

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด
ผู้จัดทำ	: นางสาวกษิรา ชันคำนันตะ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2545
จำนวนหน้า	: 64 หน้า

การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยทำการศึกษาจากพนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานประจำสาขาเชียงใหม่ พิชญ์โลก นครสวรรค์ และศูนย์ปฏิบัติการสินไหมทดแทนภาคเหนือ รวม 14 แห่ง จำนวน 222 คน จำแนกเป็นระดับบริหาร 32 คน ระดับปฏิบัติการ 172 คน และระดับสนับสนุน 18 คน ด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งพัฒนาขึ้นจากกรอบความคิดที่ได้มาจากทฤษฎีสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ และปัจจัยอนามัยที่มีผลต่อการแสดงออกของระดับความพึงพอใจ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า พนักงานบริษัทวิริยะประกันภัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาขาเขตภาคเหนือ ทุกสาขาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ยกเว้นสาขานครสวรรค์ พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ระยะเวลาการทำงานในบริษัท 6 - 10 ปี และอายุงานในตำแหน่งที่ทำอยู่ในปัจจุบันอยู่ระหว่าง 5-10 ปี

พนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยในระดับมาก และพนักงานในแต่ละสาขามีความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกัน ต่อปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ และการได้รับการยอมรับในที่ทำงาน ส่วนโอกาสก้าวหน้าในการทำงานพนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ พนักงานในสำนักงานสาขานครสวรรค์ และศูนย์ปฏิบัติการสินไหมทดแทน มีความพึงพอใจในระดับมาก สำนักงานสาขาเชียงใหม่ และสาขาพิชญ์โลกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของพนักงานแต่ละสาขาไม่แตกต่างกัน ต่อปัจจัยอนามัย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับ

บัญชี ความมั่นคงของงาน นโยบายและการบริหาร ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ เงินเดือน พนักงานมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานใน สำนักงานสาขาเชียงใหม่ นครสวรรค์ และศูนย์ปฏิบัติการสินไหมทดแทน มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก แต่สำนักงานสาขาพิษณุโลกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านเงินเดือน พนักงาน ในสำนักงานสาขาเชียงใหม่ พิษณุโลก และศูนย์ปฏิบัติการสินไหมทดแทน มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง ส่วนสำนักงานสาขานครสวรรค์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ในเชิงการบริหารจัดการนั้นผู้บริหารบริษัท ควร พิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เพราะพนักงานส่วนใหญ่ยังมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่เป็นสิ่งรักษาระดับความพึงพอใจของพนักงานไว้ ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือนที่พนักงานได้รับพนักงานส่วนใหญ่ยังมีความ พึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้บริหารควรคำนึงถึงความยุติธรรม และความเหมาะสมของเงินเดือน ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานลดลงได้สำหรับการศึกษารั้งต่อ ไป หากจะมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด อีก ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจตามระดับการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบ ตามอายุการทำงาน และควรใช้รูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลอื่นมาช่วยด้วย เช่น การสัมภาษณ์ การ สังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้ได้ข้อมูลในระดับลึกลงไปอีกระดับหนึ่ง