยงานอื่นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระดับตำแหน่งชั้นต้น มีความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์สูงกว่าหน่วยงานอื่น มากกว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่ระดับตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง ส่วนระหว่างพนักงานชั้นต้นกับพนักงานชั้นสูง มีระดับความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการของพนักงาน
สำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานครแลปริมณฑล จำแนกตามรายได้

ด้านรายได้และสวัสดิการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F
เงินเดือนพอเพียงดำรงชีพ	ระหว่างกลุ่ม	21.57	2	10.787	12.494**
	ภายในกลุ่ม	271.96	315	0.863	
	รวม	293.53	317		
ความพึงพอใจในสิทธิ ประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	16.40	2	8.201	9.583**
	ภายในกลุ่ม	269.57	315	.856	
	รวม	285.97	317		
เงินเดือนเหมาะสมกับหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	14.243	2	7.122	7.956**
	ภายในกลุ่ม	281.97	315	.895	
	รวม	296.21	317		
สิทธิประโยชน์สูงกว่า หน่วยงานอื่น	ระหว่างกลุ่ม	11.87	2	5.939	5.907**
	ภายในกลุ่ม	316.74	315	1.006	
	รวม	328.61	317		

* P < .01

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมของปัจจัยด้านรายได้
และสวัสดิการในข้อย่อยทั้งหมด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการ
กับรายได้ต่อเดือนของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อย่อยคือ เงินเดือน
เพียงพอค้ำรงชีพ

เงินเดือน		5,000 – 10,000	10,001 – 15,000	15,001 – 20,000
พอกเพียงค้ำรงชีพ	\bar{x}	2.78	3.20	4.14
5,000 – 10,000	2.78	-	.427**	1.367**
10,001 – 15,000	3.20	-	-	.940*
15,001 – 20,000	4.14	-	-	-

* $P < 0.01$, * $P < .05$

จากตารางที่ 4.31 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method) พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท และพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท กับ 15,001 – 20,000 บาท มีระดับของความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนพอกเพียงค้ำรงชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อเงินเดือนพอกเพียงค้ำรงชีพน้อยกว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 และ 15,001 – 20,000 บาท นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีระดับของความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนพอกเพียงค้ำรงชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยกลุ่มพนักงานสำนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อเงินเดือนมากกว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการ
กับรายได้ต่อเดือนของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อย่อยคือ
ความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์

ความพึงพอใจ ในสิทธิประโยชน์	\bar{x}	5,000 – 10,000	10,001 – 15,000	15,001 – 20,000
		2.77	3.24	3.57
5,000 – 10,000	2.77	-	.473*	.804
10,001 – 15,000	3.24	-	-	.331
15,001 – 20,000	3.57	-	-	-

** P < .01

จากตารางที่ 4.32 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method) พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท และพนักงานสำนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีระดับของความพึงพอใจเรื่องความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์มีความแตกต่างกันอย่างมีข้อสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ที่ได้รับมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท ส่วนระหว่างพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท กับพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการ
กับรายได้ต่อเดือนของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อย่อยคือ
เงินเดือนเหมาะสมกับหน้าที่

เงินเดือน เหมาะสมกับหน้าที่	\bar{x}	5,000 – 10,000 2.75	10,001 – 15,000 3.20	15,001 – 20,000 3.43
5,000 – 10,000	2.75	-	.453*	.679
10,001 – 15,000	3.20	-	-	.226
15,001 – 20,000	3.43	-	-	0

** P < .01

จากตารางที่ 4.33 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท และพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีระดับของความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนเหมาะสมกับหน้าที่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจของเงินเดือนความเหมาะสมกับหน้าที่มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท ส่วนระหว่างพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท กับพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการกับ รายได้ต่อเดือนของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ในข้อย่อยคือ สิทธิประโยชน์สูงกว่าหน่วยงานอื่น

สิทธิประโยชน์สูงกว่า หน่วยงานอื่น	\bar{x}	5,000 – 10,000	10,001 – 15,000	15,001 – 20,000
5,000 – 10,000	2.92	-	.381*	.792
10,001 – 15,000	3.30	-	0	.410
15,001 – 20,000	3.71	-	-	-

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.34 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท และพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในเรื่องสิทธิประโยชน์สูงกว่าหน่วยงานอื่นแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์นับว่าสูงกว่าหน่วยงานอื่น มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 ส่วนระหว่างพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท กับพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากแบบสอบถามปลายเปิด พนักงานสำนักงานประกันสังคมได้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดซึ่ง ผู้ศึกษาได้ประมวลประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

3.1 ปัญหาและอุปสรรคต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในการปฏิบัติงานมีดังนี้

ด้านความก้าวหน้า

1. การขาดขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีผู้บังคับบัญชาบางคนไม่ให้ความเป็นธรรมเท่าที่ควรในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน

2. ปัญหาการโยกย้ายของพนักงานสำนักงานประกันสังคม บางครั้งถูกมองว่าทำงานไม่ดีไม่มีประสิทธิภาพ จึงถูกโอนโยกย้ายส่งผลให้พนักงานที่ถูกโยกย้ายคิดว่าคนทำงานมีปัญหา

ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

1. การขัดแย้งระหว่างผู้บังคับบัญชาในแต่ละแผนก ส่งผลให้ไม่เกิดการทำงานเป็นทีมและไม่มีความสามัคคีในองค์กร

ด้านความก้าวหน้า

1. สำนักงานฯ ควรจะเปิดโอกาสให้พนักงานได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถและวุฒิการศึกษาเพื่อจะได้มีความภาคภูมิใจในการทำงาน

2. ปริมาณงานในการปฏิบัติงานในแต่ละวันมีมากเนื่องจากสำนักงานประกันสังคมได้เพิ่มการให้บริการในสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนเพิ่มขึ้น แต่จำนวนบุคลากรมีจำกัด

3. ลักษณะเนื้องานที่รับผิดชอบเหมือนกัน ตำแหน่งเดียวกัน ทำงานต่างกันมาก เช่น สำนักงานใหญ่กับเจ้าหน้าที่เขตพื้นที่หรือจังหวัด

ด้านรายได้และสวัสดิการ

1. ควรพิจารณาปรับปรุงและปรับฐานเงินเดือนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจสังคมและดัชนีค่าครองชีพ ตลอดจนอัตราเงินเฟ้ออีกด้วย

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ขาดวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานในการทำงานที่ทันสมัย

2. ความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการยังล่าช้า ความปลอดภัยยังไม่ได้รับความคุ้มครองดีเท่าที่ควร

ด้านนโยบายและการบริหาร

1. สำนักงานฯ ขาดการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควรในเรื่องการขอรับสิทธิประโยชน์ของผู้ขอรับบริการ และผู้ประกันตนเองก็ไม่ทราบสิทธิประโยชน์ของตนเองที่ได้รับ และไม่ทราบแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ของงานประกันสังคมและการวางระบบของงานแต่ละงาน ไม่สอดคล้องกับการทำงานของตน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

2. การประสานงานภายในองค์กร บางครั้งซับซ้อนและบางครั้งแนวปฏิบัติยังไม่คอยชัดเจน

3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.2.1 ควรจะมีการหมุนเวียนการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3.2.2 ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงานที่มีจำนวนมากขึ้น เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมได้เพิ่มการให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนครอบคลุมทุกด้านของระบบประกันสังคม ตลอดจนจำนวนผู้ประกันตนที่ขอเข้าโครงการของสำนักงานประกันมีจำนวนมากขึ้น เพราะ ผู้ประกันตนได้เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันสังคม

3.2.3 ควรปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานสำนักงานประกันสังคมให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน อาทิ การจัดสวัสดิการรถรับ-ส่ง การจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานภายในองค์กร

3.2.4 ควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาการในด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคม

ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สำนักงานประกันสังคมใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน

3. เพื่อศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 เขต สำนักงานใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการและจังหวัดปทุมธานี จำนวน 318 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังสำนักงาน

ประกันสังคม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 318 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS PC โดยหาค่าความถี่และ ค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

T – test และ F – test

1. สรุปการวิจัย

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.9 มีวุฒิการศึกษาจบปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 46.9 อายุการทำงานส่วนใหญ่ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป ชั้นตำแหน่งของพนักงานสำนักงานประกันสังคมส่วนใหญ่เป็นพนักงานชั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 48.7 และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท โดยส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ

7

3

0

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมทั้ง 11 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านความมั่นคง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ นอกจากนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 5 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้า ด้านการบังคับบัญชา ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ

1.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และพบว่า ตำแหน่งที่มีความแตกต่างกันจะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน

1.4 ปัญหาและอุปสรรคหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม จากแบบสอบถามปลายเปิด สรุปได้ดังนี้

1.4.1 การขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีผู้บังคับบัญชาบางคน ไม่ให้ความเป็นธรรมเท่าที่ควรในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน การขัดแย้งระหว่างผู้บังคับบัญชา ในแต่ละแผนกส่งผลให้ไม่เกิดการ ทำงานเป็นทีมและไม่สามัคคี สำนักงานฯ ควรเปิดโอกาสให้ พนักงานได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถและวุฒิการศึกษาเพื่อจะได้มีความภาคภูมิใจใน การทำงาน ควรพิจารณาปรับปรุงและปรับฐานเงินเดือนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ ปัญหาการ โยกย้ายงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมบางครั้งถูกมองว่าทำงานไม่ดีจึงถูกโยกย้ายส่งผล ให้พนักงานที่ถูกโยกย้ายว่าทำงานมีปัญหา ปริมาณงานในการปฏิบัติงานในแต่ละวันมีมากแต่จำนวน บุคลากรมีน้อย ลักษณะเนื้องานที่รับผิดชอบเหมือนกัน ตำแหน่งเดียวกันทำงานต่างกันมาก ขาดวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน ในการทำงานที่ทันสมัย สำนักงานขาดการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควรในเรื่องการขอรับ สิทธิประโยชน์ของ ผู้ขอรับบริการและผู้ประกันตนเองก็ไม่ทราบสิทธิประโยชน์ของตนเองที่ได้รับ นอกจากนี้ยังไม่ทราบแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม การวางระบบงานของแต่ละงาน ไม่สอดคล้องกับการทำงานของคนซึ่งเป็นอุปสรรคในการทำงาน การประสานงาน ภายในองค์กร บางครั้งซับซ้อนและ บางครั้งแนวปฏิบัติยังไม่ชัดเจน การตรวจสอบและหาข้อเท็จจริงในการ ตรวจสอบสถานประกอบการหากไม่มีความน่าเชื่อถือหรือคาดว่าผลตรวจสอบไม่ตรงกับความเป็นจริง ควรใช้หลักเกณฑ์ที่แน่นอน ชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้อนุมัติ

1.4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน ประกันสังคม คือ ควรมีการหมุนเวียนการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมเพื่อให้เกิด การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน เนื่องจาก สำนักงานประกันสังคมได้เพิ่มสิทธิประโยชน์ตลอดจนจำนวนผู้ประกันตนที่มีมากขึ้น ควรปรับปรุง สวัสดิการของพนักงานสำนักงานประกันสังคมให้มากกว่านี้ ควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาและ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

1.5 สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกเพศ ไม่แตกต่าง

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานเพศหญิงกับเพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามอายุการทำงานแตกต่างกัน
- ผลการวิจัย พบว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมมีอายุการทำงานน้อยกว่า 2 ปี ระหว่าง 2-4 ปี ระหว่าง 5-6 ปี และอายุ 7 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- สมมติฐานที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน
- ผลการวิจัย พบว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมมีระดับการศึกษา ปวช. ระดับการศึกษา ปวส. ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- สมมติฐานที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามระดับตำแหน่งแตกต่างกัน
- ผลการวิจัย พบว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมมีระดับตำแหน่งพนักงานชั้นต้น พนักงานชั้นกลาง และพนักงานชั้นสูง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- สมมติฐานที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน
- ผลการวิจัย พบว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมมีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม

ตามทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor theory) ของเฮอริซเบอร์ก ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยที่ผู้ศึกษาได้นำมาประยุกต์ใช้ พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.57 ทั้งนี้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่พบในปัจจัยจูงใจ ถือว่า เป็นรางวัลทางด้านจิตใจที่จะสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ส่วนความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยค้ำจุน คือรางวัลทางด้านกายภาพที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีสมรรถนะดี เมื่อพิจารณาจำแนกแต่ละปัจจัยของปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยในแต่ละองค์ประกอบพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านการบังคับบัญชา ผลการศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการสนับสนุนแนวคิดของเฮอริซเบอร์กอีกด้วย และสอดคล้องกับผลการศึกษาองค์ประกอบ ที่เป็นมูลเหตุสร้างความพึงพอใจในการทำงานและไม่สร้างความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอริซเบอร์ก ดังนั้น การที่พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เห็นคุณค่าของงาน มีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานย่อมส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีของพนักงาน อันนำมาซึ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ดังนี้

2.1.1 ปัจจัยจูงใจ

1) *ด้านความรับผิดชอบ* จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย จำนวน 3 เรื่อง คือ 1) วไลพร เก่งธัญการ (2545 : 62) 2) ชัยพร ศรีโบราณ (2545 : 70) และ 3) วิริยะ เจริญพงษ์ (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้บังคับบัญชารับฟังและยอมรับฟังข้อเสนอแนะ การมอบหมายงานให้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องด้วยความสำเร็จ ขณะเดียวกันผู้ได้บังคับบัญชาเชื่อฟัง

และปฏิบัติงานตามคำสั่ง ที่มอบให้เสมอ เพื่อนร่วมงานยอมรับแนวคิดและข้อเสนอของท่านพร้อม ทั้งการได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกคนสำคัญขององค์กร จากผลการวิจัยศึกษาในครั้งนี้ปรากฏผลตาม ข้างต้นอาจเป็นเพราะว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่ได้บรรจุเป็นพนักงานของสำนักงานแล้ว รู้สึกว่าตนได้ปฏิบัติหน้าที่สำเร็จตามกำหนดมีเพื่อนร่วมงานที่ให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน และสามารถตัดสินใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายพร้อมแก้ไขปัญหาที่รับผิดชอบอีกด้วย จึง ส่งผลให้พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2) *ความสำเร็จในการทำงาน* จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับที่สอง ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษา 4 เรื่อง คือ 1) ทรงสวัสดิ์ ราศี (2539 : บทคัดย่อ) 2) วิชัย ศรีโบราณ (2545 : 40 – 79) 3) วไลพร เก่งชัยการ (2542 : 120) และ 4) วิริยะ เจริญพงษ์ (2545 : บทคัดย่อ) ที่ พบว่า พนักงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบอย่างมี ประสิทธิภาพประสิทธิผลตามความต้องการของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน องค์กรและ ภายนอกองค์กร ได้รับความพอใจในการปฏิบัติงานทั้งจากผู้บังคับบัญชาและ ผู้ร่วมงาน อันนำมาซึ่งชื่อเสียงขององค์กรและประการสุดท้ายท่านยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งาน ประสบความสำเร็จอีกด้วย จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคม ได้มีโอกาส ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ มี ความเสียสละทุ่มเทความรู้ความสามารถและเวลา เพื่อมุ่งให้งานสำเร็จ พนักงานมีแรงจูงใจให้ สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายจนสำเร็จตามเวลาที่กำหนดจนเป็นที่พอใจของ ผู้บังคับบัญชาในทุกระดับ

3) *ด้านลักษณะงาน* จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับที่สามรองจากด้าน ความสำเร็จในงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัย จำนวน 5 เรื่อง คือ 1) วไลพร เก่งชัยการ (2542 : 124) 2) ชัยพร ศรีโบราณ (2545 : 75) 3) เจริญพร ปาระกุล (2547 : บทคัดย่อ) 4) จิราพร ราชประสิทธิ์ (2545 : 52) และ 5) วิริยะ เจริญพงษ์ (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานได้ปฏิบัติ หน้าที่ตรงความรู้ความสามารถตามความถนัด มีความคิดริเริ่มเสริมสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ การ ปฏิบัติงานช่วยสามารถให้ผลสัมฤทธิ์ในการทำและประสบการณ์ทำงานที่คุ้มค่าน่ามากขึ้น สำหรับ งานที่มีปัญหาอุปสรรคก็สามารถแก้ไขให้ปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง ซึ่งผลการศึกษารายงานของ สำนักงานประกันสังคมมีระดับความพึงพอใจมาก อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่

ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติได้อย่างพร้อมพร้อม ในขณะเดียวกันผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารของสำนักงานได้มอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานที่บรรจุเข้ามาเป็นพนักงานของสำนักงานที่ จะต้องมีความชำนาญ ในเรื่องระบบสารสนเทศ ระบบการจัดเก็บและบันทึกข้อมูล ระบบการตรวจสอบ สิทธิประโยชน์ ผู้ประกันตน ระบบการเงินการคลัง จึงทำให้พนักงานของสำนักงานประกันสังคม ทำงานตรงตามลักษณะงาน

4) *การยอมรับ* จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากเป็นอันดับที่สี่รอง จากความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัย จำนวน 2 เรื่อง คือ 1) วไล พร เก่งธัญการ (2542 : 111) 2) ชัยพร ศรีโบราณ (2545 : 76) ที่พบว่า พนักงานมีความรู้สึกมีเกียรติศักดิ์ศรีและมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ผู้รับบริการตลอดจนผู้ร่วมงานบ่อย ๆ มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีต่อองค์กรและ พนักงาน การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานและผู้มาขอรับบริการทำให้เกิดความ ภาคภูมิใจเสมอ ๆ จากผลการศึกษาคังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคม มีความรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับว่าเป็นบุคลากรขององค์กรทั้งจากภายนอกและภายใน ตลอดจน ชื่อเสียงของสำนักงานได้รับมาตรฐานจากหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มี เขตพื้นที่ในการให้บริการอย่างทั่วถึง นอกจากนี้สำนักงานยังมีการปรับปรุงพัฒนาระบบการ ให้บริการที่เป็นรูปธรรม ทั้งในรูปแบบที่เป็นระบบสารสนเทศ เอกสารเผยแพร่ จึงทำให้เป็นที่ ยอมรับทั้งตัวองค์กรและพนักงานขององค์กรอีกด้วย

5) *ความก้าวหน้า* จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัยพร ศรีโบราณ (2545 : 73) ที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า โอกาสที่พนักงานจะมีตำแหน่งที่ สูงขึ้นเป็นไปได้โดยล่าช้า นอกจากนี้พนักงานยังมีความคิดเห็นในเชิงลบต่อการบริหารงานบุคคล โดย เห็นว่า ความก้าวหน้าในการทำงานขึ้นอยู่กับส่งเสริมและสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชามากกว่า ผลงานและองค์การไม่ให้โอกาสในด้านความก้าวหน้าแก่บุคคลโดยเท่าเทียมกัน ซึ่งแสดงว่าองค์กรยังใช้ ระบบอุปถัมภ์ในการบริหารจัดการ ดังนั้นพนักงานจึงไม่ค่อยพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ สุพันธ์ แก้วกล้า (2542 : 53) ที่พบว่า ความก้าวหน้าในการทำงาน ของพนักงาน ขึ้นอยู่กับความสามารถและความเอาใจใส่ในงานของตนเอง นอกจากนี้ธนาคารยังเปิด

โอกาสให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและศึกษาต่ออยู่เสมอ จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้นของสำนักงานประกันสังคม ที่สอดคล้องกับชัยพร ศรีโบราณ ทำให้สันนิษฐานได้ว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคม : มีทัศนคติว่าสำนักงานใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม จึงส่งผลให้ขาดความเชื่อมั่นที่จะได้รับโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งานการของตนเอง

2.1.2 ปัจจัยอนามัย

1) **ความมั่นคง** จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยจำนวน 3 เรื่อง คือ 1) สุพันธ์ แก้วกล้า (2542 : 53) 2) วิชัย ศรีโบราณ (2545 : 72) และ 3) จิราพร ราชประสิทธิ์ (2545 : 56) ที่พบว่า พนักงานมีความรู้สึกที่ได้รับ ความคุ้มครองดูแลจากหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่เป็นหลักของทางหน่วยงาน การเข้า-ออกงานมีกฎ ระเบียบ วิธีปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองการทำงาน จากผลการวิจัยศึกษาในครั้งนี้ปรากฏว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นเพราะว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคม มีความเชื่อมั่นในสถานภาพของหน่วยงานซึ่งเป็นภาครัฐ โดยพนักงานสำนักงานได้ปฏิบัติงานตามที่รับมอบหมาย ในการพิจารณาโทษวินัยนั้น มีคณะกรรมการที่ให้ความเป็นธรรมกับพนักงานเป็นอย่างยิ่ง จึงทำให้พนักงานตระหนักถึงความมั่นคงที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้

2) **ความสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน** จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความพึงพอใจในระดับมากรองจากด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัย จำนวน 4 เรื่อง คือ 1) สุพันธ์ แก้วกล้า (2542 : 51) 2) ไชยรุต ตรีสกุล (2542 : 61 – 69) 3) วิชัย ศรีโบราณ (2545 : 80) และ 4) จิราพร ราชประสิทธิ์ (2545 : 55) ที่พบว่า พนักงานในหน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน มีความสามัคคีในหน่วยงานที่ปฏิบัติ การได้รับความยกย่องสนับสนุนนับถือจากเพื่อนร่วมงาน จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ของสำนักงานประกันสังคมในระดับมากนั้น เพราะว่าการปฏิบัติงานนั้นมีการอบรมและถ่ายทอดการทำงาน โดยการจัดทำเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานชัดเจน ทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม มีการปรึกษาหารือรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ในการทำงาน ตลอดจนจนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน จึงทำให้มีความผูกพันเกิดขึ้น ทำให้เมื่อเกิดข้อขัดแย้งในหมู่พนักงานแล้วสามารถแก้ไขได้ด้วยเหตุผล โดยสันติวิธีทำงานแทนกันด้วยความเต็มใจ และประสานงานกันเป็นอย่างดี

3) *สภาพแวดล้อมในการทำงาน* จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยแตกต่างกับผลงานวิจัย จำนวน 2 เรื่อง คือ 1) จิราพร ราชประสิทธิ์ (2545 : 54) 2) ชัยพร ศรีโบราณ (2545 : 79) ที่พบว่า หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกและวัสดุอุปกรณ์ครบถ้วน บรรยากาศในการทำงานกระตุ้นให้พนักงานเกิดการ ทำงาน มีระบบป้องกันอัคคีภัย และระบบบำบัดน้ำเสีย ตลอดจนการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดี มีการรักษาความสะอาดอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน การเดินทางไป-กลับยังหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ซึ่งแตกต่าง จากผลการศึกษาของพนักงานสำนักงานประกันสังคม เป็นเพราะว่า พนักงานของสำนักงานประกันสังคมมีความรู้ดีกว่าวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบกับภาคเอกชนแล้วจัดว่าน้อยกว่า ส่วนสถานที่ตั้งของหน่วยงานการเดินทางไป-กลับไม่สะดวก เพราะปัญหาจราจรที่แออัดของสถานที่ตั้งสำนักงาน จึงทำให้ต้องรีบมาทำงานก่อนกำหนดเป็นเวลาหลายชั่วโมง สถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงานมีความแออัดคับแคบ ช่องทางในการขยายยังจำกัด สำหรับระบบการรักษาความปลอดภัยก็ยังไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ

4) *นโยบายและการบริหาร* จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นลำดับที่สอง รองจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ

วิชัย ศรีโบราณ (2545 : 83) ที่พบว่า หน่วยงานให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญน้อย การขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติ นอกจากนั้นการพัฒนานวัตกรรม การปรับปรุงเทคนิคการปฏิบัติยังขาดความเชื่อมโยงที่ชัดเจน การประเมินและติดตามผลการปฏิบัติยังไม่มีความต่อเนื่อง ซึ่งแตกต่างจากผลงานวิจัยของเจนอุทธ

ปาระกุล (2547 : บทคัดย่อ) ที่พบว่านโยบายและการบริหารมีความพึงพอใจในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า หน่วยงานมีนโยบายและการบริหารที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีกฎ ระเบียบ รองรับที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินผลได้จากผลการศึกษาพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่สอดคล้องกับวิชัย ศรีโบราณ อาจมีสาเหตุมาจากนโยบายและการบริหารภาครัฐที่ในระหว่างนี้อยู่ระหว่างปรับปรุงโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม ส่งผลให้นโยบายและการบริหารคลาดเคลื่อน เนื่องจากเกิดภาวะการสับเปลี่ยนงานให้ตรงกับภารกิจหลักของหน่วยงาน

5) *การบังคับบัญชา* จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางที่อันดับสามด้านนโยบายและการบริหารรองจากด้านรายได้และสวัสดิการ ซึ่งแตกต่างกับผลงานวิจัย จำนวน 3 เรื่อง คือ 1) วิชัย ศรีโบราณ (2545 : 78) 2) ไชยรุต ตรีสกุล (2542 : 78) และ 3) จิราพร ราชประสิทธิ์ (2545 : 54) ที่พบว่า ผู้บังคับบัญชา มีความสามารถในการแนะนำการทำงานให้พนักงานได้ โดยมีการแนะนำ ฝึกอบรม การพัฒนาให้พนักงานมีการบริหารงานโดยยึดกฎ ระเบียบ และเหตุผลในการบังคับบัญชาให้หน่วยงานอย่าง มีประสิทธิภาพ การวางตัวในฐานะผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสมสุภาพเรียบร้อย และเข้าใจผู้อื่นได้ มีความคิดริเริ่มที่จะกำหนดงานใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้นของสำนักงานประกันสังคมที่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่า หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาที่ยาวเกิน ไปจึงทำให้การมอบหมายงานมีความซ้ำซ้อนไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานเท่าที่ควร ในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนไม่มีการติดต่อสื่อสารสองทาง จึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่อาจจะไม่ได้รับความยุติธรรม ดังนั้น จึงทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ไม่ดี ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานคือขลง

6) *รายได้และสวัสดิการ* จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความพึงพอใจในระดับปานกลางลำดับที่สี่รองจากด้านการบังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพันธ์ แก้วกล้า (2542 : 54) และวิชัย ศรีโบราณ (2545 : 81) ที่พบว่า ปริมาณของงานเมื่อเปรียบเทียบกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ทางหน่วยงานให้นับว่าน้อยกว่าหน่วยงานอื่นอาจเป็นเพราะว่าเศรษฐกิจกับเงินเดือนไม่สอดคล้องกัน ประกอบกับธุรกิจของหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นด้านการโรงแรม ด้านการธนาคารมีการแข่งขันในอัตราที่สูง การขึ้นเงินเดือนและสวัสดิการ ตลอดจนสิทธิประโยชน์อื่น ๆ อาจทำให้ฐานะทางการเงินและสภาพคล่องของกิจการลดตัวได้ จากผลการศึกษาในครั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมรับเงินเดือนจากการสมทบจากไตรภาคี คือ ฝ่ายนายจ้าง ลูกจ้าง และภาครัฐ ซึ่งระเบียบของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในการพิจารณาปรับฐานเงินเดือนจะต้องได้รับความเห็นชอบจากทุกฝ่าย จึงทำให้การพิจารณาปรับฐานเงินเดือนต้องอ้างการปรับฐานเงินเดือนของภาครัฐบาลเป็นหลัก

2.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามเพศ การศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง รายได้ ต่อเดือน มีประเด็นที่ควรอภิปราย ดังนี้

2.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สำนักงานประกันสังคม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในระดับปานกลาง (ระดับ ปวช. และระดับปริญญาตรีเท่ากับ $\bar{x} = 3.48$, สูงกว่าปริญญาตรี $\bar{x} = 3.35$, ระดับ ปวส. $\bar{x} = 3.30$) สาเหตุอาจเป็นเพราะว่าผู้ที่จบ ปวช. เปรียบได้กับพนักงานชั้นต้น ซึ่งบรรจุใหม่จะมีความพึงพอใจในการเป็นพนักงานของสำนักงานประกันสังคมในสถานภาพที่เป็นอยู่ทุกด้าน เช่น เงินเดือน และสวัสดิการ สถานะทางสังคม ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยราชการอื่นแล้วถือว่าดีกว่า ส่วนพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่จบปริญญาตรีมีความพึงพอใจเท่ากับผู้ที่จบระดับ ปวช. เป็นเพราะว่า ในการสรรหาและบรรจุแต่งตั้งของสำนักงานประกันสังคม ในกรณีที่ตำแหน่งที่จบปริญญาตรีว่างลงจะมีการสรรหาใหม่ ดังนั้น พนักงานสำนักงานประกันสังคม ที่จบวุฒิสองกว่าตำแหน่งที่สอบ เช่น (สำนักงานประกันสังคมเปิดสอบพนักงานชั้นต้น (ปวช.) เมื่อมี ผู้มาสอบที่จบวุฒิปริญญาตรี เมื่อบรรจุได้ทางสำนักงานประกันสังคมจะบรรจุในวุฒิปวช.) เมื่อพนักงานสำนักงานชั้นต้นบรรจุในตำแหน่งปริญญาตรีมีความพึงพอใจเนื่องจากมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง สำหรับผู้ที่จบวุฒิระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและ สวัสดิการน้อยลงตามลำดับ เพราะไม่สามารถปรับตำแหน่งได้ ส่วนผู้ที่จบวุฒิระดับ ปวส. จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดนั้น เพราะผู้ที่จบการศึกษาระดับ ปวส. จะมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเป็นพนักงานชั้นสูง คือ จบปริญญาตรี

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน

ประกันสังคม ที่มีอายุการทำงานต่างกันพบว่า อายุการทำงานน้อยกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก (น้อยกว่า 2 ปี $\bar{x} = 3.57$ ระหว่าง 2 – 4 ปี $\bar{x} = 3.42$ ระหว่าง 5 – 6 ปี $\bar{x} = 3.36$, อายุ 7 ปีขึ้นไป $\bar{x} = 3.41$) ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษา จำนวน 4 เรื่อง คือ 1) วไลพร เก่งธัญการ (2542) 2) จิราพร ราชประสิทธิ์ (2545) 2) เอกฤทธิ ปานคำ (2545 : บทคัดย่อ) และ 4) เจริญชุตี ปาระกุล (2547 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ยิ่งพนักงานยังมีระยะเวลาในการทำงานมากจะมีขวัญและกำลังใจมาก เนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนรายได้และสวัสดิการที่ดี มีความมั่นคงในสถานภาพขององค์กร มีการปรับตัวเองให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมและวัฒนธรรมขององค์กรได้แล้ว จึงทำให้มีความพึงพอใจสูงขึ้นเรื่อย ๆ จากผลการ

ศึกษาวิจัยครั้งนี้ที่มีความแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากพนักงานที่บรรจุเข้ามาใหม่ มีทัศนคติที่ดี ค่อนข้างการมีความอดทนต่อการทำงานสูง มีการปรับตัวให้เข้ากับผู้ร่วมงานได้ และอาจเป็นผลของ ภาวะเศรษฐกิจที่มีการชลอตัว มีการเลิกจ้างหรือลดการจ้างงาน จึงทำให้พนักงานที่มีอายุการทำงาน น้อย มีความพึงพอใจในระดับสูง

2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน

ประกันสังคม ที่มีระดับตำแหน่ง พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำ (พนักงานชั้นต้น) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก (พนักงานชั้นต้น $\bar{x} = 3.52$, พนักงานชั้นกลาง $\bar{x} = 3.26$, พนักงานชั้นสูง $\bar{x} = 3.45$) ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ จิราพร ราชประสิทธิ์ (2545 : 49) ที่พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งสูงขึ้นจะมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากตำแหน่งที่สูงขึ้นจะทำให้สามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอในการปฏิบัติงานหรือการกำหนดนโยบายได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเกื้อกูลในด้านรายได้และสวัสดิการที่เพิ่มขึ้นตามตำแหน่ง อาทิ มีรถประจำตำแหน่ง มีพนักงานขับรถประจำตำแหน่ง สิทธิในการขอรับสวัสดิการที่สูงกว่าพนักงานระดับที่ต่ำกว่า ฯลฯ จากผลการศึกษาในครั้งนี้ที่พนักงานชั้นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีขอบเขตความรับผิดชอบในลักษณะงานที่ชัดเจน รับผิดชอบงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นงานที่ไม่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อน จึงทำให้พนักงานสำนักงานประกันสังคมชั้นต้นมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานอื่น ๆ

2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม

ที่มีระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีรายได้สูง ทำให้มีระดับความพึงพอใจมาก (เงินเดือน 5,000 – 10,000 บาท $\bar{x} = 3.39$, เงินเดือน 10,001 – 150,000 บาท $\bar{x} = 3.46$, เงินเดือน 150,001 – 200,000 บาท $\bar{x} = 3.71$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เจริญพร ป่าระกุล (2547 : 87) ที่พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีเงินเดือนสูงมีความพึงพอใจสูงขึ้นไป น่าจะเป็นเพราะว่า พนักงานการไฟฟ้าที่มีเงินเดือนสูง ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากการปรับฐานเงินเดือนตามโครงสร้างของภาวะเศรษฐกิจที่มีอัตราเงินเฟ้อสูงขึ้น จึงทำให้มีการปรับฐานเงินเดือนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ผลการวิจัยต่าง ๆ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มักได้ผลการวิจัยที่แตกต่างกันออกไปนั้น อาจเป็นเพราะว่ามีโครงสร้างองค์การที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็น

องค์การราชการ องค์การรัฐวิสาหกิจ และองค์การเอกชนที่กฎ ระเบียบ วัฒนธรรมการทำงาน บุคลิกภาพของคนในองค์การ รวมทั้งช่วงสภาพสังคมเศรษฐกิจการเมือง ตลอดจนระยะเวลาที่แตกต่างกันจึงทำให้ผลการศึกษาวิจัยไม่สอดคล้องกัน

2.3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจากการวิจัย พบว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และเสนอแนะให้สำนักงานปรับปรุงสวัสดิการต่าง ๆ ให้เพียงพอและทั่วถึง มีการทำงานแบบหมุนเวียนการทำงาน จะส่งผลให้พนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาพนักงานสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะเป็นแนวทางที่จะนำไปพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะความคิดเห็นดังต่อไปนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

3.1.1 กำหนดให้พนักงานได้เรียนรู้และหมุนเวียนในทุกตำแหน่งจะทำให้เกิดการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ การมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

3.1.2 จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารในแต่ละด้านกับพนักงานเพื่อเสนอแนะปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาแบบการมีส่วนร่วมเพื่อความสัมพันธ์ที่ดีในระหว่างผู้ร่วมงาน

3.1.3 เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น การสับเปลี่ยนโยกย้ายเขตพื้นที่ในการปฏิบัติงานตามความต้องการของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามให้พนักงานได้แสดงเจตนาทุกปี เมื่อมีตำแหน่งว่างก็ให้พนักงานได้ย้ายตามประสงค์ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี และทุ่มเทการปฏิบัติงาน

3.1.4 นโยบายด้านเงินเดือนและสวัสดิการ การเลื่อนขั้นเงินเดือนจะต้อง

กำหนดให้ชัดเจนสามารถวัดผลงานที่เป็นจริง โดยใช้ระบบการประเมินแบบ 360 องศา ส่วน
 สวัสดิการอื่น ๆ ต้องมีการสำรวจข้อมูลกับหน่วยงานอื่นเพื่อเปรียบเทียบให้พนักงานได้รับทราบว่า
 สวัสดิการที่ตนได้รับจัดอยู่ในอันดับใดดีกว่าหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ หรือไม่ นอกจากนี้ควรเปิด
 โอกาสให้พนักงานได้เสนอแนะปรับปรุงสวัสดิการทุก ๆ ปี เพื่อให้ตรงกับสภาพทางเศรษฐกิจสังคม
 ตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบนพื้นฐานของเหตุผลและความถูกต้อง

3.1.5 กำหนดมาตรฐานของผลงาน มีการติดตามผลและวัดทุกระยะการประกาศ
 ผลงานของพนักงานแต่ละคน ให้รางวัลแก่พนักงานที่มีความสามารถ การประกาศเชิดชูผลงาน
 ความสามารถให้ได้รับรู้กันโดยทั่วไป สร้างความภาคภูมิใจแก่พนักงานและเป็นที่ยอมรับของเพื่อน
 ร่วมงาน เพราะผลงานวัดผลเป็นรูปธรรม

3.1.6 สถานที่ปฏิบัติงาน ควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
 เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิห้อง การถ่ายเทของอากาศ ฝุ่นละออง
 และอื่น ๆ อยู่เสมอ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน

3.1.7การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมหรือรองรับการมีส่วนร่วมในขั้นพื้นฐาน และ
 สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การจัดกิจกรรมนันทนาการร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้าง
 ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
 เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมทั้งช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดี
 ในการทำงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรดำเนินการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 ของพนักงานสำนักงานประกันสังคม โดยใช้ประเด็นปัญหาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอมา เพื่อ
 หา ข้อเสนอแนะที่เป็นการเจาะจงไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

3.2.2 ควรดำเนินการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อ
 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม เพื่อเป็นส่วนประกอบในการ
 พัฒนานุเคราะห์ของสำนักงานให้มีศักยภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- จิราพร ราชประสิทธิ์ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2545
- เจนยุทธ ปาระกุล “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อนุศาสนาจารย์ในเรือนจำและทัณฑสถาน” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2547
- ชยุตพงศ์ สุจริตรานนท์ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์การจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2542
- ชัยพร ศรีโบราณ “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2545
- ไชยรุต คริสกุล “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2542
- อุฎคา พงศบริพัตร “ความพึงพอใจงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2542
- ฉัฐพันธ์ เขจรพันธ์ “หน่วยที่ 14 การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน” ใน *ประมวลสารชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้า 218–219 นนทบุรี บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2543
- ทรงศักดิ์ ราศี “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์ จังหวัดศรีสะเกษ” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2539
- นิคม จันทรวิฑูร *การประกันสังคม : 30 ปี แห่งการรอคอย* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์รุ่งแสง 2528
- แก่นน้อย ศรีวรรณบุรณ์ และคณะ “สภาวะการณ์ขาดแคลนกำลังคนในราชการพลเรือน” กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.พ. 2535

- สำนักงานประกันสังคม “แผนประกันสังคม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2540 – 2544” กรุงเทพมหานคร
สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม 2539
- สำนักงานประกันสังคม “สถิติประกันสังคม พ.ศ. 2534” กรุงเทพมหานคร : กองวิชาการและ
แผนงาน สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม 2534
- สำนักงานประกันสังคม “สถิติประกันสังคม พ.ศ. 2545” กรุงเทพมหานคร กองวิชาการและ
แผนงาน สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน 2545
- สำนักงานประกันสังคม “พระราชบัญญัติประกันสังคม ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)” 2533
กรุงเทพมหานคร
- สำนักงานประกันสังคม “พระราชบัญญัติประกันสังคม ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3)” 2542
กรุงเทพมหานคร
- สำนักงานประกันสังคม “ระเบียบสำนักงานประกันสังคมว่าด้วยการบริหารและจัดการพนักงาน
พ.ศ. 2540” กรุงเทพมหานคร กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานประกันสังคม
กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม 2540
- สำนักงานประกันสังคม “พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533” กรุงเทพมหานคร
ราณี อมรินทร์รัตน์ “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกจ้างโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร”
ศรีปทุมปริทัศน์ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2545) หน้า 72 – 75
- ราณี อธิษฐ์กุล “หน่วยที่ 5 การจูงใจและการคิดต่อสื่อสารในองค์การ” ใน *ประมวลสาระหุควิชา
การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้า 235 – 295 นนทบุรี บัณฑิตศึกษา
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2543
- วไลพร เก่งธัญการ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาวิชาการศึกษาเฉพาะกรณี
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคม
สงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2545
- วิริยะ เจริญพงษ์ “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานบนฝั่ง
กับพนักงานนอกฝั่ง บริษัทยูไนเต็ดไทยแลนด์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2545
- ศิริเพิ่ม เขาวนศิลป์ และสงเคราะห์ เขาวนศิลป์ “ปัจจัยด้านลักษณะประชากรที่เกี่ยวข้องกับ
ความพึงพอใจในงานของพนักงานในสถานประกอบการรัฐวิสาหกิจ โรงแรม และ
โรงแรมในเขตภาคเหนือ” *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์* คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 25 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2542) หน้า 57 – 70

- สร้อยตระกูล (ศิวยานนท์) อรรถมานะ **พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์**
 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2541
- สิทธิชัย สุขวงศ์ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
 ในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา
 มหามบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2540
- สำเนา สมบูรณ์ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
 ศึกษาธิการ เขตการศึกษา 10” รายงานการวิจัยกรุงเทพมหานคร สถาบันบัณฑิต
 พัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- สุนันท์ แก้วกล้า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย
 ภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกร
 ไทยสังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์
 มหามบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2542
- อำพล สิงห์โกวินท์ **การประกันสังคมในประเทศไทย** กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ทหารผ่านศึก 2537
- เอกฤทธิ์ ปานคำ “ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล
 5 – 6 ต่อการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนคดีอาชญากรรม” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคม
 สงเคราะห์ศาสตร์มหามบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2546
- Kapland, Robert S. & Norton, David p. **Translating Strategy into Action : The Balance Scorecard.**
 Boston Massachusetts: Harvard Business School Press, 1996.
- Mathis, Robert L., and Jackson, John H. **Human Resource Management.** 7th ed New York :
 West Publishing, 1994.
- Paul E, Specta. **Industrial and Organizational Psychology Research and Practice.** New
 York : John Wiley & Son, 1996.
- Schutz, D.P., and Schutz, S.E. **Psychology and Work Today : An Introduction to Industrial
 and Organization Psychology.** New York : Macmillan Publishing, 1994.
- Yamane, Taro. **Statistics. An Introductory Analysis.** (3rd ed.) Singapore : Times Printers
 sdn Bhd, 1973.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม:กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร
ข้อชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ พนักงานสำนักงานประกันสังคม
2. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง
3. แบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์ด้านวิชาการเท่านั้น การตอบแบบสอบถามนี้จะถือเป็นความลับ
4. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม
ตอนที่ 3 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
5. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอนและทุกข้อ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในช่องว่างที่ระบุไว้

แบบสอบถาม

- เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง เกี่ยวกับท่าน ลงในช่องที่กำหนดให้แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ระดับความพึงพอใจ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 4=น้อย
5=น้อยที่สุด
- ตอนที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

		สำหรับผู้วิจัย
ตอนที่ 1	ข้อมูลทั่วไป	() () ()
1.	เพศ	1 2 3
()	1. หญิง	() 1
()	2. ชาย	() 2
2.	ระดับการศึกษา	
()	1. ระดับ ปวช.	() 3
()	2. ระดับ ปวส.	
()	3. ระดับปริญญาตรี	
()	4. สูงกว่าปริญญาตรี	
3.	อายุการทำงาน	
()	1. น้อยกว่า 2 ปี	() 4
()	2. ระหว่าง 2-4 ปี	
()	3. ระหว่าง 5-6 ปี	
()	4. อายุ 7 ปีขึ้นไป	
4.	ระดับตำแหน่ง	
()	1. พนักงานชั้นต้น	() 5
()	2. พนักงานชั้นกลาง	
()	3. พนักงานชั้นสูง	
()	4. พนักงานวิชาชีพ	
5.	ปัจจุบันท่านรับเงินเดือน	
()	1. 5,000-10,000	() 2. 10,001-15,000
()	2. 10,001-15,000	() 3. มากกว่า 20,000
()	3. 15,001-20,000	

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างตามหมายเลขในแต่ละข้อความที่ตรงกับ
ความพึงพอใจของท่านให้ครบทุกข้อ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
<u>ความสำเร็จในงาน</u>						
6. มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานได้ดี						() 6
7. ทุ่มเทความรู้ความสามารถและเวลาเพื่อมุ่งงานให้สำเร็จ						() 7
8. มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จตามที่กำหนดไว้						() 8
9. ผู้บังคับบัญชาแสดงความพอใจในผลงานของท่าน						() 9
<u>ลักษณะงานที่ปฏิบัติ</u>						
10. ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย						() 10
11. งานที่ปฏิบัติเปิด โอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน						() 11
12. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่สร้างประสบการณ์ในการทำงานที่ดี						() 12
13. งานที่ท่าน ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท้าทายความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่						() 13
<u>การยอมรับ</u>						
14. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะของท่าน						() 14
15. ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและถูกต้องทันเวลา						() 15
16. เพื่อนร่วมงานยอมรับแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานและข้อเสนอแนะของท่าน						() 16
17. เพื่อนร่วมงานยอมรับว่าท่านเป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่ง						() 17
<u>ความรับผิดชอบ</u>						
18. ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามกำหนด						() 18

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
19.เพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการทำงานร่วมกับท่าน						() 19
20.ท่านตัดสินใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและ รับผิดชอบงานที่ได้รับ						() 20
21.ท่านตั้งใจติดตามแก้ไขปัญหางานที่รับผิดชอบ <u>ความก้าวหน้า</u>						() 21
22.ท่านพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานปัจจุบัน						() 22
23.ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแสดงความรู้ความสามารถอย่าง เต็มที่						() 23
24.ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านเข้ารับการอบรมหรือ ศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้า						() 24
25.ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ทำอยู่ <u>การบังคับบัญชา</u>						() 25
26. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ปฏิบัติอย่างเหมาะสม และยุติธรรม						() 26
27.หน่วยงานท่านมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน						() 27
28.ผู้บังคับบัญชา มีความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา						() 28
29.ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการให้ความดี ความชอบ <u>สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน</u>						() 29
30.เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน						() 30
31.เพื่อนร่วมงานและท่านมีการช่วยเหลือกันในการ ปฏิบัติงานเป็นประจำ						() 31
32. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและเป็นกันเองกับท่าน						() 32
33. ผู้บังคับบัญชารับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น <u>ความมั่นคงในงาน</u>						() 33
34. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้						() 34

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
35. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจที่ได้เป็นพนักงานในหน่วยงานนี้						() 35
36. ท่านรู้สึกมั่นคงในสถานภาพขององค์กรแห่งนี้						() 36
37. หน่วยงานของท่านส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน						() 37
<u>รายได้และสวัสดิการ</u>						
38. เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับพอเพียงต่อการดำรงชีพ						() 38
39. ท่านพึงพอใจต่อรายได้และสวัสดิการตลอดจนสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ						() 39
40. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน						() 40
41. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของพนักงานประกันสังคมนับว่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น						() 41
<u>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</u>						
42. สำนักงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอเพียงในการปฏิบัติงาน						() 42
43. สถานที่ที่ปฏิบัติงานของท่านตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สามารถเดินทางไป-กลับด้วยความสะดวก						() 43
44. สำนักงานของท่านจัดห้องทำงานและสภาพแวดล้อมเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน						() 44
45. สำนักงานของท่านมีระบบการรักษาความปลอดภัยอย่างดี						() 45
<u>นโยบายและการบริหาร</u>						
46. สำนักงานของท่านมีการสั่งงานและมอบหมายการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย						() 46
47. ผู้บังคับบัญชาชี้แจงวัตถุประสงค์และนโยบายในการปฏิบัติงานให้พนักงานได้รับทราบ						() 47
48. สำนักงานของท่านมีนโยบายการบริหารงานโดยใช้						() 48

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน 49.สำนักงานของท่านมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ เป็นรูปธรรม						() 49

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ในส่วนนี้ขอให้ท่าน โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาและอุปสรรคต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....

ภาคผนวก ข

การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อกำหนดกับจุดประสงค์

แบบตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (รายบุคคล)

การวิจัยหัวข้อ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โปรดพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อที่แนบมาให้วัด ได้ตรงกับจุดประสงค์หรือไม่โดยทำเครื่องหมายลงในช่อง

- + 1 ถ้าข้อคำถามนั้นวัด ได้ตรงกับจุดประสงค์
0 ถ้าไม่แน่ใจหรือตัดสินใจไม่ได้
- 1 ถ้าข้อคำถามนั้นวัด ได้ไม่ตรงกับจุดประสงค์

จุดประสงค์	ข้อคำถามข้อที่	วัดได้ตรงจุดประสงค์ หรือไม่			ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
		+ 1	0	- 1	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	1.1 มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน				
	1.2 ทุ่มเทความรู้ความสามารถและเวลาเพื่อมุ่งงานให้สำเร็จ				
	1.3 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จตามที่กำหนดไว้				
	1.4 ผู้บังคับบัญชาแสดงความพอใจในผลงานของท่าน				
2. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	2.1 ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย				
	2.2 งานที่ปฏิบัติเปิด โอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน				
	2.3 งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่สร้างประสบการณ์ในการทำงานที่ดี				
	2.4 งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท้าทายความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่				

จุดประสงค์	ข้อความข้อที่	วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่			ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ
		+ 1	0	- 1	
3. ด้านการยอมรับ	3.1 ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะของท่าน				
	3.2 ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและถูกต้องทันเวลา				
	3.3 เพื่อนร่วมงานยอมรับแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานและข้อเสนอแนะของท่าน				
	3.4 เพื่อนร่วมงานยอมรับว่าท่านเป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่ง				
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.1 ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามกำหนด				
	4.2 เพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการทำงานร่วมกับท่าน				
	4.3 ท่านตัดสินใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบงานที่ได้รับ				
	4.4 ท่านตั้งใจติดตามแก้ไขปัญหางานที่รับผิดชอบ				
5. ด้านความก้าวหน้า	5.1 ท่านพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานปัจจุบัน				
	5.2 ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่				
	5.3 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านเข้ารับการอบรมหรือศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้า				
	5.4 ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ทำอยู่				
6. ด้านการบังคับบัญชา	6.1 ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ปฏิบัติอย่างเหมาะสมและยุติธรรม				
	6.2 หน่วยงานท่านมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน				
	6.3 ผู้บังคับบัญชา มีความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา				

จุดประสงค์	ข้อความข้อที่	วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่			ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
	6.4 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการให้ความคิดความชอบ				
7. ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	7.1 เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน				
	7.2 เพื่อนร่วมงานและท่านมีการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานเป็นประจำ				
	7.3 ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและเป็นที่ปรึกษาแก่ท่าน				
	7.4 ผู้บังคับบัญชารับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น				
8. ด้านความมั่นคง	8.1 ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้				
	8.2 ท่านมีความรู้สึกมั่นใจที่ได้เป็นพนักงานในหน่วยงานนี้				
	8.3 ท่านรู้สึกมั่นคงในสถานภาพขององค์กรแห่งนี้				
	8.4 หน่วยงานของท่านส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน				
9. ด้านรายได้และสวัสดิการ	9.1 เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับพอเพียงพอต่อการดำรงชีพ				
	9.2 ท่านพึงพอใจต่อรายได้และสวัสดิการตลอดจนสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ				
	9.3 เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน				
	9.4 สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของพนักงานประกันสังคมนับว่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น				

จุดประสงค์	ข้อความข้อที่	วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่			ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ
		+ 1	0	- 1	
10. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	10.1 สำนักงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอเพียงในการปฏิบัติงาน				
	10.2 สถานที่ที่ปฏิบัติงานของท่านตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สามารถเดินทางไป-กลับด้วยความสะดวก				
	10.3 สำนักงานของท่านจัดห้องทำงานและสภาพแวดล้อมเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน				
	10.4 สำนักงานของท่านมีระบบการรักษาความปลอดภัย				
11. ด้านนโยบายและการบริหาร	11.1 สำนักงานของท่านมีการสั่งงานและมอบหมายการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย				
	11.2 ผู้บังคับบัญชารับแจ้งวัตถุประสงค์และนโยบายในการปฏิบัติงานให้พนักงานได้รับทราบ				
	11.3 สำนักงานของท่านมีนโยบายการบริหารงาน โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน				
	11.4 สำนักงานของท่านมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เป็นรูปธรรม				

ภาคผนวก ค
การหาค่าความตรงตามเนื้อหา

การหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (รายบุคคล)

โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\Sigma X}{N}$$

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์ Index of Item – Objective Congruence

SX คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จุดประสงค์ ที่	ข้อคำถามข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣX	IOC
		1	2	3		
1.	1.1	1	1	1	3	1
	1.2	1	1	1	3	1
	1.3	1	1	1	3	1
	1.4	1	1	1	3	1
2.	2.1	1	1	1	3	1
	2.2	1	0	1	2	.67
	2.3	1	1	1	3	1
	2.4	1	1	1	3	1
3.	3.1	1	1	1	3	1
	3.2	1	1	1	3	1
	3.3	1	1	1	3	1
	3.4	1	1	1	3	1
4.	4.1	0	1	1	2	.67
	4.2	1	1	1	3	1
	4.3	1	1	1	3	1
	4.4	1	1	1	3	1
5.	5.1	1	1	1	3	1
	5.2	1	1	1	3	1
	5.3	1	1	1	3	1
	5.4	1	1	1	3	1

จุดประสงค์ ที่	ข้อความข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣX	IOC
		1	2	3		
6.	6.1	1	1	1	3	1
	6.2	1	1	1	3	1
	6.3	1	1	1	3	1
	6.4	1	1	1	3	1
7.	7.1	1	1	1	3	1
	7.2	1	1	1	3	1
	7.3	1	1	1	3	1
	7.4	1	1	1	3	1
8.	8.1	1	0	1	2	.67
	8.2	1	1	1	3	1
	8.3	1	1	1	3	1
	8.4	1	1	1	3	1
9.	9.1	0	1	1	2	.67
	9.2	1	0	1	2	.67
	9.3	1	1	1	3	1
	9.4	1	1	1	3	1
10.	10.1	1	1	1	3	1
	10.2	1	1	1	3	1
	10.3	1	1	1	3	1
	10.4	1	1	1	3	1
11.	11.1	1	1	1	3	1
	11.2	1	1	1	3	1
	11.3	1	1	1	3	1
	11.4	1	1	1	3	1
	ผลรวม IOC					42.35

$$\begin{aligned}
 \text{ค่า IOC} &= \frac{42.3}{44} \\
 &= 0.9625
 \end{aligned}$$

ภาคผนวก ง
การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	V6	3.5556	.7838	18.0
2.	V7	4.0556	.8024	18.0
3.	V8	3.6111	.6978	18.0
4.	V9	3.2222	.7321	18.0
5.	V10	3.1667	1.0432	18.0
6.	V11	3.1667	.9235	18.0
7.	V12	3.3889	.9164	18.0
8.	V13	3.6111	1.1448	18.0
9.	V14	3.0556	.8726	18.0
10.	V15	3.2222	.9428	18.0
11.	V16	3.3889	.6077	18.0
12.	V17	3.5000	.7859	18.0
13.	V18	3.8333	.7071	18.0
14.	V19	3.6667	.6860	18.0
15.	V20	4.0000	.6860	18.0
16.	V21	3.9444	.7254	18.0
17.	V22	3.1667	.9852	18.0
18.	V23	3.2222	.8782	18.0
19.	V24	2.6667	1.0290	18.0
20.	V25	2.7778	1.0033	18.0
21.	V26	3.0000	1.0847	18.0
22.	V27	3.5556	1.1490	18.0
23.	V28	2.3889	1.3346	18.0
24.	V29	2.2778	1.3198	18.0
25.	V30	3.2778	.7519	18.0
26.	V31	3.6111	.9164	18.0
27.	V32	3.0000	1.1376	18.0
28.	V33	2.8889	1.0786	18.0

		Mean	Std Dev	Cases
29.	V34	3.4444	.9218	18.0
30.	V35	3.5000	.9235	18.0
31.	V36	3.5556	1.1490	18.0
32.	V37	3.0556	.9376	18.0
33.	V38	1.9444	.8726	18.0
34.	V39	1.9444	.6391	18.0
35.	V40	2.5000	.7859	18.0
36.	V41	2.7778	1.0603	18.0
37.	V42	1.9444	.8726	18.0
38.	V43	3.2222	1.1144	18.0
39.	V44	2.3333	.9075	18.0
40.	V45	2.7778	1.0603	18.0
41.	V46	2.7778	.9428	18.0
42.	V47	2.7222	1.1785	18.0
43.	V48	2.4444	1.0966	18.0
44.	V49	2.2778	1.1275	18.0

N of Cases = 18.0

				N of		
Statistics For	Mean	Variance	Std Dev	Variables		
Scale	135.4444	753.9085	27.4574	44		
Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	variance
	3.0783	1.94444	4.0556	2.1111	2.0857	.3127
Reliability Coefficients 44 items						
Alpha	=	.9687	Standardized item alpha	=	.9690	

ภาคผนวก ง
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ



ที่ ศธ 0522.17/ว 011

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

กุมภาพันธ์ 2548

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

เรียน คุณหญิงศรี ไตรรัตน์ (ผู้อำนวยการกองวิจัยและพัฒนา)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวบุษบา ศรีพัฒนาสุวรรณ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อยู่ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อนักศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุธรรมสภา)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
ปฏิบัติราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

บัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-504-8182,8184

โทรสาร 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ว 011

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

กุมภาพันธ์ 2548

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

เรียน คุณทรงศักดิ์ คันตะ โยธิน (รองอธิบดีกรมการจัดหางาน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวบุษบา ศรีพัฒนาสุวรรณ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช อยู่ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอกความ อนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อนักศึกษาจะได้นำ ไปใช้เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุธรรมสภา)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
ปฏิบัติราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-504-8182,8184



ที่ ศธ 0522.17/ว 011

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

กุมภาพันธ์ 2548

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

เรียน คุณณรงค์ มีสววย (ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านประกันสังคม)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวนุชบา ศรีพัฒนาสุวรรณ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อยู่ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอกความ อนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อนักศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จักรกรณ์ สุธรรมสภา)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
ปฏิบัติราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

บัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-504-8182,8184

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวบุบผา ตรีวัฒนาสุวรรณ
วัน เดือน ปีเกิด	18 ธันวาคม 2498
สถานที่เกิด	จังหวัดสระบุรี
ประวัติการศึกษา	สสม. (การบริหารนโยบาย สวัสดิการสังคม) สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สถานที่ทำงาน	สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
ตำแหน่ง	นักพัฒนาสังคม 7