

## ความพึงพอใจในงานและความผูกพันของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม\*

สุขุม พันธุ์ณรงค์\*\* พิมลพรรณ บุญยะเสนา\*\*\*

(วันที่รับบทความ: 1 กุมภาพันธ์ 2564; วันที่แก้ไขบทความ: 8 มิถุนายน 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 22 มิถุนายน 2564)

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ สปส. (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สปส. และ(3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สปส. ซึ่งจะเป็นกรณีศึกษาในการทำให้เกิดการเพิ่มองค์ความรู้เพื่อจะนำไปสู่การวางนโยบายของหน่วยงานและสร้างความรู้สึผูกพันต่อองค์กร ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยใช้แบบสอบถามบุคลากร สปส. 641 คน ในทุกหน่วยบริการ สปส. 142 หน่วยทั่วประเทศ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) การทดสอบความแปรปรวน (F-test) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r)

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากร สปส. มีความพึงพอใจในระดับสูงต่อการทำงานที่ สปส. โดยความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิตในด้านรายได้เป็นส่วนหนึ่งในการความสำเร็จขององค์กร และความพึงพอใจในงานที่ทำในด้านรายได้ทำงานให้บริการกับประชาชน ซึ่งความพึงพอใจมีความแตกต่างกันตามอายุคือ ความพึงพอใจจะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น บุคลากร สปส. มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยความผูกพันจากความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจะอยู่ที่การให้ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และความผูกพันกับพันธกิจขององค์กรในอนาคตจะอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพงาน ซึ่งระดับความผูกพันมีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษา ลักษณะของงาน และตำแหน่งงาน กล่าวคือ ระดับความผูกพันจะลดลงเมื่อมีการศึกษาและตำแหน่งงานสูงขึ้น คนที่ต้องทำงานพบปะประชาชนจะมีความผูกพันในระดับสูงกว่ากลุ่มอื่น ความพึงพอใจและความผูกพันจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในทิศทางเดียวกัน แนวนโยบายการพัฒนาบุคลากร สปส. คือ ต้องสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, ความผูกพัน, บุคลากรสำนักงานประกันสังคม

\* บทความวิจัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* นักวิจัย, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, Email: sukhoomphun@gmail.com

\*\*\* นักวิจัย, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

---

## Job Satisfaction and Employees Engagement of the Social Security Office <sup>\*</sup>

Sukhoom Phunnarong <sup>\*\*</sup> Pimonpun Boonyasana <sup>\*\*\*</sup>

(Received: February 1, 2021; Revised: June 8, 2021; Accepted: June 22, 2021)

---

### Abstract

The objectives of this research were: (1) to study the level of work satisfaction and engagement of personnel towards SSO (2) to compare job satisfaction and organizational engagement of SSO employees and (3) to study the relationship between work satisfaction and organizational engagement of SSO employees, which will be a case study to increase the knowledge in order to lead to the policy making and create engagement to the organization. Collect data by quota sampling. Survey of 641 SSO employees in a total of 142 SSO service units across the country. The data were analyzed using t-test, F-test statistics and Pearson correlation coefficient (r).

The study found that the SSO employees had a high level of work satisfaction. The satisfaction of quality of life was from being a part of the organization while the work satisfaction was from serving people. Moreover, the result suggested that the level of satisfaction decreased with employees' age. The SSO employees had a moderate level of the organization engagement. The engagement as a part of the organization was from the work dedication and the engagement in the organization's future mission was from the development of working quality. The level of engagement varied with the employees' educational level, working position and job description. The educational level and work position reduced the level of engagement while the employees dealing with many people had higher engagement level. In addition, the satisfaction and engagement levels have a positive relationship. The SSO policy for employee development is to create more organization engagement.

**Keywords:** Satisfaction, Engagement, Personnel of the Social Security Office

---

<sup>\*</sup> The Research Article, Chiang Mai University

<sup>\*\*</sup> Researcher, Faculty of Economics, Chiang Mai University, Email: sukhoomphun@gmail.com

<sup>\*\*\*</sup> Researcher, Faculty of Economics, Chiang Mai University

## บทนำ

สำนักงานประกันสังคม (สปส.) มีพันธกิจหลักเพื่อการบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทน โดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง บริหารงานภายใต้ พรบ.ประกันสังคม พ.ศ. 2553 นับเป็นเวลากว่า 30 ปี มีลูกจ้างเป็นผู้ประกันตน จำนวน 16.58 ล้านคน สถานประกอบการ 483,924 แห่ง และเงินกองทุนกว่า 2.22 ล้านล้านบาท ถือเป็นหลักประกันการดำรงชีวิต ให้กับคนไทยประมาณร้อยละ 25.00 ของคนไทยทั่วประเทศ (SSO Annual Report, 2019)

สปส. มีภารกิจจัดเก็บเงินสมทบจากนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และการให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ตามประเภทของผู้ประกันตน เพื่อให้เป็นไปตามภารกิจนั้น ส่วนสำคัญหนึ่งมาจากการบริหารงานที่มี บุคลากรจำนวนมาก ข้อมูล ณ ธันวาคม พ.ศ. 2562 พบว่า สปส. มีอัตรากำลังตามกรอบ 7,242 อัตรา เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 30 อัตรา อัตรากำลังแยกเป็น ข้าราชการ 2,041 อัตรา ลูกจ้างประจำ 206 อัตรา พนักงานราชการ 296 อัตรา และพนักงานประกันสังคม 4,699 อัตรา โดยเป็นอัตรากำลังส่วนกลางร้อยละ 41.33 และส่วนภูมิภาคร้อยละ 58.67 (SSO Annual Report, 2019) บุคลากรทุกคนของ สปส. จึงเป็นส่วน สำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อสวัสดิการของคนไทย โดยการทำงานของบุคลากร สปส. จะมีประสิทธิภาพก็ ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลว่ามีความพร้อม มีความเป็นอยู่ที่ดี สภาพการทำงานที่ดี ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน และลักษณะของงานเหมาะสม เป็นต้น ซึ่งถือเป็นจุดมุ่งหมายหนึ่งในการทำงานเพื่อหวังมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้น

การทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ (Job Satisfaction) และความผูกพัน (Employee Engagement) ต่อ สปส. ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้พนักงาน รู้สึกได้ว่าองค์กร ได้ให้ความสำคัญกับบุคลากร การเรียนรู้และการเข้าถึงความต้องการของคนในองค์กร เป็นการชำระรักษาทรัพยากรอันมีค่าขององค์กร โดยให้บุคลากรอยู่ในองค์กรอย่างมีความสุข มีความรู้สึก และมีจิตใจที่อยากอยู่กับองค์กรด้วยความเต็มใจ จะทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นและทุ่มเทความรู้ ความสามารถในอันที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันเป็นหนึ่งในปัจจัยสู่ความสำเร็จขององค์กร และเป็นประโยชน์กับตัวบุคลากรและองค์กรอย่างยั่งยืน

จากเหตุการณ์ที่มีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรเป็นเหตุให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน ที่ดีของบุคลากร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจความพึงพอใจในงานและความผูกพัน ของบุคลากรเพื่อนำสู่การปรับปรุงและวางแผน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานในกรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคม (สปส.) อันจะนำสู่การบริหารงานบุคคลที่ตรงกับความต้องการของบุคลากร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ สปส.
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ สปส.
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สปส.

## ทบทวนวรรณกรรม

### 1. แนวคิดความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมที่แต่ละบุคคลมีต่องาน บุคคลใดมีความพึงพอใจในงานสูงจะมีความรู้สึกเชิงบวกโดยจะแสดงออกด้วยอารมณ์ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม (Wetchakit, 2007: 22) ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและส่งผลให้องค์กร ได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายที่คาดหวัง โดยความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานที่มีต่องาน ที่รับผิดชอบ (Saetang, et al, 2010) ซึ่งคุณลักษณะบุคลิกภาพมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน และการปรับตัวในการทำงาน (Khahan, 2014) และจะส่งผลให้บุคคลแสดงความรู้สึกชอบและไม่ชอบ ออกมา (Spector, 1997) การวัดความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปนิยมนำทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberge (1966) มาใช้เพื่ออธิบายความต้องการของบุคลากรว่าต้องการอะไรจากการปฏิบัติงานกับองค์กร สามารถแบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานออกเป็นสองปัจจัย ได้แก่ (1) ความพึงพอใจภายในงาน (Job Content Satisfaction) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วยความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และ (2) ความพึงพอใจภายนอกงาน (Job Context Satisfaction) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบภายนอกงานที่ป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งหากไม่ได้รับจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัยในงาน สภาพการทำงาน

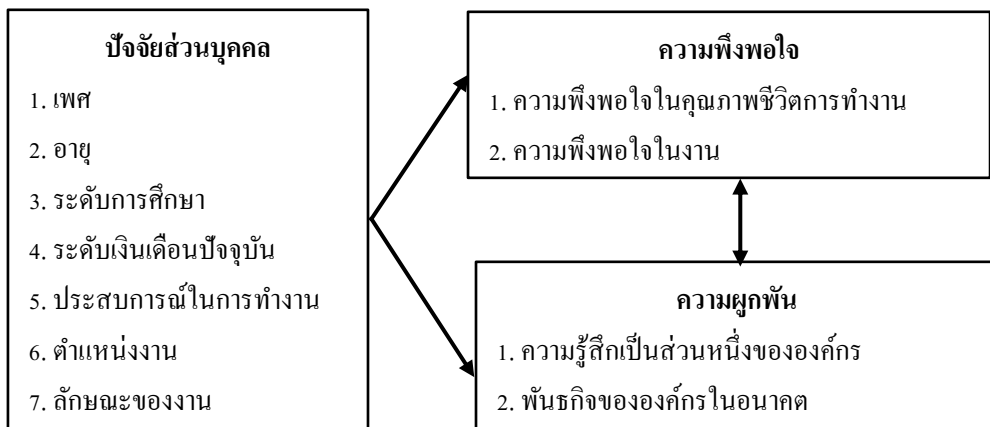
### 2. ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร หมายถึง บุคคลที่มีความตั้งใจ และกระตือรือร้น (Passionate) ในงานของตน ซึ่งมีลักษณะของความรู้สึก พฤติกรรมและทัศนคติในด้านบวกต่อองค์กร เมื่อได้มีส่วนร่วมและแสดงออกมาในลักษณะของการพูด การคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรมในองค์กร

ดังนั้นจึงทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจ และทุ่มเททำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ (Wetchakit, 2007: 26) ผลของความผูกพันของสมาชิกในองค์กรจะมีผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนาน และพบว่าความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลต่อการทุ่มเทการทำงานของสมาชิก สอดคล้องกับ Cutton & Tuttle (1986) ซึ่งความผูกพันองค์กรกับการลาออกมีความเกี่ยวข้องกัน และยังพบอีกว่าความผูกพันองค์กรนี้เป็นตัวแปรสำคัญหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจลาออกจากการงาน (Price & Mueller, 1986) มีพฤติกรรมการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Blau, 1986) สามารถสรุปได้ว่า ความขยัน ทุ่มเทให้กับงาน หรือการกระทำใดๆ ก็ตามที่แสดงให้เห็นว่าทำเพื่อองค์กร ไม่ลาออกแต่ตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กร ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความผูกพันองค์กรในตัวพนักงาน

### กรอบแนวความคิดการวิจัย

การวิจัยนี้จะทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลต่างๆ ของบุคลากรของ สปส. ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือนปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะของงาน จะส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจซึ่งวัดจากความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคลนี้ยังส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันซึ่งวัดจากความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพันธกิจขององค์กรในอนาคต แสดงดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดการศึกษา

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการทำงานมีความแตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะของงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะของงาน

3. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยในรูปแบบวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร :** ข้อมูล ณ ธันวาคม พ.ศ. 2562 (SSO Annual Report, 2019) สปส. มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 7,223 คน มีหน่วยบริการของ สปส. 142 หน่วยบริการทั่วประเทศ

**กลุ่มตัวอย่าง :** ในการกำหนดจำนวนตัวอย่างเพื่อการวิจัย ใช้การกำหนดตัวอย่างตามหลักสถิติของยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

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

$n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือ ขนาดประชากร (7,223 คน)

$e$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อน (5%)

เมื่อแทนค่าได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 380 ตัวอย่าง โดยกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ทำการส่งแบบสอบถามให้ทุกหน่วยบริการ 142 หน่วย หน่วยบริการละ 5 ชุด มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลจำนวน 641 ตัวอย่าง ซึ่งครอบคลุมจำนวนตัวอย่างที่ต้องการ จึงใช้ข้อมูลของจำนวนตัวอย่าง 641 ตัวอย่างมาวิเคราะห์ผล

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือนปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะของงาน

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ ได้แก่ ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 3 : ความผูกพัน ได้แก่ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพันธกิจขององค์กรใน

อนาคต

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลา 1 มกราคม-31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยทำหนังสือถึงหน่วยบริการ สปส. ทั่วประเทศจำนวน 142 หน่วย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามหน่วยบริการละ 5 ชุด โดยในหนังสือมีการระบุรายละเอียดเกี่ยวกับ (1) ผู้ตอบแบบถาม ซึ่งแบ่งเป็นบุคลากรระดับหัวหน้างาน 1-2 ชุด และบุคลากรระดับปฏิบัติการ 3-4 ชุด (2) ระยะเวลาการตอบและส่งกลับคืนมายังนักวิจัย (3) เบอร์โทรศัพท์ประสานงานของนักวิจัย และ(4) ที่อยู่ในการส่งแบบสอบถามกลับ เมื่อได้ข้อมูลแบบสอบถามแล้วจึงนำมาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วทำการลงรหัส (Code) ข้อมูลในโปรแกรม SPSS เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและความผูกพันใช้มาตรวัดแบบ Likert 's Scale แบ่ง 5 ระดับ โดยแปลความหมาย และกำหนดช่วงกว้างของคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของระดับความเห็น	ความหมาย
4.25-5.00	ระดับความเห็นสูงมาก
3.44-4.24	ระดับความเห็นสูง
2.63-3.43	ระดับความเห็นปานกลาง
1.81-2.62	ระดับความเห็นต่ำ
1.00-1.80	ระดับความเห็นต่ำมาก

4.2 การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันว่าจะมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มหรือไม่ ใช้การทดสอบระหว่างค่าเฉลี่ยใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรที่มีกลุ่ม 2 กลุ่ม และใช้ F-test (One way Analysis of Variance: ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

4.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความผูกพัน ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person Correlation: r) สูตรการคำนวณดังนี้ (Forthofer and others, 2007)

$$r = \frac{\sum(x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{\sum(x - \bar{x})^2 \sum(y - \bar{y})^2}}$$

โดยมีเกณฑ์การวัดระดับและทิศทางความสัมพันธ์ พิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ )	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ต่ำกว่า $\pm 0.20$	ความสัมพันธ์เชิงบวก/ลบระดับต่ำ
$\pm 0.20$ ถึง $\pm 0.39$	ความสัมพันธ์เชิงบวก/ลบระดับค่อนข้างต่ำ
$\pm 0.40$ ถึง $\pm 0.59$	ความสัมพันธ์เชิงบวก/ลบระดับปานกลาง
$\pm 0.60$ ถึง $\pm 0.79$	ความสัมพันธ์เชิงบวก/ลบระดับค่อนข้างสูง
$\pm 0.80$ ขึ้นไป	ความสัมพันธ์เชิงบวก/ลบระดับสูง

### ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ สปส.

#### 1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ สปส.

ระดับความพึงพอใจต่อองค์กรรวมเท่ากับ 3.67 อยู่ในระดับสูง (ตาราง 1) แบ่งเป็น

1.1 ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.77 โดยพึงพอใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้สูงที่สุด (4.10) รองลงมาคือ พึงพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ (3.98) และพึงพอใจจากการเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน (3.64)

1.2 ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.69 โดยพึงพอใจการให้คำปรึกษาช่วยเหลือการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาที่สุด (3.81) รองลงมาคือ พึงพอใจการตรวจติดตามการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา (3.60) และพึงพอใจการสนับสนุนให้รับการอบรมเพิ่มเติม (3.59)

ตาราง 1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ สปส.

ลักษณะปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจคุณภาพชีวิตการทำงาน	3.77	สูง
1.1 การได้ทำงานในหน่วยงานนี้	4.10	สูง
1.2 การได้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ	3.98	สูง
1.3 การเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน	3.64	สูง
2. ความพึงพอใจในงาน	3.69	สูง
2.1 การให้คำปรึกษา ช่วยเหลือการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	3.81	สูง
2.2 การตรวจติดตามการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	3.60	สูง
2.3 การสนับสนุนให้รับการอบรมเพิ่มเติม พัฒนาความรู้ความชำนาญ	3.59	สูง
ความพึงพอใจรวม	3.67	สูง



## 2. การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่มีต่อ สปส

ระดับความผูกพันต่อองค์กรรวมเท่ากับ 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง(ตาราง 2) แบ่งเป็น

2.1 ความผูกพันจากความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยมีความรู้สึกความผูกพันจากที่ได้ทุ่มเทให้กับงานเมื่อได้รับมอบหมายงาน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จที่สุด (4.37) รองลงมาคือ มีความรู้สึกผูกพันจากการต้องช่วยทำความเข้าใจ กรณีมีผู้เข้าใจองค์กรผิด (4.24) และมีความรู้สึกผูกพันจากความพร้อมจะอุทิศแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร (4.20)

2.2 ความผูกพันกับพันธกิจขององค์กรในอนาคตอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 โดยมีความรู้สึกความผูกพันจากการที่จะพัฒนางานให้มีคุณภาพเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด (3.81) รองลงมาคือ มีความรู้สึกความผูกพันจากการคำนึงถึงผลประโยชน์องค์กรเป็นสำคัญก่อนประโยชน์ส่วนตัวตน (3.42) และมีความรู้สึกความผูกพันจากความเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรนี้จะทำให้มีความสุขในการทำงาน และรักที่จะทำงานที่องค์กรนี้ตลอดไป (3.21)

ตาราง 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่มีต่อ สปส.

ลักษณะปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความผูกพัน
1. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.22	สูง
1.1 ความรู้สึกทุ่มเทให้กับงานเมื่อได้รับมอบหมายงาน	4.37	สูงมาก
1.2 ความรู้สึกต้องช่วยทำความเข้าใจ กรณีมีผู้เข้าใจองค์กรผิด	4.24	สูง
1.3 ความรู้สึกพร้อมจะอุทิศแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงาน	4.20	สูง
2. พันธกิจขององค์กรในอนาคต	3.28	ปานกลาง
2.1 ความรู้สึกต้องการพัฒนางานให้มีคุณภาพ	3.81	สูง
2.2 ความรู้สึกคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ	3.42	ปานกลาง
2.3 ความรู้สึกเชื่อมั่นในองค์กร มีความสุข และรักองค์กร	3.21	ปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์กรรวม	3.38	ปานกลาง

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ สปส.

### 1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีต่อ สปส.

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจไปตามลักษณะส่วนบุคคลจะปรากฏดังตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะมีความแตกต่างกันตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ซึ่งบุคลากรที่มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจมากกว่าบุคลากรที่มีอายุมาก

## 2. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่มีต่อ สปส.

เมื่อจำแนกระดับความผูกพันต่อองค์กรตามลักษณะส่วนบุคคลจะปรากฏดังตาราง 3 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความแตกต่างกันตามเพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และความผูกพันต่อองค์กร มีความแตกต่างกันตามลักษณะของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนี้

เพศ : เพศชายจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าหญิง

ระดับการศึกษา : บุคลากร สปส. ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด (3.53) รองลงมา คือ บุคลากร สปส. ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. (3.51) และ การศึกษาระดับปริญญาตรี (3.32)

ตำแหน่งงาน : บุคลากร สปส. ที่ทำงานในระดับลูกจ้าง จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด (3.43) รองลงมา คือ บุคลากร สปส. ที่ทำงานในระดับรองหัวหน้า/หัวหน้าแผนก (3.34) และระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ (3.29)

ลักษณะของงาน : บุคลากร สปส. ที่ทำงานในลักษณะงานบริหารงานทั่วไป และงานเงินสมทบ และตรวจสอบ จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด (3.42) รองลงมา คือ บุคลากร สปส. ที่ทำงานในลักษณะงานวิชาการและแผนงาน (3.41) และงานการเงินและบัญชี งานกองทุนประกันสังคม (3.34)

**ตาราง 3** เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่มีต่อ สปส.

	จำนวน	ความพึงพอใจ			ความผูกพัน		
		ค่าเฉลี่ย	F / t	Sig.	ค่าเฉลี่ย	F / t	Sig.
1. เพศ: ชาย	128	3.70	t = 0.48	0.63	3.42	t = 2.60***	0.01
หญิง	513	3.67			3.31		
2. อายุ: ไม่เกิน 30 ปี	50	3.80	F = 2.41*	0.067	3.32	F = 0.58	0.63
31-40 ปี	195	3.70			3.33		
41-50 ปี	245	3.64			3.31		
51 ปีขึ้นไป	151	3.64			3.34		
3. ระดับการศึกษา: ต่ำกว่าอนุปริญญา	27	3.80	F = 1.49	0.22	3.51	F = 7.82***	0.00
อนุปริญญา/ปวส.	38	3.82			3.53		
ปริญญาตรี	444	3.66			3.32		
ปริญญาโท/สูงกว่า	132	3.63			3.28		

ตาราง 3 (ต่อ)

	จำนวน	ความพึงพอใจ			ความผูกพัน			
		ค่าเฉลี่ย	F / t	Sig.	ค่าเฉลี่ย	F / t	Sig.	
4. ระดับเงินเดือนปัจจุบัน: ไม่เกิน 20,000 บาท	181	3.74	F = 1.62	0.18	3.36	F = 0.82	0.48	
	286	3.66			3.33			
	96	3.64			3.31			
	78	3.70			3.30			
5. ประสบการณ์ในการทำงาน: ไม่เกิน 5 ปี	109	3.69	F = 1.53	0.21	3.33	F = 0.05	0.98	
	125	3.77			3.33			
	193	3.67			3.33			
	214	3.62			3.33			
6. ตำแหน่งงาน: หัวหน้า(ประกันสังคมจังหวัด/ผู้จัดการ)	21	3.87	F = 1.91	0.11	3.26	F = 6.46***	0.00	
	173	3.74			3.34			
	354	3.62			3.29			
	93	3.77			3.43			
7. ลักษณะของงาน: งานบริหารทั่วไป	91	3.52	F = 1.22	0.27	3.42	F = 1.79**	0.05	
	งานวิชาการและแผนงาน	21			3.86			3.41
	งานการเงินและบัญชี	125			3.63			3.34
	งานกองทุนประกันสังคม	36			3.65			3.34
	งานสิทธิประโยชน์และกองทุนเงินทดแทน	122			3.57			3.26
	งานเงินสมทบและตรวจสอบ	126			3.81			3.42
	งานทะเบียนและประสานการแพทย์	102			3.69			3.27
	งานเสริมสร้างความมั่นคงแรงงานนอกระบบ	8			3.84			3.24
	งานฟื้นฟูสมรรถภาพด้านจิตใจและสังคม	10			3.65			3.31

หมายเหตุ: \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1, \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, \*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### ตอนที่ 3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง ( $r = 0.465$ ) กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรในทิศทางบวก

ตาราง 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สปส.

	ความผูกพันต่อองค์กร		
	จำนวน	r	Sig.
ความพึงพอใจ	641	0.465***	0.000

หมายเหตุ: \*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษา จะเห็นว่าบุคลากร สปส.มีความพึงพอใจในระดับสูงต่อการทำงาน โดยความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิตจะอยู่ที่การได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความพึงพอใจในงานที่ทำจะอยู่ที่การได้ทำงานให้บริการกับประชาชน ซึ่งความพึงพอใจมีความแตกต่างกันตามอายุคือ ความพึงพอใจจะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น และมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยเป็นความผูกพันจากความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจะอยู่ที่การให้ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และความผูกพันกับพันธกิจขององค์กรจะอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพงาน ซึ่งระดับความผูกพันมีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และลักษณะของงาน กล่าวคือ ระดับความผูกพันจะลดลงเมื่อมีการศึกษาและตำแหน่งงานสูงขึ้น บุคลากรที่ทำงานพบปะประชาชนจะมีความผูกพันในระดับสูงกว่ากลุ่มอื่น โดยความพึงพอใจและความผูกพันจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะเห็นว่าสอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจในอาชีพ เป็นความรู้สึกต่อผลสำเร็จที่จะต้องมีความสมดุลกับคุณภาพชีวิต เป็นการรับรู้ความสำเร็จเฉพาะบุคคล (Field, 2002) มีที่มาจากระดับตำแหน่งงานและลักษณะงานที่ทำทนายรับผิดชอบสูง ได้รับการยอมรับ (Wickramasinghe & Jayaweera, 2010) การได้เลื่อนขึ้นเงินเดือน และการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Allen et al., 2004) ในกลุ่มพนักงานใกล้เกษียณ (อายุ 50 ปีขึ้นไป) หากยังรู้สึกว่าคุณยังไม่หมดโอกาสในการเรียนรู้งานใหม่ๆ ความพึงพอใจในอาชีพยังคงสูงอยู่เช่นเดิม โดยหัวหน้างานควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรกลุ่มนี้อยู่เสมอ หรือมีนโยบายหรือกิจกรรมที่แสดงให้เห็นว่ายังเอาใจใส่ดูแลคำนึงถึงเป้าหมายและคุณค่าของพนักงานอยู่เสมอจะส่งผลดีต่อความพึงพอใจในอาชีพของพนักงาน (Armstrong & Cameron, 2005) ดังนั้น แนวนโยบายการพัฒนาบุคลากร สปส. คือต้องสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาจะเห็นว่าความพึงพอใจและความผูกพันมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในทิศทางเดียวกัน จึงนำมาซึ่งข้อเสนอแนะ คือ

1. สปส. ต้องสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรให้มากขึ้น โดยเน้นที่การในการสนับสนุนให้โอกาสทางการศึกษาของบุคลากรให้สูงขึ้น มีลักษณะงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีระเบียบการเลื่อนระดับตำแหน่งงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากร
2. สปส. ต้องมีการอบรม สัมมนา ให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ประกันสังคม อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่าองค์กรยังเอาใจใส่ ดูแล คำนึงถึงเป้าหมายและคุณค่าของบุคลากรอยู่เสมอ และควรพัฒนาเรื่องของภาพลักษณ์ และเจ้าหน้าที่จะได้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความตระหนักในหน้าที่หลักที่ปฏิบัติ ควรมีความสำนึกของเป็นเจ้าของร่วม และมีความรับผิดชอบ
3. สปส. ต้องมีการสร้างและปลูกจิตสำนึกให้กับบุคลากรประกันสังคมในการเข้ามาปฏิบัติงาน ตั้งแต่รับเข้าให้มีความรัก ความผูกพันกับองค์กร มีความรับผิดชอบเป็นมาตรฐานในการทำงาน และให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีมตั้งแต่การอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่
4. สปส. ควรนำนวัตกรรมบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผลงานของบุคลากรทำงานได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนต่างๆ และถูกต้องแม่นยำขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยพบว่า ควรมีการสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรให้มากขึ้น โดยเน้นการสนับสนุนให้โอกาสทางการศึกษาและการพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรให้สูงขึ้นและสม่ำเสมอ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาความต้องการองค์ความรู้ที่บุคลากร สปส. ต้องการและปัญหาในการพัฒนาตนเองในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้การศึกษา ให้การอบรมสัมมนาเพื่อให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองและมีความผูกพันในการทำงานเพิ่มขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- Allen, T.D., Eby, L.T., Poteet, M.L., Lentz, E., & Lima, L. (2004). Career benefits associated with mentoring for protégé's: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 89(1), 127.
- Armstrong, S.M., & Cameron, S. (2005). Factors related to the career satisfaction of older managerial and professional women. *Career Development International*, 10(3), 203-215.

- Blau, G.J. (1986). Job involvement and organizational commitment as interactive predictors of tardiness and absenteeism. *Journal of Management*, 12, 577-584.
- Cutton, J.L., & Tuttle, J.M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *Academy of Management Review*, 11(1), 55-70.
- Field, D.L. (2002). *Taking the measure of work: a guide to validated scales for organizational research and diagnosis*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Forthofer, R.N., Lee, E.S. & Hernandez, M. (2007). *Biostatistic: A Guide to Design, Analysis and Discovery*. 2<sup>nd</sup>. 356. California: Elsevier Academic Press.
- Hezberg, F. (1966). *Motivation-hygiene theory*, In D. s. Pugh, (Ed.) *Organizational theory*. Harmondsworth. London: Penguin Books.
- Khahan, N. (2014). Influence of Personality Characteristics, and Job Satisfaction on Work Adjustment of New Graduates. *Journal of management Sciences*, 31(1), 39-67. Prince of Songkla University.
- Price, J.L. & Mueller, C.W. (1986). *Absenteeism and turnover among hospital employees*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Saetang, J., Sulummnad, K., Thampitak, P. & Sungkaew, T. (2010). Factor affecting perceived job performance among staff: A case study of Ban Karuna Juvenil Voctional Training Centre for Boys. *The Journal of Behavioral Science*, 5(1), 33-45.
- Social Security Office. (2019). *SSO Annual Report 2019*. 1-30.
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks. CA: Sage.
- Wetchakit, P. (2007). *Job satisfaction and employee engagement with the organization: a case study of Fabrinet Company Limited*. Master of Science Thesis Graduate Human Resource Development Project. National Institute of Development Administration, Bangkok.
- Wickramasinghe, V. & Jayaweera, M. (2010). Impact of career plateau and supervisory support on career satisfaction: A study in offshore outsourced IT firms in Sri Lanka. *Career Development International*, 15(6), 544-561.

\*\*\*\*\*