

ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

นางสาวปัทมาภรณ์ ชุมเพชร

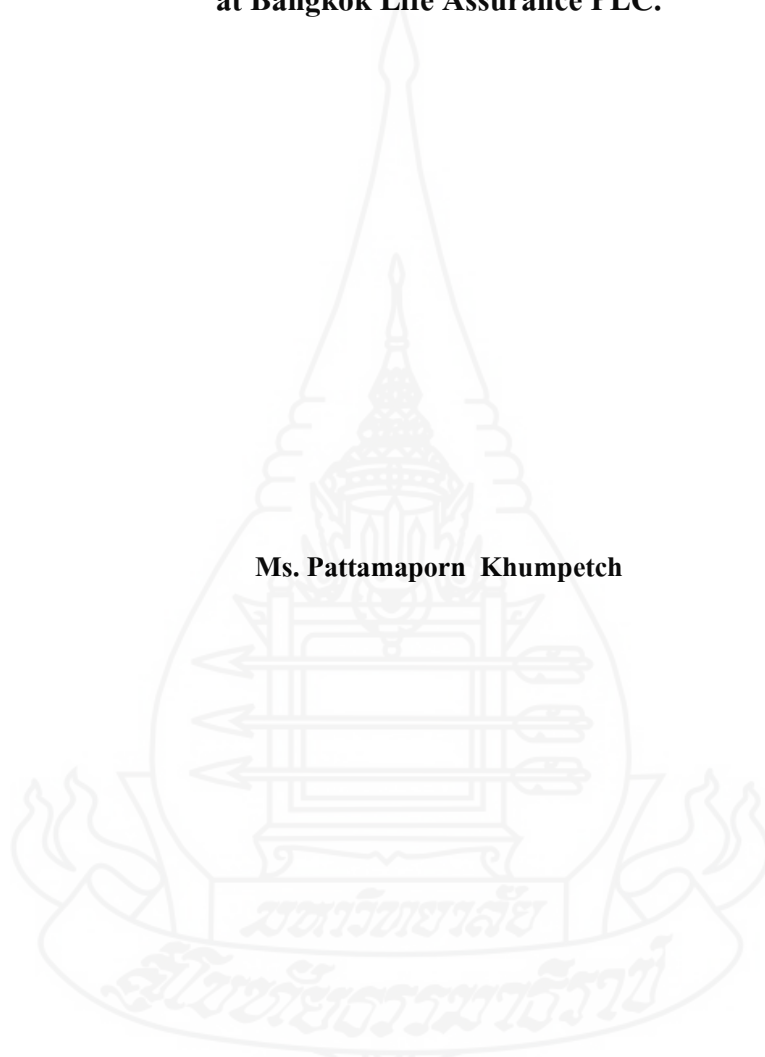


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาลัยราชภัฏ
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Factors Affecting Employees Performance
at Bangkok Life Assurance PLC.**

Ms. Pattamaporn Khumpetch



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
ชื่อและนามสกุล	นางสาวปัทมาภรณ์ ชุมเพชร
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ธนชัย ชมจินดา

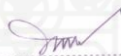
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธนชัย ชมจินดา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุมพันธ์รักษ์)



(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ชื่อการศึกษา **คั่นคว่าอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษา นางสาวปัทมาภรณ์ ชุมเพชร **รหัสนักศึกษา** 2533002990 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนชัย ชมจินดา **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (3) เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

การศึกษาค้นคว้านี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,200 คน โดยกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม แบบมาตราประมาณค่าของลิเคิร์ท สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษพบว่า (1) ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง (2) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) เมื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับระดับผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีผล การปฏิบัติงาน พนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

Independent Study title: Factors Affecting Employees' Performance at Bangkok Life Assurance PLC.

Author: Ms. Pattamaporn Khumpetch; **ID:** 2533002990; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Thanachai Yomchinda; Associate Professor; **Academic year:** 2011

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study the level of performance of Bangkok Life Assurance PLC employees; (2) to study factors affecting performance of Bangkok Life Assurance PLC employees; (3) to compare performance of Bangkok Life Assurance PLC employees, distinguished by personal aspects; and (4) to study the relationship between factors affecting performance and level of performance of Bangkok Life Assurance PLC employees.

The population using in this survey study was 1,200 Bangkok Life Assurance PLC employees. Derived from the calculation according to Yamane's formula, the 300 samples were obtained. The research instrument was a Likert's questionnaire. The statistical procedures for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, Oneway ANOVA, and Pearson's correlation coefficient.

The results of this study found that: (1) performance was at the high level; (2) the overall factors affecting performance were at the high level; (3) comparing performance distinguished by personal aspects, we found that gender, age, income, work experience, position, and work division were significantly different at 0.05; and (4) the relationship between factors affecting performance and levels of performance was in the same direction and at the high level.

Keywords: Factors affecting, Performance, Bangkok Life Assurance PLC employees

กิตติกรรมประกาศ

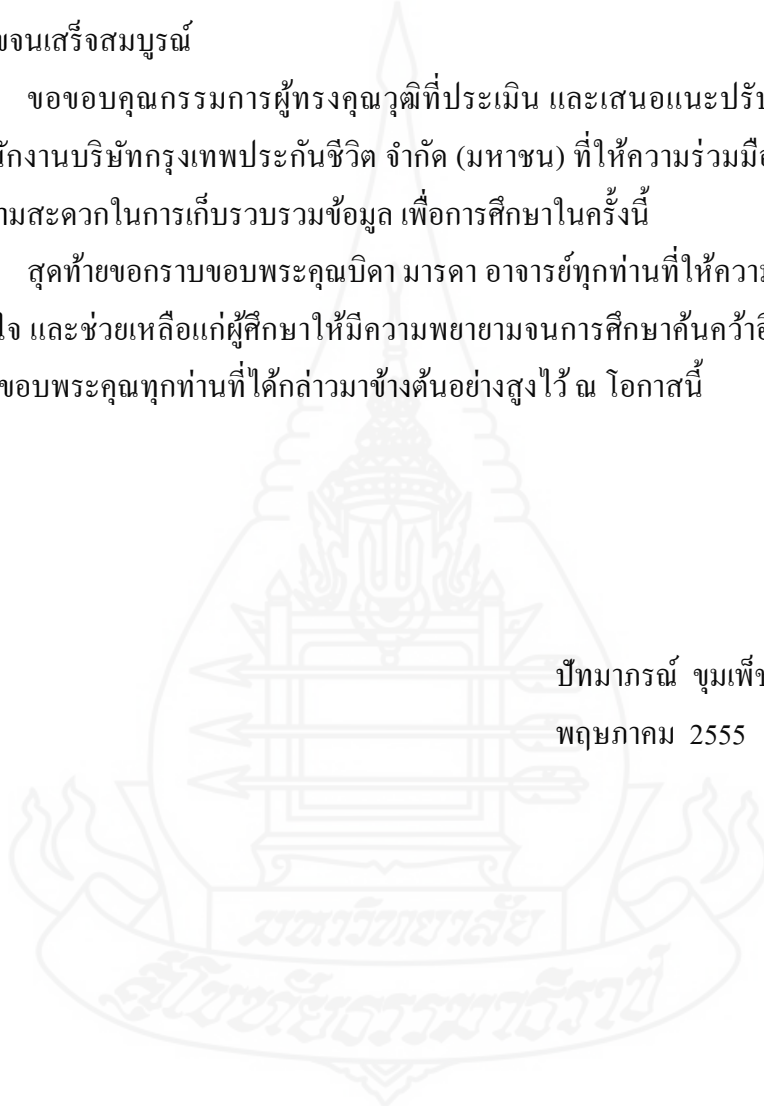
การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และความอนุเคราะห์จาก
รองศาสตราจารย์ธัชชัย ชมจินดา อาจารย์ที่ปรึกษา ได้สละเวลาอันมีค่าให้ความรู้ คำแนะนำ และ
ตรวจแก้ไขจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ประเมิน และเสนอแนะปรับปรุงแบบสอบถาม
รวมทั้งพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม
และให้ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาในครั้งนี้

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา อาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ รวมทั้งเพื่อนๆ ที่
เป็นกำลังใจ และช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษาให้มีความพยายามจนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์
ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กล่าวมาข้างต้นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ปัทมาภรณ์ ชุมเพ็ชร

พฤษภาคม 2555



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบนโยบาย	13
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	15
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	16
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	17
ข้อมูลทั่วไปของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูล	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ผลการปฏิบัติงาน	40
การทดสอบสมมติฐาน	45
ข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	56
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
สรุปการศึกษา	57
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	69
ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	70
ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	78
ค แบบประเมินแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ และผลการวิเคราะห์แบบประเมิน ของผู้ทรงคุณวุฒิ	80
ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	94
ประวัติผู้ศึกษา	98

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	30
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานที่ทำทนาย	33
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของโอกาสและ ความก้าวหน้าในการทำงาน	34
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพแวดล้อมในการทำงาน	34
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนโยบายด้านการพัฒนาทักษะ และความรู้	35
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าตอบแทน และสวัสดิการ	36
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ...	37
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตระหนักในคุณค่า และความสำคัญ	38
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วม	38
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเสมอภาค และความยุติธรรม	39
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน.....	40
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน..	41
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	42
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน ด้านการตอบ ไขท้ย้ความต้องการของลูกค้า	42
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน ด้านนวัตกรรม.....	43
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพ.....	43
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน ด้านการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)	45
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	46
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ	47
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ	48
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	49
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้	50
ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	51
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	52
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	53
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	54
ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน กับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	55



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร	20



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ไม่ได้รับความนิยมจากคนทั่วไป เนื่องจากภาพพจน์และทัศนคติของประชาชนในสมัยก่อน ไม่ค่อยเห็นความสำคัญของการทำประกันชีวิตมาก แต่ในปัจจุบันนี้ธุรกิจประกันชีวิตเริ่มได้รับความนิยมมากขึ้น เนื่องจากเป็นเพราะมีบริษัทที่ทำธุรกิจประกันชีวิตมากขึ้นทำให้มีการแข่งขันกัน ในธุรกิจมากขึ้น แต่ในปัจจุบันประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันชีวิตมากขึ้น ผู้บริโภคในสังคมเริ่มมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยเริ่มคำนึงการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางการเงินให้แก่ครอบครัวด้วยการทำประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อม และสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การกำหนดทิศทาง หรือการคาดเดาเหตุการณ์ในอนาคตได้ยากขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่าบุคคลจะต้องเผชิญกับความเสี่ยงสูงขึ้น การเตรียมความพร้อม โดยการสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง และครอบครัวด้วยการทำประกันชีวิตจึงเป็นแนวทางหนึ่งในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน

การทำประกันชีวิตเป็นการออมที่หวังผลตอบแทนในระยะยาว ต่างจากการฝากเงินกับธนาคารซึ่งมีลักษณะเป็นการเก็บเงินไว้ชั่วคราวที่สามารถถอนมาใช้ได้เมื่อมีความจำเป็นที่ต้องการใช้เงิน แต่การทำประกันชีวิต คือการแบ่งเงินออมส่วนหนึ่งที่เก็บไว้มาสร้างหลักประกันทางการเงินในอนาคต แต่ปัจจุบันธุรกิจการประกันชีวิตมีการพัฒนาความหลากหลายของช่องทางการจัดจำหน่ายเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น แต่ช่องทางการจัดจำหน่ายหลักการขายประกันชีวิตในปัจจุบันตอนนี้จะเป็นช่องทางจัดจำหน่ายผ่านธนาคาร (Bancassurance) ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นอย่างมากในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

ในยุคปัจจุบันปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดได้เข้ามามีบทบาทต่อธุรกิจประกันชีวิตเป็นอย่างมาก เพื่อให้เข้าถึงความต้องการของกลุ่มผู้มุ่งหวัง และยังสามารถพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้เติบโตครองความเป็นผู้นำตลาดของธุรกิจประกันชีวิตต่อไป สำหรับธุรกิจประกันชีวิตมีหน่วยงานของรัฐอันได้แก่ กระทรวงการคลัง และสำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) คอยดูแลและมีนโยบายในการช่วยเหลือธุรกิจประกันชีวิต โดยเพิ่มค่าลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับเบี้ยประกันชีวิต

ปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตในปัจจุบันมีการขยายตัวอย่างก้าวขว้าง จึงทำให้บริษัทประกันชีวิตหลายบริษัทจำเป็นต้องพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายหลายๆ ด้าน เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนพัฒนารูปแบบของกรมธรรม์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เอาประกันได้รับผลประโยชน์ และความพึงพอใจมากที่สุด

บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) โดยเชื่อว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีแสดงถึงการมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่น และความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่การเพิ่มมูลค่า และการเติบโตของบริษัทฯ ในระยะยาวอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการส่งเสริมให้มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งหวังให้คณะกรรมการ และฝ่ายจัดการของบริษัทฯ พัฒนาระดับการกำกับดูแลกิจการ และปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลที่ดีให้สอดคล้องกับแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากล โดยนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งกำหนด โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มากำหนดเป็นนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ และกำหนดให้มีการติดตามเพื่อปรับปรุงนโยบายดังกล่าวให้สอดคล้องกับแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

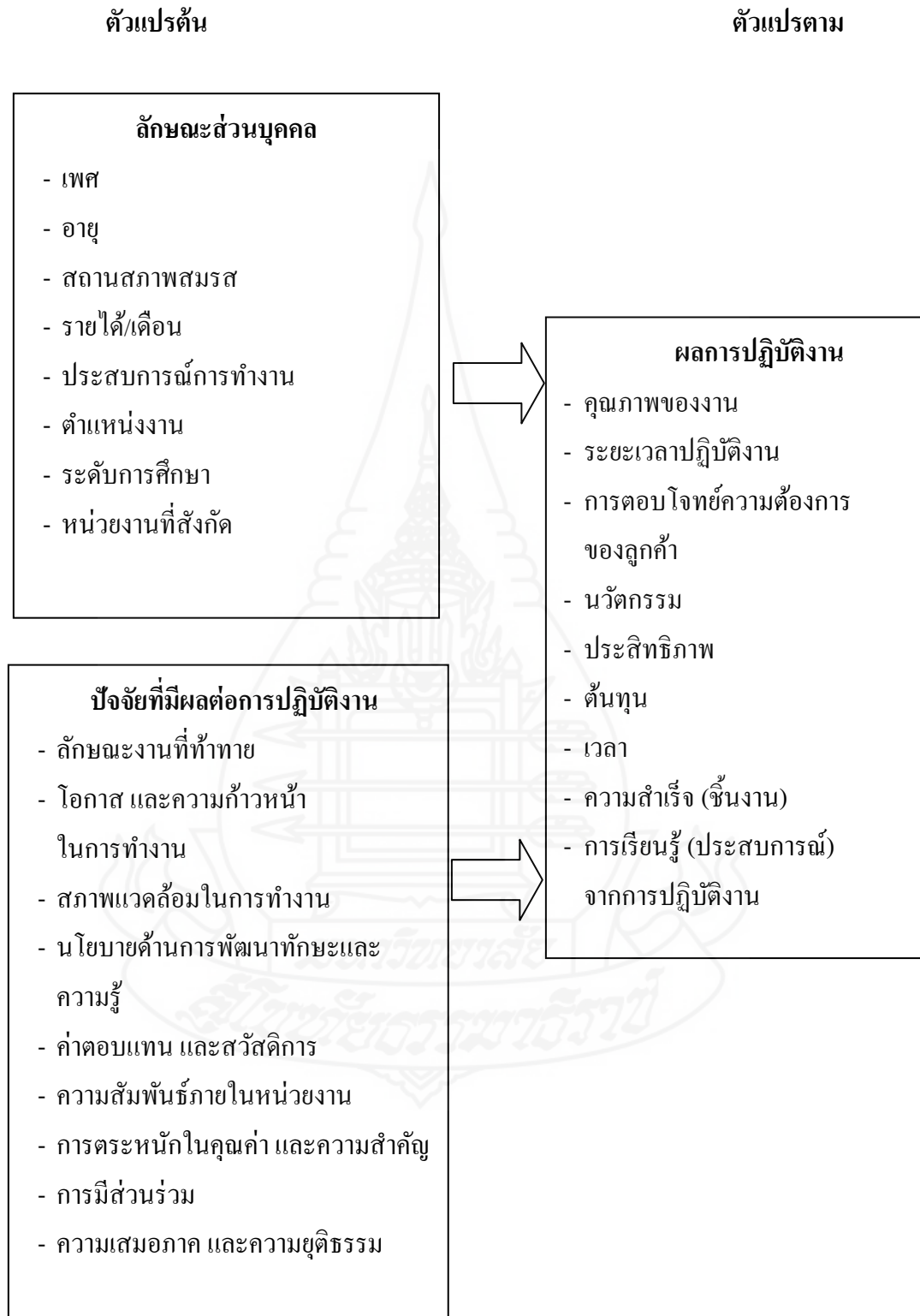
2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

2.3 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)



3. กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง

4.2 พนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิตที่มีลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสถานะแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยใช้ตัวแปรอิสระ 2 ปัจจัยดังนี้ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง สถานภาพ (2) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์ตอบแทน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน นโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา เดือนมกราคม 2555 – พฤษภาคม 2555

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว

6.2 พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

6.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงาน แยกเป็น 2 ส่วนคือ

6.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้/เดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด

6.1.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ทำทนาย โอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายด้านการพัฒนาทักษะ และความรู้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การตระหนักในคุณค่า และความสำคัญ การมีส่วนร่วม ความเสมอภาค และความยุติธรรม

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

7.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)” มีการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบนโยบาย
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
7. ข้อมูลทั่วไปของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน ได้มีนักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน เช่น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 (2546: 667) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง ความสามารถอันทำให้เกิดผลในงาน

ธานีินทร์ สุทธิคุณุชร (2543: 17) กล่าวถึงเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่ง ที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้า คือทรัพยากรต่างๆ ให้เป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้า และบริการให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์ องค์กร สังคม และประเทศชาติ การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ก็เพื่อจะบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นคือ การเปรียบเทียบกับเป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเอง และผู้ร่วมงานคนอื่นๆ ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานจึงถือเป็นเรื่องเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ

เมื่อผลการปฏิบัติงานดีข้อมถือว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงแต่หากผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำ

ดังนั้น การพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐ ต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสมการ ได้ดังนี้

$$\text{องค์กรภาคเอกชน} \quad E = (O - I)$$

$$\text{องค์กรภาครัฐ} \quad E = (O - I) + S$$

$E = \text{Efficiency}$ คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน

$O = \text{Output}$ คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

$I = \text{Input}$ คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารทั่วไป

$S = \text{Satisfaction}$ คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

จิระโชค วีระชัย และคณะ (2546: 532) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานที่ได้มีสูงกว่าทรัพยากรทางการบริหาร ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน (คน) เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการเทคโนโลยีทางการบริหารที่ใช้ในการบริหารงาน และผลงานที่ปรากฏออกมาเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546: 207) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างประหยัด ในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้แล้ว หรือตามที่ได้รับมอบหมาย Peter F. Drucker ได้กล่าวไว้สั้นๆ ว่า “ประสิทธิภาพ คือ การกระทำการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม” (Doing Things Right) ประสิทธิภาพมี 2 อย่าง ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านต้นทุน (Cost Efficiency) กับประสิทธิภาพด้านเวลา (Time Efficiency)

ธนาคารแห่งประเทศไทย (Bank of Thailand, 2546) ประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน หมายถึง การทำงานโดยเน้นการพัฒนาตนเอง และวิธีการทำงานให้ดีที่สุดอยู่เสมอ ด้วยการวางแผน แสวงหาแนวทางป้องกัน รวมทั้งประเมินทางเลือกและตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และให้เวลาอย่างคุ้มค่าที่สุด

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานหมายถึง ผลการปฏิบัติงานและความสามารถของบุคคลที่จะแสดงออกมาว่า บุคคลนั้นสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายและผลงานที่ทำออกมาบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน

แนวคิดเรื่องปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษา และสรุปปัจจัยสำคัญๆ ไว้ เช่น

Du Brin และ Ireland (นักทฤษฎี เจอร์มันท์ อ้างในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2549: 412–415) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ดี (Factors Contributing to Performance) ซึ่งสามารถแยกออกเป็น 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Factors) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องของบุคคลซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

- ความสามารถทางสมอง
- ขาดความรู้ในงาน
- การจงใจ หรือจริยธรรมในงานต่ำ
- ความเครียดในงาน
- การหมดไฟในงาน
- ความล้าสมัย
- ข้อจำกัดทางกายภาพ
- การติดสุราหรือยาเสพติด
- การมีปัญหาทางอารมณ์ และบุคลิกภาพแปรปรวน
- บุคคลที่เข้าใจยาก
- ปัญหาส่วนตัว และปัญหาครอบครัว
- การขาดงาน และความเฉื่อยชา
- ความสัมพันธ์ผู้สวาระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2. ปัจจัยด้านองค์การ (Organizational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน การบริหารงาน และภาพรวมขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

- ปัญหาด้านการยุทธศาสตร์ (Ergonomic Problems)
- การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสม (Inadequate Communication)
- อิทธิพลของกลุ่มที่ไม่ทำงานให้งานมีผลิตภาพ (Counterproductive Work Group Influences)
- วัฒนธรรมองค์การที่อ่อนแอมากเกินไป (Overly Permissive Organizational Culture)

- สภาพแวดล้อมและการสนับสนุนภายในองค์กรที่ไม่ส่งเสริมการทำงาน (Counterproductive Work Environment and Organizational Support)

- ภาวะผู้นำที่ไม่เหมาะสม (Inappropriate Leadership Style)

- อาคารสำนักงานที่ป่วย (Sick Building)

คุณครู.คอม (2004) กล่าวว่า ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ ดังนี้

1. ความกระฉับกระเฉงในวัตถุประสงค์และเห็นด้วยกับเป้าหมาย สมาชิกทุกคนของทีมจะต้องมีความเข้าใจในเป้าหมายอย่างเด่นชัด และเต็มใจที่จะผูกพัน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. การเปิดเผย และการเผชิญหน้ากัน สมาชิกในทีมงานมีความสัมพันธ์กันเปิดเผย ซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา กล่าวเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน

3. การสนับสนุน และการจริงจังต่อกัน สมาชิกในทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างงานของตนกับของผู้อื่น และพร้อมที่จะรับและให้ความช่วยเหลือด้วยความจริงใจ

4. ความร่วมมือ และความขัดแย้ง สมาชิกในทีมอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้เสร็จไปด้วยดี จะมีการประสานประโยชน์ในเรื่องของความรู้ความสามารถลดความแตกต่างของแต่ละบุคคลให้ได้ผลรวมกันอย่างสูงสุด และเป็นลักษณะที่เปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการทำงาน ซึ่งอาจมีการขัดแย้งเกิดขึ้น

5. การปฏิบัติงานที่ชัดเจน สมาชิกในทีมจะอาศัยข้อเท็จจริงเป็นหลัก และการตัดสินใจจากข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด ซึ่งมาจากการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน มีการพูด การเขียน และการทำงานในสิ่งที่ถูกต้องในการแก้ปัญหา จะทำให้ทีมงานมีประสิทธิภาพได้

6. ภาวะที่เหมาะสม หัวหน้าทีมจะต้องมีบทบาทผู้นำที่ดี เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติทุกอย่าง ไม่ผูกขาดเป็นผู้นำคนเดียวของกลุ่ม แต่ภาวะผู้นำจะกระจายไปทั่วกลุ่มตามสถานการณ์ที่เหมาะสม

7. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทีมงานจะต้องใช้เวลาในการประเมินพฤติกรรมและเรียนรู้ถึงการผิดพลาดในการทำงานของกลุ่ม ซึ่งจะทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้แก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน อาจทบทวนระหว่างการทำงาน หรือหลังจากทำงานเสร็จแล้ว

8. การพัฒนาบุคลากร สมาชิกในกลุ่มจะได้รับการพัฒนาอย่างมีแผนตามความชำนาญของแต่ละบุคคล ซึ่งจะให้การดำเนินงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

9. สัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี นอกเหนือจากความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มแล้ว จะต้องให้กลุ่มอื่นเข้าใจและยอมรับ ตลอดจนยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น ด้วยความเข้าใจและปราศจากการแข่งขันภายในทีมก็จะเป็นในทางสร้างสรรค์

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อม (The Environment) ถือเป็นปัจจัยเชิงสถานการณ์ที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องกับการจัดโครงสร้างองค์การ ซึ่งอิทธิพลของสภาพแวดล้อมต่อการจัดโครงสร้างองค์การอาจมีได้สามลักษณะ คือ ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม (Environmental Uncertainty) การพึ่งพาทรัพยากร (Resource Dependence) และความหลากหลายของสภาพแวดล้อม (Environmental Munificence) เนื่องจากอิทธิพลสามประการที่มีผลต่อการจัดโครงสร้างองค์การ เช่น ในภาวะที่ทรัพยากรมีมากเกินไปจนความจำเป็น ฝ่ายบริหารอาจเลือกใช้ในการบริหารที่มีโครงสร้างแบบกระจายอำนาจ (Decentralized Structure) แต่ในยามทรัพยากรขาดแคลนอาจต้องมีการรวมศูนย์และเน้นการควบคุมอย่างใกล้ชิด เพื่อการประสานกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ลักษณะศรีวะรมย์ อ่างในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549: 169) และได้มีผู้กล่าวถึงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้หลายท่าน เช่น

ยงยุทธ เกษสาคร (2549: 1-3) กล่าวถึง โครงสร้างของสภาพแวดล้อมองค์การในการวางแผน และนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกโดยทั่วไป สภาพแวดล้อมภายนอกเชิงปฏิบัติการ และสภาพแวดล้อมภายใน

1. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การโดยทั่วไป (General Environment) เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์การในระดับกว้าง และมีผลกระทบโดยอ้อมต่อการปฏิบัติการตามแผนของโครงการ โดยทั่วไป จะพบว่า ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง ด้านกฎหมาย ด้านสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยีในโลกการสื่อสารไร้พรมแดน เช่น ในปัจจุบัน

1.1 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ เช่น โครงสร้างการหารายได้ต่อครอบครัว การกระจายรายได้ สภาวะการจ้างงาน สภาวะเงินเฟ้อ สภาวะการซื้อขายเพื่อการลงทุนในตลาดหุ้น อัตราการเจริญเติบโตทางธุรกิจ และอุตสาหกรรม ที่มีผลกระทบเชิงบวก และเชิงลบ ต่อภารกิจขององค์การ เป็นต้น

1.2 ปัจจัยทางด้านการเมืองการปกครอง ที่เห็นเด่นชัด ได้แก่ นโยบายของพรรคการเมืองที่ร้อนแรงตรงใจประชาชน และเสถียรภาพของรัฐบาลที่มีผลกระทบเชิงบวก เชิงลบต่อภารกิจขององค์กร เป็นต้น

1.3 ปัจจัยทางด้านกฎหมาย เช่น การตราพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา พระราชกำหนด การประกาศกฎกระทรวง และระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆ ทางการบริหารที่มีผลกระทบเชิงบวก และเชิงลบต่อภารกิจขององค์กร

1.4 ปัจจัยทางด้านสังคม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม เช่น โครงสร้างเกี่ยวกับอัตราการเพิ่มหรือการลดประชากร การเลือกประกอบอาชีพ การศึกษาสูขอนามัย ค่านิยม ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม รวมทั้งความรู้เจตคติ พฤติกรรมของประชาชนที่มีผลกระทบเชิงบวก และเชิงลบต่อภารกิจขององค์กร

1.5 ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีในโลกการสื่อสารไร้พรมแดน เช่น การคิดสร้างหุ่นยนต์ทำงานเสี่ยงแทนแรงงานคน การผลิตคิดค้นทางเทคโนโลยีต่างๆ เครื่องจักรกลทางอุตสาหกรรม เครื่องจักรคอมพิวเตอร์สมองกล และการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลกระทบเชิงบวก และเชิงลบต่อภารกิจขององค์กร ฯลฯ

2. สภาพแวดล้อมภายนอกเชิงปฏิบัติการ (Operating Environment) เป็นปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติการตามแผนของโครงการ

2.1 สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กร โดยตรง ไม่ว่าจะมาจากการปรับเปลี่ยนระบบ โครงสร้างองค์กร นโยบาย และบุคลากรในองค์กร ทั้งปัญหาที่มีต่อสังคมส่วนรวม และคนกลุ่มน้อยในทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมืองในองค์กร

2.2 ลักษณะของพฤติกรรมกลุ่ม การสร้างทีมงาน บุคคลในกลุ่มสังคม ผู้รับผลประโยชน์ และผู้บริหารในทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมืองในองค์กร

2.3 ลักษณะการปฏิบัติการที่มีความต้องการและความเร่งด่วนของโครงการตามนโยบายและแผนงาน ที่ต้องดำเนินงานในทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมืองในองค์กร

2.4 ลักษณะความพร้อมของปัจจัยทางการบริหารองค์กร เพื่อการปฏิบัติการในภาวะปัจจุบันทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณดำเนินงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย ตลอดจนการบริหารจัดการมืออาชีพ

2.5 ลักษณะความร่วมมือของกลุ่มบุคคลผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับความต้องการได้รับการบริการ และความพร้อมในการให้บริการทั้งในระดับชาติ ระดับท้องถิ่น และระดับองค์กร รวมทั้งเจตคติของประชาชนในสังคมต่อการดำเนินงานขององค์กร

3. สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) สภาพแวดล้อมภายในเป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานตามแผนของโครงการ ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ทางด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเงินการบัญชี ด้านการบริหารการผลิต ด้านการบริหารการตลาด และด้านการส่งเสริมการขาย และเผยแพร่โดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์

3.1 ด้านโครงสร้างและนโยบายขององค์กร เช่น โครงสร้างขององค์กรนโยบายขององค์กร เป้าประสงค์ในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ทั้งการวางแผนระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว รวมทั้งระเบียบวิธีปฏิบัติ กฎเกณฑ์และวัฒนธรรมองค์กร เครือข่ายการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3.2 ด้านทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการบริหารงานบุคคล เช่น การวิเคราะห์ระบบงาน การกำหนดตำแหน่ง การสรรหา และคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมเข้าทำงาน การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนาบุคคล และฝึกอบรม การบำเหน็จความชอบ การเลื่อนฐานะทางราชการ การย้าย และการโอน การจ่ายค่าตอบแทน การลงโทษทางวินัย การออกจากงาน การอุทธรณ์ การร้องทุกข์ และการให้บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

3.3 ด้านการปฏิบัติการ การบริหารงานสำนักงาน สถานประกอบการ การวิจัยและพัฒนาองค์กร การใช้เทคโนโลยี การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การจัดซื้อ จัดจ้าง การบำรุงรักษา ครุภัณฑ์และยานพาหนะ เป็นต้น

3.4 ด้านการเงินการบัญชี โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณ ได้แก่ การจัดทำแผนงบประมาณทั้งระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการเบิกจ่ายและความสามารถที่จะทำประโยชน์จากการบริหารงบประมาณ

3.5 ด้านการส่งเสริมการขายและเผยแพร่โดยการประชาสัมพันธ์ เช่น การประสานงาน การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมบริการหลังการขาย การสาธิต การพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากร

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบนโยบาย

3.1 ความหมายของนโยบาย

John M. Pfiffner 1960 (อ้างถึงใน ชงยุทธ เกษสาคร, 2549: 15) ได้ให้ความหมายของนโยบายไว้ว่าเป็นหลักเกณฑ์และการกำหนดทิศทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานดำเนินไปโดยมีเสถียรภาพ (Stability) มีความสอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน (Consistency) มีมาตรฐานเดียวกัน (Uniformity) และมีความต่อเนื่องกัน (Continuity)

ขงยุทธ เกษสาคร (2549: 15) กล่าวว่า นโยบาย หมายถึง กรอบความคิดเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารองค์กรในรูปลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรม การปฏิบัติงาน และผลแห่งการดำเนินงาน นโยบายที่ดี ย่อมทำให้บุคลากรมีความสุข สนุกกับการปฏิบัติงาน ซึ่งนั่นก็หมายถึงกระบวนการบริหารงานในองค์กรเป็นไปอย่างดีมีประสิทธิภาพ นโยบายที่ดีจะช่วยให้พฤติกรรมกรรมการตัดสินใจเป็นไปด้วยความถูกต้อง ชัดเจน ประหยัดเวลา และเกิดการประสานสัมพันธ์ร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน นโยบายเป็นกรอบที่ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้จัดทำขึ้น โดยการวิเคราะห์จุดอ่อน หรือข้อจำกัด และจุดแข็ง หรือจุดเด่นขององค์ประกอบต่างๆ ภายในองค์กรอย่างละเอียด แล้วเลือกทางเลือกที่ดีมีเหตุผล และมีผลขึ้นเป็นกลยุทธ์ในการปฏิบัติดำเนินงาน ทั้งนี้ เพื่อก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงถาวรแก่องค์กร โดยพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ให้มากที่สุด และประสบความสำเร็จสูงสุดเต็มประสิทธิภาพ

3.2 ความสำคัญของนโยบาย

George R. Terry 1977 (อ้างถึงใน ขงยุทธ เกษสาคร, 2549: 15) ได้อธิบายความสำคัญของนโยบายการบริหารงาน ดังนี้

1. นโยบายและกลยุทธ์จะช่วยให้ผู้บริหารทราบว่า จะทำอะไร ทำที่ไหน ทำอย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบปฏิบัติงาน และใช้ปัจจัยชนิดใดบ้าง นโยบายจะช่วยให้ผู้บริหารปฏิบัติงานต่างๆ อย่างมีความมั่นใจ เพราะนโยบายเป็นทั้ง โครงการ แผนงาน เครื่องชี้ทิศทาง และหลักประกันที่ผู้บริหารทุกระดับชั้นจะต้องยึดถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

2. นโยบายและกลยุทธ์จะช่วยให้บุคลากรทุกระดับชั้นในองค์กร หรือหน่วยงานได้เข้าใจถึงพันธกิจ (Mission) ของหน่วยงานที่สังกัด รวมทั้งวิธีการที่จะปฏิบัติภารกิจให้ประสบความสำเร็จ โดยไม่ซ้ำซ้อนกับภาระหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆ ภายในองค์กรเดียวกัน และนโยบายยังจะช่วยให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

3. นโยบายและกลยุทธ์จะช่วยกระตุ้นผลักดันพลังความสามารถ หรือศักยภาพ (Potential) ของบุคคลในองค์กรได้มีโอกาสนำออกมาใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพก่อให้เกิดกำลังใจต่อบุคลากรเมื่อเห็นความสำเร็จของตนเอง ซึ่งผลประโยชน์ที่ได้จะย้อนกลับไปสู่ทุกคนในองค์กรโดยภาพรวม

4. การบริหารจัดการตามนโยบายจะช่วยกำหนดทิศทางเป้าหมายองค์กรได้อย่างชัดเจน ทำให้ประหยัดต้นทุนในการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการใช้คนทำงาน งบประมาณ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องจักรกลต่างๆ และรวมไปถึงระยะเวลาในการดำเนินงานด้วย

5. นโยบายที่ดีจะช่วยส่งเสริมการใช้อำนาจหน้าที่ (Authority) ของผู้บริหารให้เป็นไปได้ด้วยความถูกต้อง มีเหตุผล และมีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเชื่อถือ ความจงรักภักดี และความมีน้ำใจ สนใจในการปฏิบัติงาน และด้วยเหตุผลนี้เอง การบริหารงานของผู้บริหารจะเป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อย

6. นโยบายจะช่วยให้เกิดการพัฒนาผู้บริหาร เพราะนโยบายและกลยุทธ์จะพัฒนาผู้ใช้ให้มีความสามารถในการแปลความ (Interpretation) สามารถนำไปปฏิบัติได้ (Feasibility) นอกจากนี้ นโยบายจะพัฒนาความคิดสร้างสรรค์แก่ผู้บริหาร คิดทำนโยบายขึ้นเอง (Think for) แทนการปฏิบัติตาม (Think by) นโยบายแต่เพียงอย่างเดียว

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานทำให้เกิดผลดีต่อองค์การหลายประการ เช่น การลดอัตราการลาออกของพนักงาน ลดการขาดงานของพนักงาน ลดการประท้วงต่อต้าน และทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจได้โดยการให้คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน

ความพึงพอใจในงาน คือ ทศนคติของบุคคลที่มีต่องาน อันเป็นผลมาจากการได้รับสิ่งที่ดีจากการทำงาน และความเหมาะสมพอดีระหว่างบุคคลและองค์การในด้านสิ่งที่ได้รับจากการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับจากการทำงานอย่างเป็นธรรมเป็นไปตามความรู้ความสามารถ
2. งานที่ทำ (Work Itself) ทำงานที่พนักงานมีความสนใจและมีโอกาสในการเรียนรู้งาน และได้รับการยอมรับในการทำงานนั้น
3. มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น (Promotion Opportunities) มีความก้าวหน้าในงานได้รับการส่งเสริมให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น
4. การมีหัวหน้าที่ดี (Supervision) มีความสามารถทางเทคนิคการทำงาน และมีทักษะระหว่างบุคคลที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน
5. มีเพื่อนร่วมงานที่ดี (Co-workers) มีเพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตร มีความสามารถ และให้การสนับสนุนที่ดี

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีบรรยากาศการทำงานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่ดี
7. มีความมั่นคงในงาน (Job Security) มีการจ้างงานที่มั่นคงและต่อเนื่องตลอดเวลา

5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การทำให้พนักงานพึงพอใจในด้านต่างๆ 8 ด้าน คือ

1. ความเท่าเทียม และความเป็นธรรมในค่าตอบแทนที่ได้รับ
2. สภาพความปลอดภัย และสุขภาพในการทำงานที่ดี
3. การทำงานที่ได้มีการพัฒนาขีดความสามารถ
4. การให้พนักงานได้รับโอกาสในความเจริญก้าวหน้า และมั่นคงในงาน
5. การมีสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ดี
6. การมีสิทธิความชอบธรรมของพนักงาน
7. การทำงานที่ดีเวลาให้แก่ครอบครัว มีการพักผ่อน
8. งานที่องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม

การสร้างความพึงพอใจในงานเหล่านี้ เรียกว่า การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะมีผลทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มผลผลิต และลดปัญหาต่างๆ ได้ทำให้พนักงานมีความคิดริเริ่มที่ดี

การจูงใจที่เป็นเงิน (Monetary Incentives) หมายถึง การจูงใจโดยให้เงิน หรือค่าตอบแทนที่จัดหาให้แก่พนักงานในการกระตุ้นให้พนักงานมีผลการทำงานเพิ่มขึ้น โดยการเสนอเงินตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ให้แก่พนักงานเพื่อตอบแทนผลการทำงานที่ดี

การจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Nonmonetary Incentives) หมายถึง การจูงใจพนักงานโดยไม่ใช้เงินแต่ในการจูงใจในรูปแบบอื่นที่ทำให้พนักงานพึงพอใจได้ เช่น การใช้นโยบายส่งเสริมพนักงานให้มีความก้าวหน้า นโยบายการจ้างงานที่ดี การฝึกอบรมพนักงานให้มีความสามารถมากขึ้น เป็นต้น

6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

6.1 ความหมายของประสิทธิผล

การดำเนินกิจการขององค์การทุกองค์การมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงถือว่าเป็นความสามารถขององค์การในการได้มาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด ให้เป็นประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมายนั้นๆ หรือเรียกว่า “ก่อให้เกิดประสิทธิผลนั่นเอง (อรุณ รักธรรม, 2525: 166) โดยสรุปแล้วกิจกรรมขององค์การที่เป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์การว่า มีประสิทธิผลหรือไม่นั้น ทรณี กীরติบุตร (2529: 62) อธิบายว่า จะต้องประกอบไปด้วยกิจกรรมต่อไปนี้ คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ การปฏิบัติงานด้านเทคนิควิชาการและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล การลงทุนในองค์การ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์การ และการตอบสนองความต้องการและความเข้าใจที่แตกต่างกันของบุคคลและของกลุ่ม

คำว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาค้นคว้าได้สรุปไว้ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2531) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือผลสำเร็จของการบริหารที่บรรลุถึงเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิผลเพียงแต่พิจารณาจากผลงานที่ได้รับเท่านั้น ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิผล คือ การบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างประหยัดเกิดผลอย่างรวดเร็ว โดยนำเวลามาพิจารณาด้วย

ปิยธิดา ตรีเดช (2541: 38) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานในลักษณะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยไม่แสดงค่าของผลการดำเนินงานในรูปของตัวเงิน แต่แสดงเป็นการเปรียบเทียบกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์

พิทยา บวรวัฒนา (2536: 314) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่า องค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การตั้งไว้ หรือความปรารถนาให้เกิดขึ้น

ทรณี กীরติบุตร (2529: 43) สรุปว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความมากน้อยของการที่องค์การสามารถบรรลุถึงเป้าหมายทั้งหมดหรือบรรลุความสำเร็จในงานหลัก

ธงชัย สันติวงษ์ (2538: 29) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการให้ก้าวหน้า และสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์การตั้งไว้ได้

สุจิตรา สิกมะมณฑล (2536: 45) ได้ให้ความหมายประสิทธิผล หมายถึงการบรรลุเป้าหมายของงาน ตามแผนงาน และกิจกรรมที่เป็นเป้าหมายของการดำเนินงาน

ประพันธ์ สุริหาร (2533: 23) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จตามความคาดหวังไว้ ความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัด หรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิผลนั้น อาจเกิดจากการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการที่เอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังมาพิจารณา ดังนั้นงานที่มีประสิทธิผลจึงไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป

วีระพล สุวรรณันต์ (2525: 21) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึงองค์ประกอบในการเข้าใกล้วัตถุประสงค์ โดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่ายหรือทรัพยากรที่จะใช้

ศิริชัย กาญจนวาที (2537: 76-77) กล่าวว่า ประสิทธิผลเป็นตัวบ่งชี้ผลสำเร็จของโครงการ ซึ่งเป็นการพิจารณาผลผลิต (Output) ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ทองหล่อ เดชไทย (2540: 31) ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง องค์แห่งความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับมาตรฐาน และประสบการณ์ที่นำมาใช้เปรียบเทียบ

การวัดประสิทธิผลขององค์การ

ในการศึกษาเพื่อวัดประสิทธิผลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งนั้น มีนักวิชาการหลายท่านเสนอเกณฑ์ (Criteria) ที่ใช้วัดประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกณฑ์ที่จะใช้วัดประสิทธิผลขององค์การมีกว้างขวางมากมาย ตั้งแต่การวัดสิ่งที่วัดได้ยาก เช่น ตัวแปรเกี่ยวกับพฤติกรรมในรูปแบบของขวัญ (Moral) ความยืดหยุ่นขององค์การ (Organization achievement) ความยุ่งยากภายในองค์การ (Internal strain)

7. ข้อมูลทั่วไปของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

7.1 ประวัติบริษัท

ด้วยเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่ต้องการเห็นสังคมไทยมีความสุข โดยให้ประชาชนมีหลักประกันทางการเงินที่มั่นคงและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ๆ ผนวกฯ คง อภัยวงศ์ (อดีตนายกรัฐมนตรี) พระยาศรีวิศาลวาจา คุณชิน โสภณพนิช และคหบดีผู้มีเกียรติอีกหลายท่านได้ร่วมกันก่อตั้งบริษัทประกันชีวิตขึ้น โดยใช้ชื่อว่า "บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด" และได้เริ่มดำเนินกิจการตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2494 เป็นต้นมา ในระยะแรกการประกอบธุรกิจของบริษัทได้เน้นไปในด้านสวัสดิการสงเคราะห์เป็นส่วนใหญ่ จนกระทั่งถึงปี 2520 คุณชิน โสภณพนิช ประธานที่ปรึกษาของบริษัทในขณะนั้น ได้แนะนำให้บริษัทเริ่มพัฒนาด้านประกันชีวิตอย่างจริงจัง โดยได้มอบหมายให้คุณวัย วรรณะกุล ผู้ซึ่งมากไปด้วยประสบการณ์และคุณวุฒิเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและต่างประเทศ มาวางโครงสร้างและจัดองค์กรการบริหารโดยอาศัยคำแนะนำจาก Mr. K.V. Claridge, F.I.A. ผู้เชี่ยวชาญด้านคณิตศาสตร์ประกันชีวิตของบริษัท สวิสรีอินชัวร์นส์ คอมปะนี แห่งประเทศสวิตเซอร์แลนด์

เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2522 บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด ได้ทำการเปลี่ยนชื่อเป็น "บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด" บ่งบอกถึงความเป็นบริษัทในเครือของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่และได้ให้การสนับสนุนธุรกิจของบริษัทด้วยดีมาโดยตลอด

ต่อมาเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2550 บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด ได้แปรสภาพเป็น บริษัท มหาชน จำกัด เพื่อให้บริษัทมีความโปร่งใสในการบริหารจัดการ ตรวจสอบได้ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

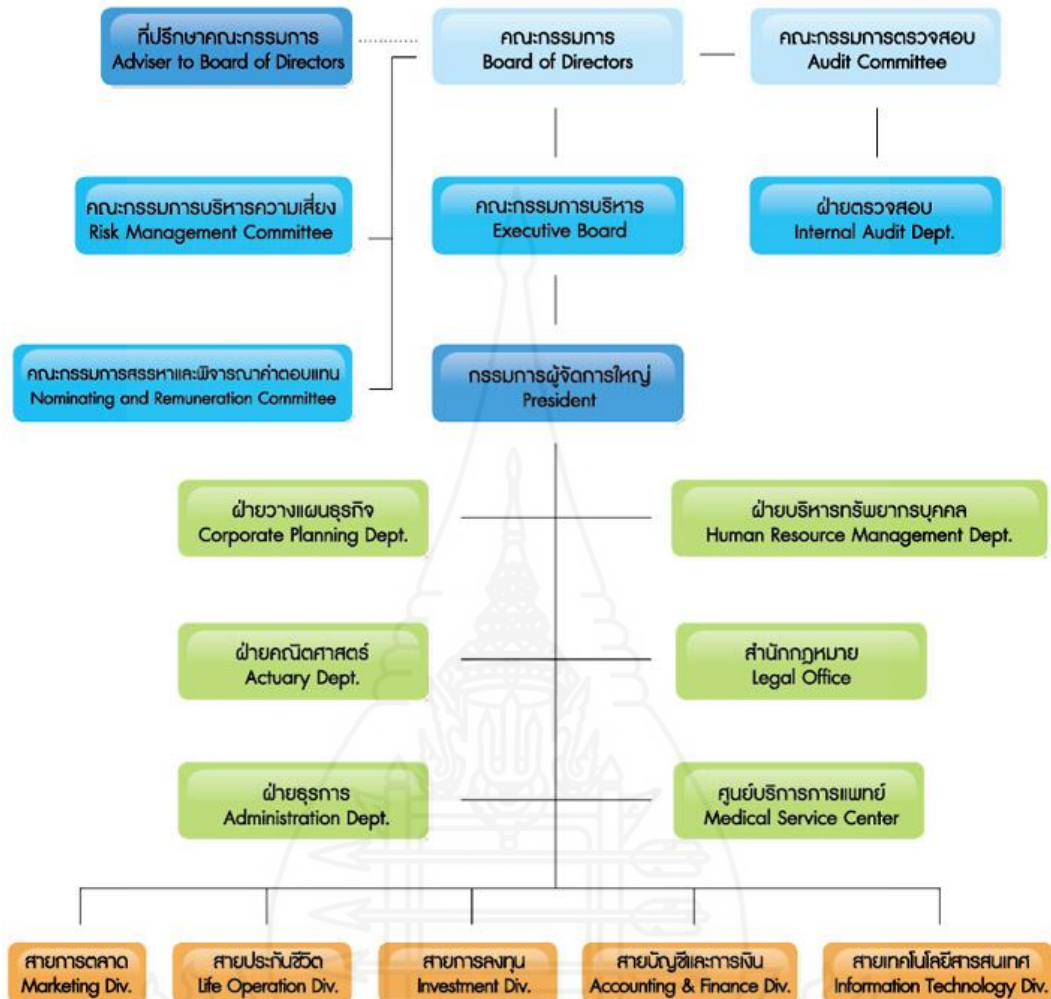
7.2 วิสัยทัศน์

ให้คนไทยเห็นประโยชน์การประกันชีวิตและทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับฐานะทางการเงินและคุณค่าชีวิต

7.3 ภารกิจ

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำในการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับประชาชนทุกระดับชั้น ด้วยการปกป้องคุณค่าชีวิต การให้คำแนะนำด้านการวางแผนทางการเงินและบริการที่ประทับใจ ผ่านตัวแทน คู่ค้า และพนักงานที่มีความจริงใจ และมีความรู้ระดับแนวหน้าของประเทศ

7.4 โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร

รางวัลบริษัทประกันชีวิตที่มีการบริหารงานดีเด่น ปี 2548 บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลบริษัทประกันชีวิตที่มีการบริหารงานดีเด่นอันดับ 3 ประจำปี 2548 จากกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ พร้อมทั้งจัดงานคล้ายวันสถาปนากรมการประกันภัยครบรอบ 27 ปี ณ ห้องจูปีเตอร์ 4-7 อาคารชาเลนเจอร์ ชั้น 1 อิมแพค เมืองทองธานี

รางวัลบริษัทประกันชีวิตที่มีการบริหารงานดีเด่น ปี 2547 บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลบริษัทประกันชีวิตที่มีการบริหารงานดีเด่น ประเภทรางวัลชมเชย ประจำปี 2547 จากกรรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ณ โรงแรมอิมพีเรียล คลวินปาร์ค โดยได้รับเกียรติจาก นายทง พิทยะ รมว.พาณิชย์ เป็นผู้มอบโล่เชิดชูเกียรติ เพื่อยกย่องบริษัทประกันภัยที่มีการบริหารการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง รวมทั้งดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นแบบอย่างที่ดี และก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บริษัทประกันภัย ได้มีการพัฒนาการบริหารงานและการดำเนินงาน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจประกันภัยโดยรวม และประชาชนที่เกี่ยวข้อง

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปนิฏฐา จันทรเกษม (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โอทีซี ไคเฮ็น เอเชีย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 390 คน ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานอยู่ในระดับดี พนักงานเห็นว่าองค์กรมีการปฏิบัติจริงในปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสามารถมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการจูงใจ ด้านการให้อำนาจ ด้านการมีส่วนร่วม ส่วนปัจจัยด้านโอกาสพนักงานเห็นว่าองค์กรมีการปฏิบัติจริงในปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิราภรณ์ ช่วยรอด (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตถนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทำการศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารออมสิน เขตถนนทบุรี จำนวน 106 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 11-20 ปี เป็นพนักงาน

ปฏิบัติการ 6-7 มีรายได้ 30,001-40,000 บาท นอกจากนั้นยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับดี ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า มีความคิดเห็นในระดับดีทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถ รองลงมาคือ ด้านการจูงใจ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านโอกาส และด้านการให้อำนาจ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ($r=0.849$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกัน

ธวัช ชมวงษ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการวิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร ได้แก่ พนักงานผู้ปฏิบัติ ในบริษัทจำนวน 198 คน พบว่า พนักงานในบริษัทส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.3 ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี เป็นพนักงานทั่วไป และสมรส และยังพบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อทัศนคติของพนักงาน ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม นโยบายมีความชัดเจน เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหลักเกณฑ์ การพิจารณาการปรับค่าจ้างมีความเป็นธรรม

มนสิชา แสงทอง (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทจำนวน 109 คน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการบริหาร ด้านผลผลิต และผลลัพธ์ และด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ปัจจัยจูงใจในการ

ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 50 และพนักงานระดับปฏิบัติงานการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อคาพร สันติธนานนท์ (2533: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติงานพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.) พบว่า ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ การได้รับการ ฝึกอบรม การประสานงานภายใน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และกิจกรรมร่วมใน ตำบลของ คปต. มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คปต.

ภัษรา คติกุล (2534: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของอาสาพัฒนาในทัศนระของอาสาพัฒนาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อ ความสำเร็จไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้ความเข้าใจในงานต่างกัมีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พรทิพย์ อุ๋นโกมล (2532: 57-59) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายสุขาภิบาลและป้องกันโรค โรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายสุขาภิบาลและ ป้องกันโรค ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ด้านการบริหาร คือ อายุ เพศ และฐานะทางเศรษฐกิจ อายุราชการ จำนวนหมู่บ้าน ที่รับผิดชอบ จำนวนบุคลากรในฝ่าย และความพึงพอใจ สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้านการบริหาร คือ อายุ วุฒิทางการศึกษา และฐานะทางเศรษฐกิจ อายุราชการ และองค์ประกอบของความพึงพอใจ ได้แก่ สภาพและลักษณะงานสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ความสำเร็จและการยอมรับนับถือ และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ด้านวิชาการ คืออายุ ภูมิลำเนา ฐานะทางเศรษฐกิจ อายุราชการ และองค์ประกอบของความพึงพอใจ รายได้สภาพและลักษณะงาน ความสำเร็จ และการยอมรับ นับถือและโอกาสก้าวหน้าในงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านวิชาการ คืออายุ ภูมิลำเนา ฐานะทางเศรษฐกิจ อายุราชการ ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายสุขาภิบาล จำนวนหมู่บ้านที่รับผิดชอบ และความพึงพอใจรวมทุกด้าน และองค์ประกอบ ของความพึงพอใจ ได้แก่ สภาพและลักษณะงาน และความสำเร็จและการยอมรับนับถือ

สกวรัตน์ ลับเลิศลพ (2537) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ในงานสาธารณสุขมูลฐาน เขตปริมณฑล จังหวัดนนทบุรี โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบในงานสาธารณสุขมูลฐาน ทักษะคติของอาสาสมัครสาธารณสุขเกี่ยวกับองค์ประกอบในงานสาธารณสุขมูลฐานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยแจกแบบสัมภาษณ์อาสาสมัครสาธารณสุขในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 275 คน และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นบันได ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์การกระจาย โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า

1. อายุ อาชีพ เวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในงานสาธารณสุขมูลฐาน
2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบในงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
3. ทักษะคติของอาสาสมัครสาธารณสุขเกี่ยวกับองค์ประกอบในงานสาธารณสุขมูลฐานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

กรณีศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 1,000 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาสุ่มจากประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัทประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,200 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างวิธีของ Yamane มีความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 286 คน แล้วเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

1.3 การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร มีรายละเอียดการใช้สูตรของ Yamane ดังนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง
 N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น } n &= \frac{1200}{1 + [1200 \times (0.05)^2]} \\ &= 300 \end{aligned}$$

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 300 คน

1.4 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบ Sampling

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่างๆ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ระดับ และลักษณะการจ้าง

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

สำหรับการให้คะแนน เป็นลักษณะที่เป็นมาตราส่วน ใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีการวัด 5 ระดับ คือ

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

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

2.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการศึกษาหรือไม่ จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงและแก้ไข แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-objective Congruence: IOC) ได้ค่า $IOC = 0.80$ พร้อมกับปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้งก่อนนำไปใช้ทดลอง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาเก็บจากแหล่งข้อมูลโดยตรง ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามกำหนดเวลา

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เป็นข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารที่ผู้อื่นได้รวบรวมไว้ เช่น ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เว็บไซต์ เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 บัญชีส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักการของ Likert Scale ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ความคิดเห็น	ระดับค่าเฉลี่ย
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.21 – 5.00
เห็นด้วย	3.41 – 4.20
ไม่แน่ใจ	2.61 – 3.40
ไม่เห็นด้วย	1.81 – 2.60
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 – 1.80

4.3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกันด้วยค่า Independent – Samples t-Test

4.4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA)

4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

โดยมีการแปลผลความสัมพันธ์โดยรวม ใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549: 66)

r	มีค่า	0.90 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
r	มีค่า	0.70 – 0.89	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันสูง
r	มีค่า	0.30 – 0.69	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
r	มีค่า	ต่ำกว่า 0.30	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
r	มีค่า	0.00	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์

4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ แนวทางในการเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)” ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ฉบับ มาดำเนินการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1: ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และส่วนงานที่สังกัด นำเสนอในรูปแบบตาราง โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2: ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะงานที่ท้าทาย โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ การมีส่วนร่วม ความเสมอภาค และความยุติธรรม นำเสนอในรูปแบบตาราง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3: ผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การตอบโต้ความต้องการของลูกค้า นวัตกรรม ประสิทธิภาพ ความสำเร็จ (ชิ้นงาน) และการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน) นำเสนอในรูปแบบตารางโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4: การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5: ข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการนำเสนอและอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และส่วนงานที่สังกัด โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (300 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
หญิง	229	76.3
ชาย	71	23.7
อายุ		
20 – 30 ปี	41	13.7
31 - 40 ปี	189	63.0
41 – 50 ปี	64	21.3
50 ปีขึ้นไป	6	2.0
สถานภาพการสมรส		
โสด	174	58.0
สมรส	116	38.7
หย่าร้าง	4	1.3
หม้าย	6	2.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	3.0
10,001 – 20,000 บาท	81	27.0
20,001 – 30,000 บาท	180	60.0
30,001 – 40,000 บาท	27	9.0
40,001 – 50,000 บาท	3	1.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน (300 คน)	ร้อยละ (100.00)
ประสบการณ์การทำงาน		
1 - 5 ปี	179	59.7
6 - 10 ปี	64	21.3
11 - 15 ปี	9	3.0
16 - 20 ปี	33	11.0
21 - 25 ปี	15	5.0
ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่	226	75.3
เจ้าหน้าที่อาวุโส	62	20.7
ผู้จัดการ	6	2.0
ผู้จัดการอาวุโส	6	2.0
ผู้บริหารส่วน		
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	4.7
ปริญญาตรี	251	83.7
ปริญญาโท	35	11.7
ส่วนงานที่สังกัด		
ส่วนกรมธรรม์สามัญ	116	38.7
ส่วนงาน Bancassurance	184	61.3

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้
 เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 และมี
 เพศชายเพียงจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 เท่านั้น

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 41–50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 มีอายุ 20–30 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไปเพียง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 เท่านั้น

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่โสด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือสมรสแล้ว จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 หม้าย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และน้อยที่สุดคือ หย่าร้าง มีเพียงจำนวน 4 คน ร้อยละ 1.3 เท่านั้น

รายได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001–30,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือรายได้ 10,001–20,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รายได้ 30,001–40,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และรายได้ 40,001–50,000 บาท มีเพียงจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 เท่านั้น

ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 1–5 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาคือ มีอายุงาน 6–10 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 มีอายุงาน 16–20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 มีอายุงาน 21–25 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และมีอายุงาน 11–15 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 รองลงมาคือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ตำแหน่งผู้จัดการและตำแหน่งผู้จัดการอาวุโส มีจำนวน 6 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ และตำแหน่งผู้บริหารส่วนยังไม่มีการดำรงตำแหน่ง

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 83.7 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีเพียง จำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ส่วนงานที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในส่วนงาน Bancassurance จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 และส่วนกรมธรรม์สามัญมีเพียงจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 เท่านั้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการนำเสนอข้อมูลปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำหาย โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ การมีส่วนร่วม ความเสมอภาค และความยุติธรรม นำเสนอในรูปแบบตาราง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานที่ทำหาย

ลักษณะงานที่ทำหาย	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. ท่านมีโอกาสได้ปฏิบัติงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.35	.954	ปานกลาง
2. งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ได้เต็มที่	3.71	.929	มาก
3. งานที่ทำอยู่ช่วยให้ท่านได้พัฒนาความสามารถตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.50	.795	มาก
รวม	3.52	.739	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำหาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.5$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่างานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ได้เต็มที่ที่มีระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมาคือ งานที่ทำอยู่ช่วยให้ได้พัฒนาความสามารถตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.50$) และมีโอกาสได้ปฏิบัติงานใหม่ๆ อยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.35$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน

โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. องค์กรของท่านมีนโยบายในการเลื่อนตำแหน่งที่เน้นความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ	3.43	1.030	มาก
2. งานที่รับผิดชอบมีโอกาสทำให้ท่านก้าวหน้าเท่าเทียมกับงานอื่น ๆ ในองค์กร	3.30	.960	ปานกลาง
3. ท่านสามารถเติบโตตามบันไดอาชีพได้เมื่อสามารถบรรลุตามเกณฑ์วัดผลขององค์กร	3.57	1.063	มาก
รวม	3.43	.891	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานสามารถเติบโตตามบันไดอาชีพได้เมื่อสามารถบรรลุตามเกณฑ์วัดผลขององค์กร ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมา คือ องค์กรมีนโยบายในการเลื่อนตำแหน่งที่เน้นความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 3.43$) ในระดับมาก และงานที่รับผิดชอบมีโอกาสทำให้ก้าวหน้าเท่าเทียมกับงานอื่น ๆ ในองค์กร ($\bar{X} = 3.30$) ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. ลักษณะของสภาพอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานเอื้อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเป็นผลสัมฤทธิ์	3.73	.773	มาก
2. ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานอยู่ในสภาพที่ดี	3.79	.889	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ เครื่องดื่ม กาแฟ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.46	.996	มาก
รวม	3.66	.719	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานอยู่ในสภาพที่ดี ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือ ลักษณะของสภาพอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานเอื้อให้เกิดการปฏิบัติงาน อย่างเป็นผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.73$) และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ เครื่องดื่มกาแฟ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้

นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. องค์กรมีนโยบายชัดเจนในการสนับสนุนให้เข้าอบรม ศึกษาต่อ สัมมนาเพิ่มพูนทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน	3.81	.983	มาก
2. องค์กรของท่านมีนโยบายเพิ่มทักษะ และพัฒนาความรู้โดยจัดงบประมาณไว้อย่างเป็นทางการ	3.92	.931	มาก
3. ท่านมีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบัน และที่อาจได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นในอนาคต	3.99	.780	มาก
รวม	3.90	.793	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายด้านการพัฒนาทักษะ และความรู้ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ด้านพนักงานมีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบัน และที่อาจได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นในอนาคตสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมาคือ องค์กรมีนโยบายเพิ่มทักษะ และพัฒนาความรู้โดยจัดงบประมาณไว้อย่างเป็นทางการ ($\bar{X} = 3.92$) และองค์กรมีนโยบายชัดเจนในการสนับสนุนให้เข้าอบรม ศึกษาต่อ สัมมนาเพิ่มพูนทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ค่าตอบแทน และสวัสดิการ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. ค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับระดับการครองชีพในปัจจุบัน	3.76	1.102	มาก
2. ความเหมาะสมของสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือน เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล เทียบเท่ากับมาตรฐานเฉลี่ยขององค์กรอื่นๆ	3.64	.905	มาก
3. ท่านพอใจในค่าตอบแทน และสวัสดิการที่องค์กรจัดให้	3.99	.947	มาก
รวม	3.80	.866	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานพอใจในค่าตอบแทน และสวัสดิการที่องค์กรจัดให้มากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมา คือค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับระดับการครองชีพในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.76$) และความเหมาะสมของสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือน เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล เทียบเท่ากับมาตรฐานเฉลี่ยขององค์กรอื่นๆ ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน

ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะทำงานอย่างร่วมมือ สนับสนุน และเกื้อกูลกันอยู่เป็นประจำหรือ เมื่อมีโอกาส	4.05	.687	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาโดยตรงจะเอาใจใส่ตามไถ่ทุกข์สุข และสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	4.08	1.043	มาก
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานจากหน่วยงานอื่นจะคอย แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์การทำงานกัน อย่างเป็นประจำ	3.93	.977	มาก
รวม	4.02	.792	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บังคับบัญชาโดยตรงจะเอาใจใส่ตามไถ่ทุกข์สุข และสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมา คือพนักงานและเพื่อนร่วมงานจะทำงานอย่างร่วมมือ สนับสนุน และเกื้อกูลกันอยู่เป็นประจำหรือเมื่อมีโอกาส ($\bar{X} = 4.05$) และสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงานจากหน่วยงานกันอย่างเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตระหนักในคุณค่า และความสำคัญ

การตระหนักในคุณค่า และความสำคัญ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. ท่านมีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้	3.69	.817	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาจะให้โอกาสในการเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่เพื่อการปฏิบัติที่ดีขึ้น	3.71	.861	มาก
3. องค์กรจะยกย่อง และให้เกียรติกับผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดี โดยการประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน	3.80	.908	มาก
รวม	3.73	.673	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านความตระหนักในคุณค่า และความสำคัญในองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์กรจะยกย่องและให้เกียรติกับผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดี โดยการประกาศให้ทราบโดยทั่วกันมากที่สุด ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาจะให้โอกาสในการเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่เพื่อการปฏิบัติที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.71$) และพนักงานมีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้ ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนในทุกโอกาสสามารถเสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหารระดับนโยบาย	3.18	.753	ปานกลาง
2. มีช่องทางเปิดกว้างสำหรับการติดต่อสื่อสารถึงผู้บริหารโดยตรง	3.34	.816	ปานกลาง
รวม	3.26	.685	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ด้านการมีช่องทางเปิดกว้างสำหรับการติดต่อสื่อสารถึงผู้บริหารโดยตรง ($\bar{X} = 3.34$) และการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนในทุกโอกาสสามารถเสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหารระดับนโยบาย ($\bar{X} = 3.18$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเสมอภาค และความยุติธรรม

ความเสมอภาค และความยุติธรรม	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. องค์กรมีการกำหนดเกณฑ์วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างชัดเจน และเป็นธรรม	3.69	1.149	มาก
2. พนักงานสามารถมั่นใจได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม และเสมอภาค	3.64	1.173	มาก
3. ทุกๆ คนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์	3.82	1.152	มาก
รวม	3.71	1.106	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านความเสมอภาค และความยุติธรรม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุก ๆ คนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มากที่สุด ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมา คือ องค์กรมีการกำหนดเกณฑ์วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.69$) และพนักงานสามารถมั่นใจได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม และเสมอภาค ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการปฏิบัติงาน

เป็นการนำเสนอผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การตอบโจทก์ความต้องการของลูกค้า นวัตกรรม ประสิทธิภาพ ความสำเร็จ (ชิ้นงาน) และการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน) นำเสนอในรูปแบบตารางโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
คุณภาพของงาน	4.04	.608	มาก
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	3.98	.537	มาก
การตอบ โจทก์ความต้องการของลูกค้า	3.82	.674	มาก
นวัตกรรม	3.90	.823	มาก
ประสิทธิภาพ	4.01	.566	มาก
ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	4.19	.663	มาก
การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)	3.94	.575	มาก
รวม	4.00	.482	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จ (ชิ้นงาน) ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.04$) ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.01$) ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.98$) ด้านการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน) ($\bar{X} = 3.94$) ด้านนวัตกรรม ($\bar{X} = 3.90$) และด้านการตอบโจทก์ความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน

คุณภาพของงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. ท่านสามารถทำงานได้บรรลุผลสัมฤทธิ์ด้านคุณภาพตามเกณฑ์ หรือเป้าหมายของงานที่กำหนด	4.16	.753	มาก
2. ท่านมั่นใจว่าผลการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีระดับคุณภาพดีขึ้นจาก 1-2 ปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน	4.24	.758	มากที่สุด
3. ผู้บังคับบัญชายอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ	3.73	.724	มาก
รวม	4.04	.608	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมั่นใจว่าผลการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีระดับคุณภาพดีขึ้นจาก 1-2 ปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมา คือ สามารถทำงานได้บรรลุผลสัมฤทธิ์ด้านคุณภาพตามเกณฑ์ หรือเป้าหมายของงานที่กำหนด ($\bar{X} = 4.16$) และผู้บังคับบัญชายอมรับในผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลา
การปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. ท่านสามารถปฏิบัติได้ตามเกณฑ์กำหนดเวลาที่บริษัทกำหนดไว้	4.11	.730	มาก
2. ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัด	3.84	.728	มาก
3. เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในมาตรฐานอุตสาหกรรม	3.98	.706	มาก
รวม	3.98	.537	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติได้ตามเกณฑ์กำหนดเวลาที่บริษัทกำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในมาตรฐานอุตสาหกรรม ($\bar{X} = 3.98$) และใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัด ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานด้านการตอบใจห้ความ
ต้องการของลูกค้า

การตอบใจห้ความต้องการของลูกค้า	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. พนักงานเสนอรูปแบบกรรมธรรม์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	3.79	.821	มาก
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการของท่านดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.85	.740	มาก
รวม	3.82	.482	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานด้านการตอบใจห้ความต้องการของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.85$) และพนักงานเสนอรูปแบบกรรมธรรม์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 3.79$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรม

นวัตกรรม	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. ท่านสามารถทดลองกระบวนการทำงานใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีขึ้นได้อย่างเป็นอิสระ	3.90	.885	มาก
2. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่เสมอๆ	3.90	.881	มาก
รวม	3.90	.823	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานสามารถทดลองกระบวนการทำงานใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีขึ้นได้อย่างเป็นอิสระ และมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่เสมอๆ ($\bar{X} = 3.90$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. ผลงานที่ท่านสามารถทำอยู่ในปัจจุบันใช้ทรัพยากรน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัดเจน	3.68	.738	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามเกณฑ์เวลาขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ (80-90%)	4.39	3.023	มากที่สุด
3. เวลาและงบประมาณที่เคยใช้อยู่ท่านสามารถทำผลงานเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน	4.13	.734	มาก
รวม	4.01	.566	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามเกณฑ์เวลาขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ (80-90%) ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือ เวลาและงบประมาณที่เคยใช้อยู่สามารถทำผลงานเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.13$) และผลงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันใช้ทรัพยากรน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ (ชิ้นงาน)

ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของงานที่ได้รับมอบหมาย	4.27	.672	มากที่สุด
2. ท่านมั่นใจว่าผลงานของท่านมีส่วนช่วยให้องค์กรได้รับผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม	4.18	.768	มาก
3. ผลงานของท่านไม่เคยได้รับการแก้ไข ภายหลังจากการปฏิบัติงานเสร็จ	4.11	.882	มาก
รวม	4.19	.663	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ (ชิ้นงาน) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา คือ พนักงานมั่นใจว่าผลงานของท่านมีส่วนช่วยให้องค์กรได้รับผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ($\bar{X} = 4.18$) และผลงานไม่เคยได้รับการแก้ไข ภายหลังจากการปฏิบัติงานเสร็จ ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)

การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. ท่านมั่นใจว่ามีพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ดีขึ้นอย่างมาก	3.90	.771	มาก
2. ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานของท่านเป็นประโยชน์ต่องานในปัจจุบันและอนาคตขององค์กรของท่าน	4.15	.730	มาก
3. ท่านมีความรู้ความสามารถมากพอจะใช้เป็นตัวอย่างเพื่อสอนงานให้แก่ผู้อื่นได้	3.78	.708	มาก
รวม	3.94	.575	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานเป็นประโยชน์ต่องานในปัจจุบันและอนาคตขององค์กร ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา คือ พนักงานมั่นใจว่ามีพัฒนาการด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ดีขึ้นอย่างมาก ($\bar{X} = 3.90$) และมีความรู้ความสามารถมากพอจะใช้เป็นตัวอย่างเพื่อสอนงานให้แก่ผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านบุคคลกับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และได้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานกับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป และการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 ตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
คุณภาพของงาน	4.04	.608	มาก
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	3.98	.537	มาก
การตอบ โจทย์ความต้องการของลูกค้า	3.82	.674	มาก
นวัตกรรม	3.90	.823	มาก
ประสิทธิภาพ	4.01	.566	มาก
ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	4.19	.663	มาก
การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)	3.94	.575	มาก
รวม	4.00	.482	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.00$) ซึ่งมีระดับที่สูงกว่าสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1

เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ

ผลการปฏิบัติงาน	เพศ	N	\bar{X}	S.D	t	Sig
คุณภาพของงาน	หญิง	229	4.10	.586	2.903*	.004
	ชาย	71	3.86	.646		
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	หญิง	229	4.00	.567	1.553	.122
	ชาย	71	3.89	.421		
การตอบใจด้วยความ ต้องการของลูกค้า	หญิง	229	3.86	.665	1.993*	.047
	ชาย	71	3.68	.688		
นวัตกรรม	หญิง	229	3.95	.852	1.845	.066
	ชาย	71	3.75	.706		
ประสิทธิภาพ	หญิง	229	4.05	.557	2.186*	.030
	ชาย	71	3.88	.579		
ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	หญิง	229	4.22	.662	1.406	.161
	ชาย	71	4.09	.661		
การเรียนรู้ (ประสบการณ์ จากการปฏิบัติงาน)	หญิง	229	3.98	.551	1.911	.057
	ชาย	71	3.83	.637		
รวม	หญิง	229	4.04	.483	2.550*	.011
	ชาย	71	3.87	.458		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.20 พบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศชาย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านคุณภาพงาน การตอบใจด้วยความต้องการของลูกค้า และประสิทธิภาพ ส่วนด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน นวัตกรรม ความสำเร็จ (ชิ้นงาน) และการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน) ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.2

อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ

ผล การปฏิบัติงาน	20-30		31-40		41-50		> 50		F	P
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. คุณภาพของงาน	3.60	.568	4.26	.524	3.68	.511	4.17	.915	29.511*	.000
2. ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน	3.56	.701	4.16	.438	3.74	.410	3.50	.548	26.758*	.000
3. การตอบใจที่ความ ต้องการของลูกค้า	3.77	.699	4.02	.592	3.27	.604	3.75	.274	24.398*	.000
4. นวัตกรรม	3.74	.663	4.16	.747	3.28	.791	3.50	.548	23.784*	.000
5. ประสิทธิภาพ	3.72	.674	4.18	.467	3.73	.557	3.50	.548	19.199*	.000
6. ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	3.84	.738	4.38	.562	3.84	.694	4.17	.181	17.430*	.000
7. การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการ ปฏิบัติงาน)	3.68	.505	4.09	.511	3.76	.632	3.00	.000	16.739*	.000
รวม	3.70	.476	4.19	.393	3.65	.439	3.66	.203	37.123*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทั้งภาพรวม และรายด้าน กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี มีผลการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มอายุ 20 – 30 ปี, กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุ 41 – 50 ปีตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.3

สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ผล การปฏิบัติงาน	โสด		สมรส		หย่าร้าง		หม้าย		F	p
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. คุณภาพของงาน	4.04	.580	4.05	.646	4.00	.269	4.17	.915	.086	.967
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	4.00	.538	3.97	.534	4.00	.381	3.50	.548	1.687	.170
3. การตอบใจด้วยความ ต้องการของลูกค้า	3.86	.610	3.77	.770	3.75	.866	3.75	.274	.429	.732
4. นวัตกรรม	4.00	.777	3.80	.885	3.38	.750	3.50	.548	2.506	.059
5. ประสิทธิภาพ	3.99	.600	4.07	.497	3.83	.636	3.50	.548	2.379	.070
6. ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	4.14	.668	4.26	.669	4.08	.739	4.17	.181	.715	.544
7. การเรียนรู้ (ประสบการณ์ จากการปฏิบัติงาน)	3.92	.562	4.04	.542	3.34	.903	3.00	.000	8.701*	.000
รวม	4.00	.484	4.02	.484	3.79	.534	3.66	.203	1.318	.269

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน โดยภาพรวม มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าสถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)

สมมติฐานที่ 2.4

รายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้

ผล การปฏิบัติงาน	< 10,000		10,001 - 20,000		20,001 - 30,000		30,001 - 40,000		40,001 - 50,000		F	p
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
	1. คุณภาพ ของงาน	3.70	.538	3.76	.639	4.26	.484	3.59	.695	4.00		
2. ระยะเวลา การปฏิบัติงาน	3.33	1.000	3.75	.504	4.16	.458	3.67	.392	4.00	.000	17.431*	.000
3. การตอบโจทย ความต้องการ ของลูกค้า	3.67	.500	3.54	.628	4.07	.568	3.06	.655	4.00	.000	23.927*	.000
4. นวัตกรรม	3.44	.527	3.61	.870	4.21	.679	3.00	.537	3.00	.000	24.173*	.000
5. ประสิทธิภาพ	4.15	.174	3.76	.511	4.19	.538	3.52	.427	3.67	.000	17.226*	.000
6. ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	4.22	.442	3.80	.661	4.44	.579	3.74	.445	3.67	.000	21.542*	.000
7. การเรียนรู้ (ประสบการณ์ จากการ ปฏิบัติงาน)	4.00	.000	3.81	.600	4.09	.485	3.30	.650	4.00	.000	15.159*	.000
รวม	3.81	.390	3.73	.475	4.21	.372	3.45	.349	3.79	.000	34.776*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน รายได้มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานถ้ารายได้ 10,001–20,000 บาท จะมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 20,001–30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 10,001–20,000 บาท จะมีผลการปฏิบัติแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 30,001–40,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 20,001–30,000 บาท จะมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 30,001–40,000 บาท

สมมติฐานที่ 2.5

ประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ผลการปฏิบัติงาน	1 - 5		6 - 10		11 - 15		16 - 20		21 - 25		F	p
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. คุณภาพของงาน	4.21	.563	3.92	.602	4.00	.286	3.61	.659	3.60	.338	11.745*	.000
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	4.09	.529	3.85	.527	3.89	.165	3.88	.505	3.40	.338	8.533*	.000
3. การตอบโจทยความต้องการของลูกค้า	4.06	.550	3.58	.730	3.33	.500	3.32	.758	3.40	.207	18.544*	.000
4. นวัตกรรม	4.22	.660	3.66	.963	3.17	.250	3.09	.643	3.40	.207	25.711*	.000
5. ประสิทธิภาพ	4.13	.513	3.88	.649	3.89	.603	3.79	.526	3.73	.551	5.278*	.000
6. ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	4.34	.596	4.01	.749	4.11	.665	3.85	.565	3.93	.767	6.684*	.000
7. การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)	4.02	.516	3.91	.615	4.00	.000	3.45	.681	4.13	.467	7.988*	.000
รวม	4.15	.414	3.85	.529	3.83	.274	3.61	.465	3.69	.284	16.300*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี จะมีผลการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 6-10 ปี, ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 11-15 ปี, ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 21-25 ปี และประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 16-0 ปีตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.6

ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ผล การปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่		เจ้าหน้าที่ อาวุโส		ผู้จัดการ		ผู้จัดการอาวุโส		F	p
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. คุณภาพของงาน	4.12	.582	3.76	.619	3.83	.181	4.17	.915	6.310*	.000
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	4.07	.544	3.76	.384	3.33	.367	3.50	.548	10.747*	.000
3. การตอบโต้ความต้องการ ของลูกค้า	3.96	.630	3.39	.649	3.00	.000	3.75	.274	17.463*	.000
4. นวัตกรรม	4.09	.788	3.35	.692	3.00	.000	3.50	.548	18.684*	.000
5. ประสิทธิภาพ	4.09	.564	3.81	.510	3.67	.367	3.50	.548	6.850*	.000
6. ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	4.26	.653	3.90	.659	4.34	.728	4.17	.181	4.976*	.002
7. การเรียนรู้ (ประสบการณ์ จากการปฏิบัติงาน)	3.99	.528	3.81	.652	4.50	.548	3.00	.000	9.474*	.000
รวม	4.09	.460	3.72	.472	3.74	.230	3.66	.203	12.517*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงสุด รองลงมาคือตำแหน่งผู้จัดการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส และผู้จัดการอาวุโสตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.7

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ผล การปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		F	p
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. คุณภาพของงาน	3.69	.710	4.05	.616	4.18	.445	3.330*	.037
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	3.64	.910	3.98	.512	4.10	.482	3.628*	.028
3. การตอบโต้ความต้องการ ของลูกค้า	3.57	.432	3.82	.683	3.94	.673	1.540	.216
4. นวัตกรรม	3.64	.569	3.91	.834	3.97	.831	.824	.440
5. ประสิทธิภาพ	3.91	.530	4.00	.581	4.15	.445	1.430	.241
6. ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	4.00	.569	4.15	.678	4.50	.494	4.793*	.009
7. การเรียนรู้ (ประสบการณ์ จากการปฏิบัติงาน)	3.93	.526	3.96	.545	3.77	.762	1.728	.179
รวม	3.79	.365	4.10	.492	4.10	.428	2.197	.113

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท

ความสำเร็จ (ชิ้นงาน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประคดับปริญญาตรี จะมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท

สมมติฐานที่ 2.8

หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ผล การปฏิบัติงาน	ส่วนงานที่สังกัด	N	\bar{X}	S.D	t	Sig
คุณภาพของงาน	ส่วนกรมธรรม์สามัญ	116	3.73	.599	-7.838*	.000
	ส่วน Bancassurance	184	4.24	.525		
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ส่วนกรมธรรม์สามัญ	116	3.73	.559	-6.896*	.000
	ส่วน Bancassurance	184	4.14	.459		
การตอบโจทย้ความ ต้องการของลูกค้า	ส่วนกรมธรรม์สามัญ	116	3.41	.603	-9.615*	.000
	ส่วน Bancassurance	184	4.08	.581		
นวัตกรรม	ส่วนกรมธรรม์สามัญ	116	3.32	.729	-11.805*	.000
	ส่วน Bancassurance	184	4.27	.648		
ประสิทธิภาพ	ส่วนกรมธรรม์สามัญ	116	3.74	.603	-7.025*	.000
	ส่วน Bancassurance	184	4.18	.470		
ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	ส่วนกรมธรรม์สามัญ	116	3.81	.653	-8.687*	.000
	ส่วน Bancassurance	184	4.42	.552		
การเรียนรู้ (ประสบการณ้ จากการปฏิบัติงาน)	ส่วนกรมธรรม์สามัญ	116	3.74	.623	-4.925*	.000
	ส่วน Bancassurance	184	4.07	.506		
รวม	ส่วนกรมธรรม์สามัญ	116	3.67	.452	-11.091*	.000
	ส่วน Bancassurance	184	4.20	.375		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ส่วนงานสังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยส่วน Bancassurance มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าส่วนกรมธรรม์สามัญ เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านมีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำท่าย โอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ การมีส่วนร่วม ความเสมอภาค และความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน กับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	
	r	Sig
ลักษณะงานที่ทำท่าย	.569	0.000*
โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน	.622	0.000*
สภาพแวดล้อมของสถานที่	.603	0.000*
นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้	.795	0.000*
ค่าตอบแทน และสวัสดิการ	.711	0.000*
ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	.755	0.000*
การตระหนักในคุณค่า และความสำคัญ	.477	0.000*
การมีส่วนร่วม	.575	0.000*
ความเสมอภาค และความยุติธรรม	.812	0.000*
รวม	.850	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำท่าย โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การตระหนักในคุณค่า และความสำคัญ การมีส่วนร่วม และความเสมอภาค และความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานด้านนโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และด้านความเสมอภาค และความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ส่วนลักษณะงานที่ทำท่าย โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ การตระหนักในคุณค่าและความสัมพันธ์ และด้านการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

จากแบบสอบถามส่วนที่ 4 สอบถามถึงข้อเสนอแนะของพนักงานที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 20 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

จากการแจกแบบสอบถามครั้งนี้มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรกำหนดมาตรฐานในการประเมินผลงานและความรู้ความสามารถให้เท่าเทียมกันอย่างจริงจัง และควรจะเสนอแนะคนในองค์กรว่าควรจะทำปฏิบัติงานอย่างไรถึงจะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง (เพราะบางครั้งได้ทำจนสุดความสามารถแต่ก็ไม่ส่งผลต่อหน้าที่การงานของตน)
2. ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน และมอบหมายงานอย่างยุติธรรม
3. ผู้บังคับบัญชาควรประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอโดยดูพิจารณาจากผลงาน ไม่ใช่ความชอบส่วนบุคคล ควรมีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน
4. ผู้บริหารระดับสูงควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน เพื่อกระตุ้นการทำงานเป็นทีม ทำให้เกิดความรักองค์กร เช่น ทำกิจกรรมร่วมกัน สร้างความสามัคคี เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อส่งผลให้งานออกมาอย่างมีคุณภาพ

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)” นำเสนอ 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

1.1.3 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

1.1.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการศึกษาดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 1,200 คน โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย จำนวน 300 คน โดยการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และส่วนงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำท่าย โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ การมีส่วนร่วมและความเสมอภาคและความยุติธรรม

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คุณภาพของงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การตอบโจทก์ความต้องการของลูกค่านวัตกรรม ประสิทธิภาพ ความสำเร็จ (ชิ้นงาน) และการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง เทียงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้ค่า IOC = 0.80 และหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม $\alpha = 0.9599$ ซึ่งได้ค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปทุกข้อ

1.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Sciences) โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการนำเสนอและอธิบายข้อมูลทั่วไปตามลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
- 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายระดับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
- 3) การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t-test, One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ปัจจัยด้านบุคคล

พบว่า พนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.3 มีอายุอยู่ระหว่าง 31–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.0 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001–30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีอายุงาน 1–5 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.7 มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 75.3 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.7 และสังกัดอยู่ในส่วนงาน Bancassurance คิดเป็นร้อยละ 61.3

1.3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

พบว่า พนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มี 8 ด้านโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาคือด้านนโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ($\bar{X} = 3.90$) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.80$) ด้านการตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ ($\bar{X} = 3.73$) ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ($\bar{X} = 3.71$) ด้านลักษณะงานที่ท้าทาย ($\bar{X} = 3.52$) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X} = 3.43$) ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ ($\bar{X} = 3.36$) และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เพียง 1 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.26$)

1.3.3 ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

พบว่า พนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จ (ชิ้นงาน) สูงสุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.04$)

ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.01$) ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.98$) ด้านการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน) ($\bar{X} = 3.94$) ด้านนวัตกรรม ($\bar{X} = 3.90$) และด้านการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ำต่ำสุด ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

1.3.4 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด สรุปได้ดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ในภาพรวม พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าเพศชาย

2) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ำ ด้านนวัตกรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสำเร็จ (ชิ้นงาน) และด้านการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีระดับผลการปฏิบัติงานที่ต่างกับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และพบว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับผลการปฏิบัติงานที่ต่างกับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป

3) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมมีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน) มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ ที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน รายได้มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานถ้ารายได้ 10,001–20,000 บาท จะมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 20,001–30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 10,001–20,000 บาทจะมีผลการปฏิบัติแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 30,001–40,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 20,001–30,000 บาท จะมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 30,001–40,000 บาท

5) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี จะมีผลการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 6-10 ปี, ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 11-15 ปี, ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 21-25 ปี และประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 16-20 ปี ตามลำดับ

6) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงสุด รองลงมาคือตำแหน่งผู้จัดการ, ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส และผู้จัดการอาวุโสตามลำดับ

7) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมการมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จของชิ้นงานมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่มีส่วนงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน พบว่า ส่วนงานสังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันโดยส่วนงาน Banc assurance มีระดับผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าส่วนกรมธรรม์สามัญ และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านมีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ สายงาน โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ ด้านนโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านการตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ต่อระดับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.5 ข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 20 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ควรกำหนดมาตรฐานในการประเมินผลงานและความรู้ความสามารถ ให้เท่าเทียมกันอย่างจริงจัง และควรจะเสนอแนะคนในองค์กรว่าควรจะทำปฏิบัติงานอย่างไรถึงจะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง (เพราะบางครั้งได้ทำจนสุดความสามารถแต่ก็ไม่ส่งผลต่อหน้าที่การงานของตน)

2) ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน และมอบหมายงานอย่างยุติธรรม

3) ผู้บังคับบัญชาควรประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอโดยพิจารณาจากผลงาน ไม่ใช่ความชอบส่วนบุคคล ควรจะมีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน

4) ผู้บริหารระดับสูงควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน เพื่อกระตุ้นการทำงานเป็นทีม ทำให้เกิดความรักองค์กร เช่น ทำกิจกรรมร่วมกัน สร้างความสามัคคี เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อส่งผลให้งานออกมามีคุณภาพ

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)” พบว่า

2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

2.2 พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน รองลงมาคือด้านนโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ด้านลักษณะงานที่ท้าทาย ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับปณิธาน จันทรเกษม (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โอทีซี เฮ็น เอเซีย จำกัด”

2.3 ระดับผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

2.4 พนักงานมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จ (ชิ้นงาน) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านประสิทธิภาพ ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน) ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับจิราภรณ์ ช่วยรอด (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตนนทบุรี”

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำท่าย ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ ด้านนโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านการตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับ ธวัช ชมวงษ์ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยการศึกษานานาชาติสุราษฎร์ธานี จำกัด

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาสรุปเป็นข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะจากการศึกษา และข้อเสนอแนะในการทำศึกษารั้งต่อไป ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

3.1.1 บริษัทควรมีนโยบายของการมีส่วนร่วมเพื่อให้งานออกมาสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

3.1.2 บริษัทควรจัดให้มีปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อดึงดูดใจพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพ

3.1.3 ผู้บังคับบัญชาควรมีการมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานเพื่อประสิทธิภาพของผลงาน

3.1.4 ในการประเมินผลงาน ผู้บังคับบัญชาต้องใช้หลักความยุติธรรมเพื่อให้รางวัลกับบุคคลตั้งใจทำงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาเชิงปริมาณด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือแจกให้กับลูกค้าเพื่อประเมินความพึงพอใจ

3.2.2 ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างตรงประเด็น





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- คุณครู คอคคอม (2547) *หลักและกระบวนการบริหาร* <http://www.kunkroo.com/admin1.html>.
- จิรโชค วีระสัย, สุรพล ราชภัณฑารักษ์ และสุรพันธ์ ทับสุวรรณ (2546) *รัฐศาสตร์ ทั่วไป*
พิมพ์ครั้งที่ 13 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จิราภรณ์ ชั่วรอด (2552) "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน
เขตนนทบุรี" การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นิตยา เงินประเสริฐศรี (2540) *ทฤษฎีองค์การ: แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ* กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546) *ภาวะผู้นำ: พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ* พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพมหานคร: อินโนกราฟฟิกส์
- ทองหล่อ เดชไทย (2540) *หลักการบริหารงานสาธารณสุข* ศาลายา นครปฐม สถาบันพัฒนา
การสาธารณสุขอาเซียน
- ธงชัย สันติวงษ์ (2530) *องค์การและการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช จำกัด
- ธงชัย สันติวงษ์ (2533) *การบริหารเชิงกลยุทธ์* กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนา
พานิช จำกัด
- ธวัช ชมวงษ์ (2552) "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด" การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธนานินทร์ ศิลป์จารุ (2549) "การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS: ครอบคลุมเวอร์ชัน"
กรุงเทพมหานคร: บิสนิตเนสตาร์แอนด์ดี
- ธนานินทร์ สุทธิบุญชร (2543) "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี
ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)" วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปนิษฐา จันทระเกษม (2551) "ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบริษัท โอทีซี ไคเอ็น เอเชีย
จำกัด" การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- ประพันธ์ สุริหาร (2532) *ทฤษฎีการบริหาร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*
- ปิยะธิดา ตรีเดช (2541) *ศัพท์การบริหารสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- พรทิพย์ อุ่น โกมล (2532) "ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเวชภัณฑ์ตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน โรงพยาบาลในภาคกลางของประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข) มหาวิทยาลัยมหิดล
- พิทยา บวรรัตน (2536) *ประสิทธิผลของหน่วยงาน ทฤษฎีขององค์การ* สำหรับรัฐประศาสนศาสตร์ ม.ป.ป (อัคราเนนา)
- มนสิชา แสงทอง (2552) "ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา" การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ภรณ์ กิรีดิบุตร (2529) *การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร: โอเคียนสโตร์*
- ภัษรา คดีกุล (2534) "ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของอาสาพัฒนา ในทัศนะของอาสาพัฒนา" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549) *การจัดการสมัยใหม่ กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด*
- ราชบัณฑิตยสถาน (2542) *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน กรุงเทพมหานคร: นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์*
- วรรณรด แสงมณี (2533) *องค์การ:ทฤษฎีการออกแบบ และการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง*
- วันชัย มีชาติ (2548) *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ กรุงเทพมหานคร: บริษัทแอคทีฟพรีนซ์ จำกัด*
- วีระพล สุวรรณรัตน์ (2525) *ภาวะและปัญหาอุตสาหกรรมสิ่งทอไทย บทความทางวิชาการ การประชุมทางวิชาการครั้งที่ 15 สาขาเศรษฐศาสตร์และเศรษฐศาสตร์เกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 3-5 กุมภาพันธ์ 2519 หน้า 18-31*
- ยงยุทธ เกษสาคร (2549) *การวางแผนและนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร หจก.วี.เจพรีนติ้ง*

- ศิริชัย กาญจนวาสี (2537) *ทฤษฎีการประเมิน* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สกวรัตน์ ถับเลิศลบ (2536) "ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในงาน
สาธารณสุขมูลฐาน เขตปริมณฑล จังหวัดนนทบุรี" วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคม
สงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สมคิด บางโม (2548) *องค์การและการจัดการ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร:
บริษัท จูนพับลิชชิ่ง จำกัด
- สุจิตรา ลิกมะมณฑล (2536) "ประสิทธิผลงานสาธารณสุขมูลฐานของหมู่บ้านที่มีศูนย์สาธารณสุข
มูลฐาน ชุมชนในจังหวัดลำปาง" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(บริหารสาธารณสุข) มหาวิทยาลัยมหิดล
- อนิวัช แก้วจันทงศ์ (2552) *หลักการจัดการ* พิมพ์ครั้งที่ 2 สงขลา บริษัท นำศิลป์โฆษณา จำกัด
- อดาพร สัตินานนท์ (2533) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะทำงาน
สนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.)" วิทยานิพนธ์ปริญญา
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อรุณ รักษ์ธรรม (2525) *การพัฒนาองค์การ : แนวความคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย*
กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์
- อุทัย หิรัญโต (2531) "บทบาทของสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย ในการส่งเสริม
ความก้าวหน้าของเทศบาล" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1: ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2: ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3: ผลการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4: อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

กรุณาตอบแบบสอบถามแต่ละข้อตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่าน พร้อมนี้ขอขอบพระคุณในความร่วมมือที่ได้รับจากท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ 1: ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

(1) หญิง (2) ชาย

2. อายุ

(1) 20 – 30 ปี (2) 31 – 40 ปี

(3) 41 – 50 ปี (4) 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

(1) โสด (2) สมรส

(3) หย่าร้าง (4) หม้าย

4. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> (2) 10,001 -20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> (3) 20,001 -30,000 บาท | <input type="checkbox"/> (4) 30,001 -40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> (5) 40,001 -50,000 บาท | <input type="checkbox"/> (6) 50,001 บาทขึ้นไป |

5. ประสบการณ์การทำงาน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 1 – 5 ปี | <input type="checkbox"/> (2) 6 – 10 ปี |
| <input type="checkbox"/> (3) 11 – 15 ปี | <input type="checkbox"/> (4) 16 – 20 ปี |
| <input type="checkbox"/> (5) 21 – 25 ปี | <input type="checkbox"/> (6) 26 – 30 ปี |
| <input type="checkbox"/> (7) 31 ปีขึ้นไป | |

6. ตำแหน่งงาน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) เจ้าหน้าที่ | <input type="checkbox"/> (2) เจ้าหน้าที่อาวุโส |
| <input type="checkbox"/> (3) ผู้จัดการ | <input type="checkbox"/> (4) ผู้จัดการอาวุโส |
| <input type="checkbox"/> (5) ผู้บริหารส่วน | <input type="checkbox"/> (6) ผู้อำนวยการ |
| <input type="checkbox"/> (6) อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

7. ระดับการศึกษา

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> (2) ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> (3) ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> (4) ปริญญาเอก |

8. ส่วนงานที่สังกัด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (1) ส่วนกรมธรรม์สามัญ | <input type="checkbox"/> (2) ส่วน Bancassurance |
|--|---|

ตอนที่ 2: ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยใช้เกณฑ์ที่พิจารณาดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ลักษณะงานที่ทำทนาย					
1. ท่านมีโอกาสได้ปฏิบัติงานใหม่ๆ อยู่เสมอ					
2. งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ได้เต็มที่					
3. งานที่ทำอยู่ช่วยให้ท่านได้พัฒนาความสามารถตนเองอย่างต่อเนื่อง					
โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน					
1. องค์กรของท่านมีนโยบายในการเลื่อนตำแหน่งที่เน้นความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ					
2. งานที่รับผิดชอบมีโอกาสทำให้ท่านก้าวหน้าเท่าเทียมกับงานอื่นๆ ในองค์กร					
3. ท่านสามารถเติบโตตามบันไดอาชีพได้เมื่อสามารถบรรลุตามเกณฑ์วัตถุประสงค์ขององค์กร					
สภาพแวดล้อมของสถานที่					
1. ลักษณะของสภาพอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานเอื้อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเป็นผลสัมฤทธิ์					
2. ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานอยู่ในสภาพที่ดี					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ เครื่องดื่มกาแฟ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้					
1. องค์กรมีนโยบายชัดเจนในการสนับสนุนให้เข้าอบรม ศึกษาต่อ สัมมนา เพิ่มพูนทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน					
2. องค์กรของท่านมีนโยบายเพิ่มทักษะ และพัฒนาความรู้โดยจัดงบประมาณไว้อย่างเป็นทางการ					
3. ท่านมีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบัน และที่อาจได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นในอนาคต					
ค่าตอบแทน และสวัสดิการ					
1. ค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับระดับการครองชีพในปัจจุบัน					
2. ความเหมาะสมของสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือน เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล เทียบเท่ากับมาตรฐานเฉลี่ยขององค์กรอื่นๆ					
3. ท่านพอใจในค่าตอบแทน และสวัสดิการที่องค์กรจัดให้					

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน					
1. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะทำงานอย่างร่วมมือ สันับสนุน และเกื้อกูลกัน อยู่เป็นประจำหรือเมื่อมีโอกาส					
2. ผู้บังคับบัญชาโดยตรงจะเอาใจใส่ถามไถ่ทุกข์สุข และสอนงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ					
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานจากหน่วยงานอื่นจะคอยแลกเปลี่ยนความรู้และ ประสบการณ์การทำงานกันอย่างเป็นประจำ					
การตระหนักในคุณค่า และความสำคัญ					
1. ท่านมีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้					
2. ผู้บังคับบัญชาจะให้โอกาสในการเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับ งานที่ปฏิบัติอยู่เพื่อการปฏิบัติที่ดีขึ้น					
3. องค์กรจะยกย่อง และให้เกียรติกับผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดี โดยการประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน					
การมีส่วนร่วม					
1. เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนในทุกโอกาสสามารถเสนอ ความคิดเห็นต่อผู้บริหารระดับนโยบาย					
2. มีช่องทางเปิดกว้างสำหรับการติดต่อสื่อสารถึงผู้บริหาร โดยตรง					
ความเสมอภาค และความยุติธรรม					
1. องค์กรมีการกำหนดเกณฑ์วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างชัดเจน และเป็นธรรม					
2. พนักงานสามารถมั่นใจได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความยุติธรรม และเสมอภาค					
3. ทุกๆ คนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เมื่อสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์					

ตอนที่ 3: ผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตัวท่าน โดยตอบเพียงคำตอบเดียว และใช้เกณฑ์พิจารณาดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
คุณภาพของงาน					
1. ท่านสามารถทำงานได้บรรลุผลสัมฤทธิ์ด้านคุณภาพตามเกณฑ์ หรือ เป้าหมายของงานที่กำหนด					
2. ท่านมั่นใจว่าผลการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีระดับคุณภาพดีขึ้น จาก 1-2 ปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน					
3. ผู้บังคับบัญชายอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ					
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน					
1. ท่านสามารถปฏิบัติได้ตามเกณฑ์กำหนดเวลาที่บริษัทกำหนดไว้					
2. ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัด					
3. เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในมาตรฐานอุตสาหกรรม					
การตอบโจทยความต้องการของลูกค้า					
1. พนักงานเสนอรูปแบบกรรมธรรม์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการของท่านดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
นวัตกรรม					
1. ท่านสามารถทดลองกระบวนการทำงานใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีขึ้นได้อย่างเป็นอิสระ					
2. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่เสมอๆ					

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ประสิทธิภาพ					
1. ผลงานที่ท่านสามารถทำอยู่ในปัจจุบันใช้ทรัพยากรน้อยกว่าปีที่ผ่านมา อย่างเห็นได้ชัดเจน					
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามเกณฑ์เวลาขององค์กร เป็นส่วนใหญ่ (80-90%)					
3. เวลาและงบประมาณที่เคยใช้อยู่ท่านสามารถทำผลงานเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน					
ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)					
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของงานที่ได้รับ มอบหมาย					
2. ท่านมั่นใจว่าผลงานของท่านมีส่วนช่วยให้องค์กรได้รับผลสัมฤทธิ์ ดีขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม					
3. ผลงานของท่านไม่เคยได้รับการแก้ไข ภายหลังจากการปฏิบัติงานเสร็จ					
การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)					
1. ท่านมั่นใจว่ามีพัฒนาการด้านความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ทำอยู่ดีขึ้นอย่างมาก					
2. ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานของท่านเป็นประโยชน์ต่อ งานในปัจจุบันและอนาคตขององค์กรของท่าน					
3. ท่านมีความรู้ความสามารถมากพอจะใช้เป็นตัวอย่างเพื่อสอนงาน ให้แก่ผู้อื่นได้					

ตอนที่ 4: ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านคิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ปัทมาภรณ์ ขุมเพชร



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

คุณกมลทิพย์ คล้ายคลึง

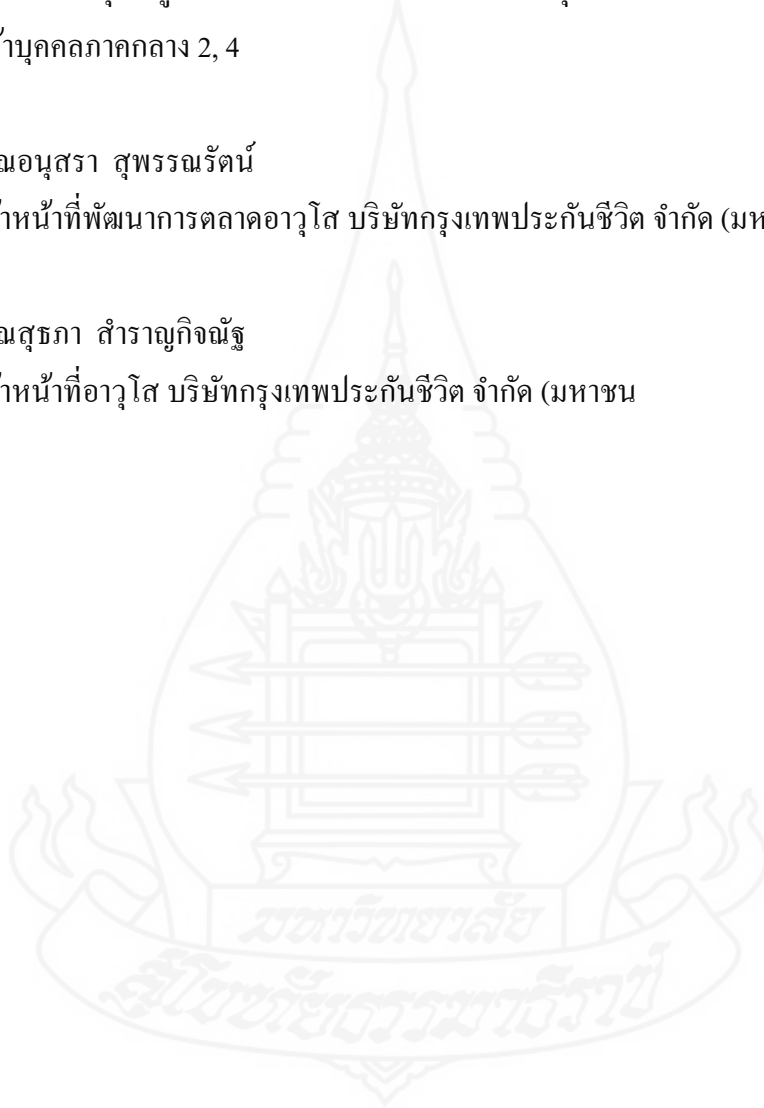
ผู้จัดการอาวุโส ผู้บริหารทีมพัฒนาการตลาดบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
จำกัด ลูกค้านุเคราะห์กลาง 2, 4

คุณอนุสรณ์ สุพรรณรัตน์

เจ้าหน้าที่พัฒนาการตลาดอาวุโส บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

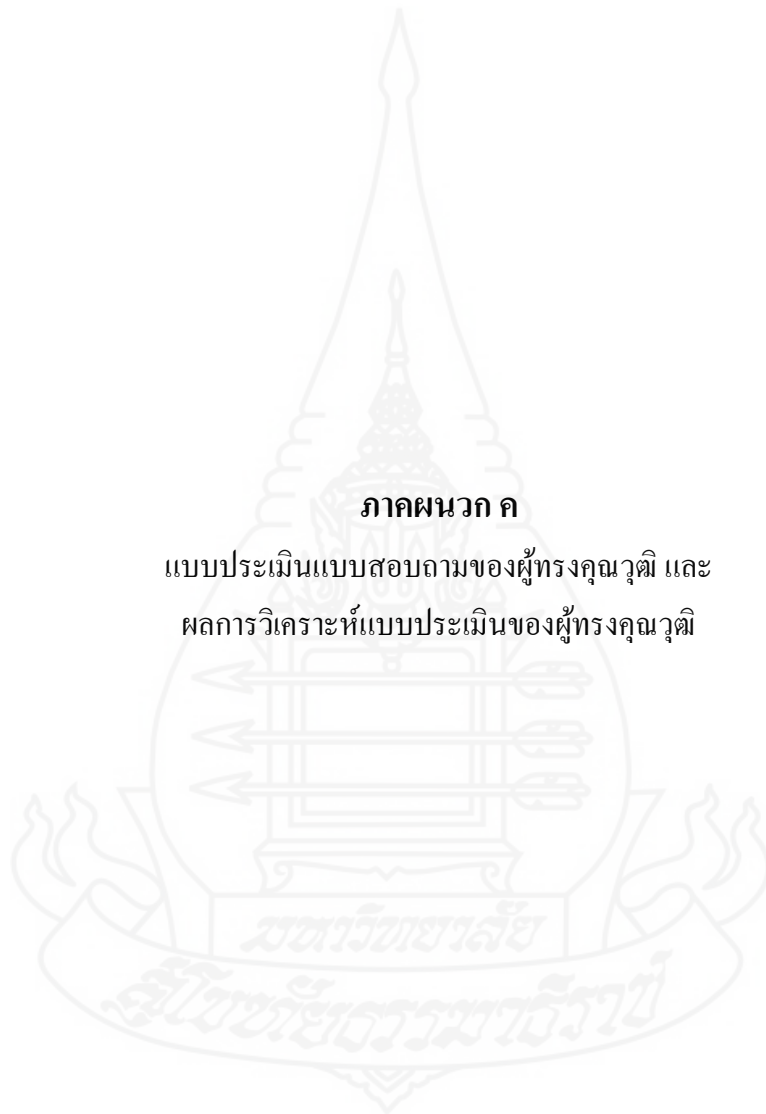
คุณสุรภา สำราญกิจฉัฐ

เจ้าหน้าที่อาวุโส บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)



ภาคผนวก ก

แบบประเมินแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ และ
ผลการวิเคราะห์แบบประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ



แบบประเมินแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ

เรื่อง ป้ายยี่ห้อที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นของท่านในแบบสอบถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

- + 1 หมายถึง แบบสอบถามมีความสอดคล้อง
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 1 หมายถึง แบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1	เพศ				
2	อายุ				
3	สถานภาพการสมรส				
4	รายได้ต่อเดือน				
5	ประสบการณ์การทำงาน				
6	ตำแหน่งงาน				
7	ระดับการศึกษา				
8	ส่วนงานที่สังกัด				

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ลักษณะงานที่ทำ					
1	ท่านมีโอกาสได้ปฏิบัติงานใหม่ๆ อยู่เสมอ				
2	งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความรู้ความสามารถใช้ได้เต็มที่				
3	งานที่ทำอยู่ช่วยให้ท่านได้พัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง				
โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน					
1	องค์กรของท่านมีนโยบายในการเลื่อนตำแหน่งที่เน้นความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ				
2	งานที่รับผิดชอบมีโอกาสทำให้ท่านก้าวหน้าเท่าเทียมกับงานอื่น ๆ ในองค์กร				
3	ท่านสามารถเติบโตตามบันไดอาชีพได้เมื่อสามารถบรรลุตามเกณฑ์วัดผลขององค์กร				
สภาพแวดล้อมของสถานที่					
1	ลักษณะของสภาพอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานเอื้อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเป็นผลสัมฤทธิ์				
2	ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานอยู่ในสภาพที่ดี				
3	สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ เครื่องดื่ม กาแฟ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน				
นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้					
1	องค์กรมีนโยบายชัดเจนในการสนับสนุนให้เข้าอบรมศึกษาต่อ				
2	องค์กรของท่านมีนโยบายเพิ่มทักษะ และพัฒนาความรู้โดยจัดงบประมาณไว้อย่างเป็นทางการ				

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
3	ท่านมีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและที่อาจได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นในอนาคต				
ค่าตอบแทน และสวัสดิการ					
1	ค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับระดับการครองชีพในปัจจุบัน				
2	ความเหมาะสมของสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือจากค่าจ้าง และเงินเดือนเช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาลเทียบเท่ากับมาตรฐานเฉลี่ยขององค์กรอื่นๆ				
3	ท่านพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรจัดให้				
ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน					
1	ท่านและเพื่อนร่วมงานจะทำงานอย่างร่วมมือสนับสนุนและเกื้อกูลกันอยู่เป็นประจำหรือเมื่อมีโอกาส				
2	ผู้บังคับบัญชาโดยตรงจะเอาใจใส่ถามไถ่ทุกข์สุข และสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ				
3	ท่านและเพื่อนร่วมงานจากหน่วยงานอื่นจะคอยคุยแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์กันอยู่เป็นประจำ				
การตระหนักในคุณค่า และความสำคัญ					
1	ท่านมีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้				
2	ผู้บังคับบัญชาจะให้โอกาสในการเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่เพื่อการปฏิบัติที่ดีขึ้น				
3	องค์กรจะยกย่อง และให้เกียรติกับผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดี โดยการประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน				
การมีส่วนร่วม					
1	เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนในทุกโอกาสสามารถเสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหารระดับนโยบาย				
2	มีช่องทางเปิดกว้างสำหรับการติดต่อสื่อสารถึงผู้บริหารโดยตรง				

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ความเสมอภาค และความยุติธรรม					
1	องค์กรมีการกำหนดเกณฑ์วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างชัดเจน และเป็นธรรม				
2	พนักงานสามารถมั่นใจได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม และเสมอภาค				
3	ทุกๆ คนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์				

ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
คุณภาพของงาน					
1	ท่านสามารถทำงานได้บรรลุผลสัมฤทธิ์ด้านคุณภาพตามเกณฑ์ หรือเป้าหมายของงานที่กำหนด				
2	ท่านมั่นใจว่าผลการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีระดับคุณภาพดีขึ้นจาก 1-2 ปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน				
3	ผู้บังคับบัญชารับชมรับในผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ				
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน					
1	ท่านสามารถปฏิบัติได้ตามเกณฑ์กำหนดเวลาที่บริษัทกำหนดไว้				
2	ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัด				
3	เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในมาตรฐานอุตสาหกรรม				

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
การตอบโจทย้ความต้องการของลูกค้า					
1	พนักงานเสนอรูปแบบกรรมวิธีได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า				
2	ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการของท่านดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง				
นวัตกรรม					
1	ท่านสามารถทดลองกระบวนการทำงานใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดียิ่งขึ้นได้อย่างเป็นอิสระ				
2	ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่เสมอๆ				
ประสิทธิภาพ					
1	ผลงานที่ท่านสามารถทำอยู่ในปัจจุบันใช้ทรัพยากรน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัดเจน				
2	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามเกณฑ์เวลาขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ (80-90%)				
3	เวลาและงบประมาณที่เคยใช้อยู่ท่านสามารถทำผลงานเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน				
ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)					
1	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของงานที่ได้รับมอบหมาย				
2	ท่านมั่นใจว่าผลงานของท่านมีส่วนช่วยให้องค์กรได้รับผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นทั้งทางตรง และทางอ้อม				
3	ผลงานของท่านไม่เคยได้รับการแก้ไข ภายหลังจากการปฏิบัติงานเสร็จ				

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)					
1	ท่านมั่นใจว่ามีพัฒนาการด้านความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ดีขึ้นอย่างมาก				
2	ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานของท่านเป็นประโยชน์ต่องานในปัจจุบันและอนาคตขององค์กรของท่าน				
3	ท่านมีความรู้ความสามารถมากพอจะใช้เป็นตัวอย่างเพื่อสอนงานให้แก่ผู้อื่นได้				

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1	ท่านคิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน				

ลงชื่อกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(.....)

...../...../.....

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ

การหาค่าความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยหรือไม่ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-objective Congruence: IOC) ดังสูตร

$$\text{ค่า IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)
 R = ค่าประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ต่อคำถามแต่ละข้อ
 N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยมีการกำหนดคะแนน ดังนี้

- + 1 หมายถึง แบบสอบถามมีความสอดคล้อง
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 1 หมายถึง แบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

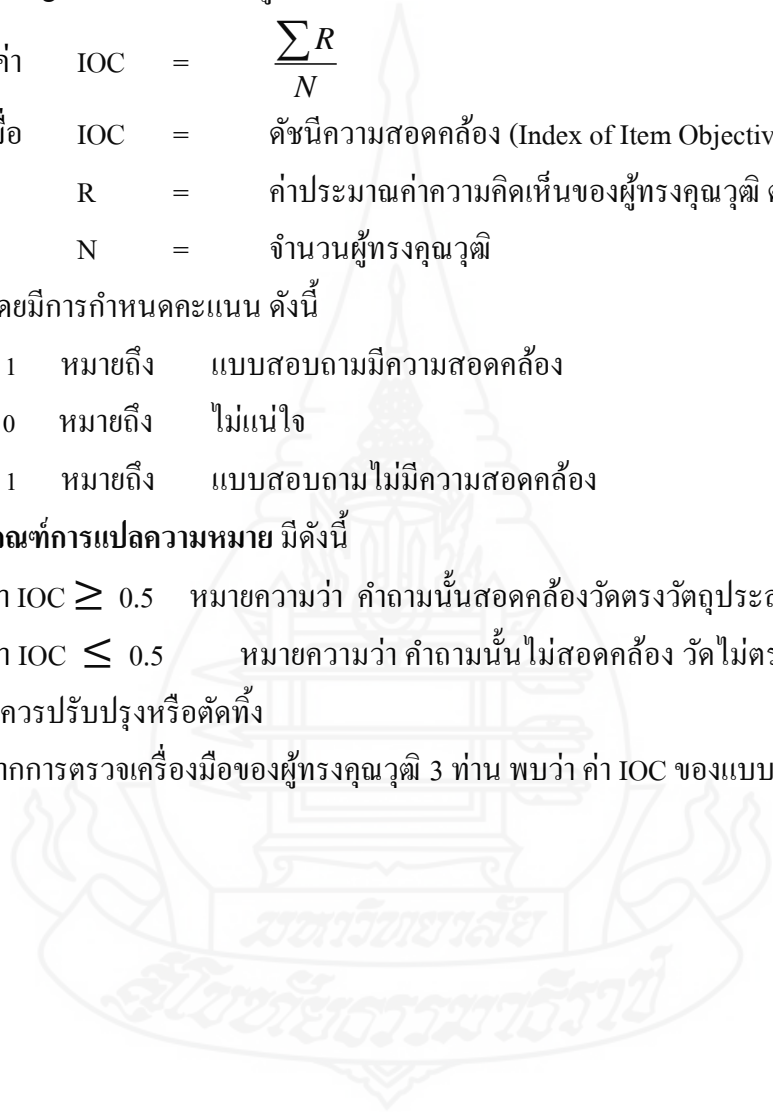
เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้

ค่า IOC \geq 0.5 หมายความว่า คำถามนั้นสอดคล้องวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ค่า IOC \leq 0.5 หมายความว่า คำถามนั้นไม่สอดคล้อง วัตถุประสงค์ของการศึกษา ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

จากการตรวจเครื่องมือของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พบว่า ค่า IOC ของแบบสอบถามนี้ = 0.80

ดังตาราง



ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3		
1	เพศ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	อายุ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	สถานภาพการสมรส	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
4	รายได้ต่อเดือน	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
5	ประสบการณ์การทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	ตำแหน่งงาน	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
7	ระดับการศึกษา	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
8	ส่วนงานที่สังกัด	0	1	1	0.67	สอดคล้อง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3		
ลักษณะงานที่ทำทนาย						
1	ท่านมีโอกาสได้ปฏิบัติงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
2	งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความรู้ความสามารถใช้ได้เต็มที่	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	งานที่ทำอยู่ช่วยให้ท่านได้พัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน						
1	องค์กรของท่านมีนโยบายในการเลื่อนตำแหน่งที่เน้นความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
2	งานที่รับผิดชอบมีโอกาทำให้ท่านก้าวหน้าเท่าเทียมกับงานอื่นๆ ในองค์กร	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
3	ท่านสามารถเติบโตตามบันไดอาชีพได้เมื่อสามารถบรรลุตามเกณฑ์วัดผลขององค์กร	0	1	1	0.67	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3		
สภาพแวดล้อมของสถานที่						
1	ลักษณะของสภาพอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานเอื้อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเป็นผลสัมฤทธิ์	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานอยู่ในสภาพที่ดี	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
3	สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ เครื่องดื่ม กาแฟ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้						
1	องค์กรมีนโยบายชัดเจนในการสนับสนุนให้เข้าอบรม ศึกษาต่อ	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
2	องค์กรของท่านมีนโยบายเพิ่มทักษะ และพัฒนาความรู้โดยจัดงบประมาณไว้อย่างเป็นทางการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	ท่านมีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบัน และที่อาจได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นในอนาคต	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
ค่าตอบแทน และสวัสดิการ						
1	ค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับระดับการครองชีพในปัจจุบัน	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
2	ความเหมาะสมของสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือจากค่าจ้าง และเงินเดือน เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าเบี่ยงเบน ค่ารักษาพยาบาลเทียบกับมาตรฐานเฉลี่ยขององค์กรอื่นๆ	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
3	ท่านพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรจัดให้	1	1	0	0.67	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3		
ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน						
1	ท่านและเพื่อนร่วมงานจะทำงานอย่างร่วมมือ สนับสนุน และเกื้อกูลกันอยู่เป็นประจำหรือเมื่อมีโอกาส	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	ผู้บังคับบัญชาโดยตรงจะเอาใจใส่ถามไถ่ทุกข์สุข และสอนงานผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
3	ท่านและเพื่อนร่วมงานจากหน่วยงานอื่นจะคอย คุยแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์กันอยู่เป็นประจำ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
การตระหนักในคุณค่า และความสำคัญ						
1	ท่านมีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	ผู้บังคับบัญชาจะให้โอกาสในการเสนอแนะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ เพื่อการปฏิบัติที่ดีขึ้น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	องค์กรจะยกย่องและให้เกียรติกับผู้ปฏิบัติงาน ที่มีผลงานดี โดยการประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
การมีส่วนร่วม						
1	เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนในทุกโอกาส สามารถเสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหารระดับ นโยบาย	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
2	มีช่องทางเปิดกว้างสำหรับการติดต่อสื่อสาร ถึงผู้บริหารโดยตรง	0	1	1	0.67	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3		
ความเสมอภาค และความยุติธรรม						
1	องค์กรมีการกำหนดเกณฑ์วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างชัดเจน และเป็นธรรม	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
2	พนักงานสามารถมั่นใจได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม และเสมอภาค	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
3	ทุกๆ คนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์	1	1	0	0.67	สอดคล้อง

ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3		
คุณภาพของงาน						
1	ท่านสามารถทำงานได้บรรลุผลสัมฤทธิ์ด้านคุณภาพตามเกณฑ์ หรือเป้าหมายของงานที่กำหนด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	ท่านมั่นใจว่าผลการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีระดับคุณภาพดีขึ้นจาก 1-2 ปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	ผู้บังคับบัญชายอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน						
1	ท่านสามารถปฏิบัติได้ตามเกณฑ์กำหนดเวลาที่บริษัทกำหนดไว้	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
2	ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัด	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
3	เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในมาตรฐานอุตสาหกรรม	1	0	1	0.67	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3		
การตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า						
1	พนักงานเสนอรูปแบบกรมธรรม์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
2	ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการของท่านดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
นวัตกรรม						
1	ท่านสามารถทดลองกระบวนการทำงานใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีขึ้นได้อย่างเป็นอิสระ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่เสมอๆ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
ประสิทธิภาพ						
1	ผลงานที่ท่านสามารถทำอยู่ในปัจจุบันใช้ทรัพยากรน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัดเจน	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
2	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามเกณฑ์เวลาขององค์การเป็นส่วนใหญ่ (80-90%)	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
3	เวลาและงบประมาณที่เคยใช้อยู่ท่านสามารถทำผลงานเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)						
1	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของงานที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	ท่านมั่นใจว่าผลงานของท่านมีส่วนช่วยให้องค์กรได้รับผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นทั้งทางตรง และทางอ้อม	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	ผลงานของท่านไม่เคยได้รับการแก้ไข ภายหลังจากการปฏิบัติงานเสร็จ	0	1	1	0.67	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3		
การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)						
1	ท่านมั่นใจว่ามีพัฒนาการด้านความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ดีขึ้นอย่างมาก	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
2	ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานของท่าน เป็นประโยชน์ต่องานในปัจจุบันและอนาคต ขององค์กรของท่าน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	ท่านมีความรู้ความสามารถมากพอจะใช้เป็น ตัวอย่างเพื่อสอนงานให้แก่ผู้อื่นได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3		
1	ท่านคิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อ การปฏิบัติงานและต่อผลการปฏิบัติงาน ของท่าน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง



ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ใช้สูตรสัมประสิทธิ์ (Alpha coefficient) ของ Cronbach โดยคะแนนที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยไม่ใช่ระบบ 0 กับ 1 แต่เป็นมาตรฐานประมาณค่า

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่น

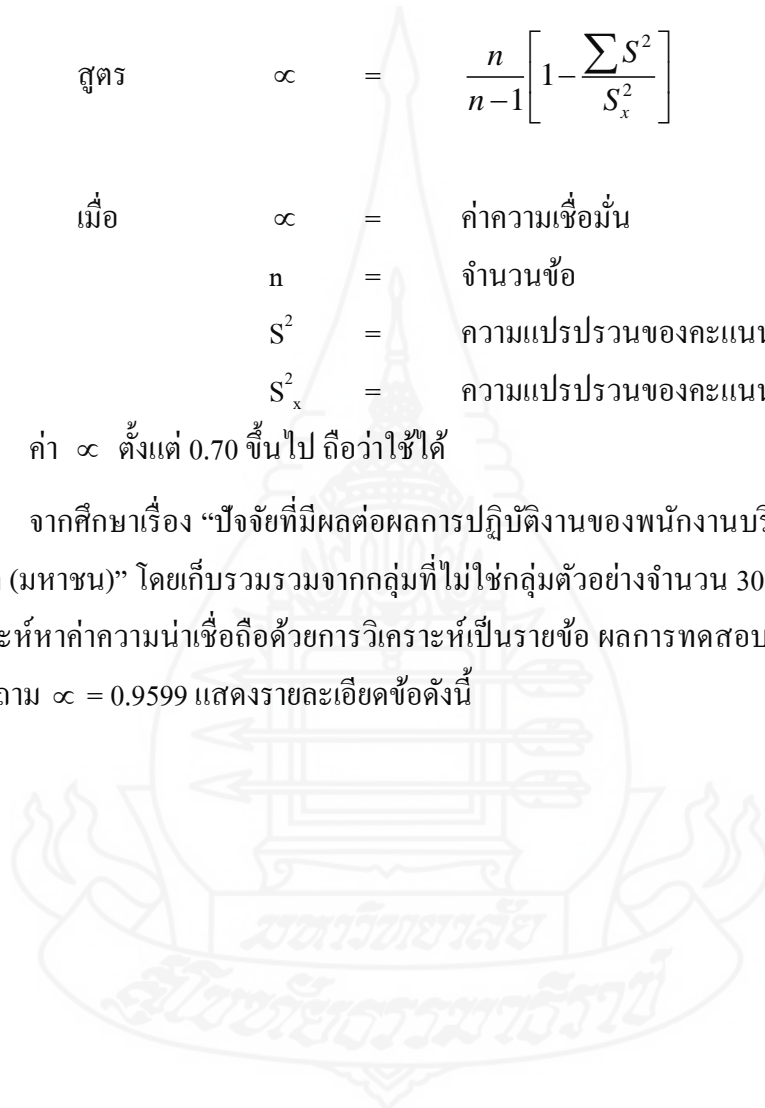
n = จำนวนข้อ

S^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าใช้ได้

จากศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพมหานคร ชีวิต จำกัด (มหาชน)” โดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือด้วยการวิเคราะห์เป็นรายข้อ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม $\alpha = 0.9599$ แสดงรายละเอียดข้อดังนี้



RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	152.8333	521.0402	22.8263	45

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ทำทนาย1	149.4333	484.2540	.7823	.9578
ทำทนาย2	150.2000	492.0966	.6822	.9584
ทำทนาย3	150.2000	496.4414	.5110	.9594
โอกาส1	150.0000	483.7931	.7800	.9578
โอกาส2	149.3667	494.6540	.7056	.9584
โอกาส3	149.6000	509.0759	.2899	.9603
สภาพ1	149.9667	491.7575	.6104	.9589
สภาพ2	149.6000	487.9034	.7502	.9581
สภาพ3	149.5333	493.2230	.6944	.9584
นโยบาย1	149.2667	502.4092	.5547	.9591
นโยบาย2	150.1000	499.6103	.5932	.9589
นโยบาย3	149.6333	501.7575	.3946	.9601
ตอบแทน1	149.5667	498.1851	.5702	.9590
ตอบแทน2	149.0000	501.0345	.5173	.9593
ตอบแทน3	149.5667	498.2540	.5193	.9593
สัมพันธ์1	149.4667	496.3954	.5519	.9591
สัมพันธ์2	148.8333	495.2471	.6458	.9586
สัมพันธ์3	149.4333	487.4954	.7938	.9578
ตระหนัก1	149.4000	489.4897	.7120	.9583
ตระหนัก2	150.1000	499.1966	.6052	.9589
ตระหนัก3	149.8667	484.5333	.8726	.9574
ส่วน1	150.1333	480.5333	.9128	.9571
ส่วน2	150.2000	485.9586	.8033	.9578

เสมอภาค1	150.0000	486.3448	.7758	.9579
เสมอภาค2	149.0667	502.0644	.5655	.9590
เสมอภาค3	149.0333	500.8609	.6638	.9587
คุณภาพ1	149.3667	504.6540	.4831	.9594
คุณภาพ2	148.7667	511.6333	.2854	.9601
คุณภาพ3	149.2000	510.3724	.3128	.9601
ระยะ1	149.3000	513.3897	.2546	.9602
ระยะ2	149.6333	499.6195	.6125	.9588
ระยะ3	149.3000	499.2517	.7002	.9586
ตอบโจทย์1	149.6333	498.1713	.7011	.9585
ตอบโจทย์2	149.6000	496.1103	.6665	.9586
นวัตกรรม1	149.2667	500.2023	.5847	.9590
นวัตกรรม2	149.0000	508.2069	.3647	.9599
ประสิทธิวิ1	149.0333	504.5851	.5365	.9592
ประสิทธิวิ2	148.8333	507.1782	.4642	.9595
ประสิทธิวิ3	149.0333	498.2402	.6163	.9588
สำเร็จ1	149.3000	490.0793	.7933	.9579
สำเร็จ2	149.1333	496.2575	.6824	.9585
สำเร็จ3	149.0333	504.5851	.5866	.9591
เรียน1	148.9000	507.7483	.4927	.9594
เรียน2	148.5000	526.1897	-.1574	.9622
เรียน3	149.2667	517.7195	.0616	.9615

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 45

Alpha = .9599

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวปัทมาภรณ์ ขุมเพชร
วัน เดือน ปีเกิด	18 มีนาคม 2524
สถานที่เกิด	อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2545
สถานที่ทำงาน	บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่พัฒนาการตลาด

