

ชื่อเรื่องสารนิพนธ์      คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่พึงประสงค์ในทัศนะของ  
   ผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ 3

ชื่อผู้เขียน                นางสาวมณิสรา ตุ่มจ้อย

รหัสประจำตัว              5914180117

สาขาวิชา                  การจัดการทั่วไป

คณะ                         บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา  
   ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจซื่อ

---

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจซื่อ)

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องสารนิพนธ์	คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ 3
ชื่อผู้เขียน	นางสาวมณิศร ตุ่มจ้อย
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2560
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจชื้อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ 3 โดยคุณลักษณะที่ศึกษานี้ คือ (1) คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ (2) คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม (3)คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ (4) คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมพันธ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้ประกันตนได้ดีที่สุด คือคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม อันดับรองลงมาคือ คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ และอันดับท้ายสุดคือคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณลักษณะด้านต่าง ๆ ได้แก่ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม คุณลักษณะด้าน ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับทัศนอันพึงประสงค์ของผู้ประกันตนตรงตามสมมติฐานทุกประการ และสามารถอธิบายความผันแปรของคุณลักษณะที่ส่งผลต่อทัศนอันพึงประสงค์ของผู้ประกันตนได้ประมาณร้อยละ 60

## **ABSTRACT**

Thematic Paper's Title	Insured person Attitudes Towards the Desirable Charateristics of the Personel Officer in Social Security Office Area 3
Student's Name	Miss Manisorn Tumjoy
Degree Sought	Master of Business Administration
Academic Year	2017
Advisory Committee	Asst. Prof. Dr. Prayong Meechaisue

This Research aims to study the Insured person Attitudes Towards the Desirable Charateristics of the Personel Officer in Social Security Office Area 3. The Charateristics studied were (1) personality (2) virtue & ethics (3) knowledge & skill (4) human relations, the statistical questionnaire was used as an instruments to collect data of 400 samples of private insured person in Social Security Office Area 3. Statistical analysis methods include percent, means, standard deviation, correlation coefficients analysis, and multiple regression analysis.

The result of this study found that the variables that have the greatest impact on personel officer of attitude insured person are virtue & ethics charateristics. The second is knowledge & skill charateristics, the third is human relations charateristics and the final result is personality charateristics. And the multiple regression analysis found that charateristics such as personality, virtue and ethics, knowledge and skill and human relations correlated with Insured person attitudes towards all the assumptions. And it can explain the variability of insured person attitudes towards the desirable charateristics of the personel officer about 60 percent.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจชื่อ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งสารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ประกันตนทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษา โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่ รุ่นที่ 7 และรุ่นที่ 8 ที่คอยให้ความช่วยเหลือ เป็นกำลังใจ และให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่คอยสนับสนุน ห่วงใย และให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มศึกษาจนกระทั่งทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นแหล่งให้ศึกษาเรียนรู้ชีวิตและสังคมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

มณิสรา ตุ่มจ้อย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(5)
กิตติกรรมประกาศ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(9)
สารบัญภาพประกอบ.....	(10)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามที่ใช้ในการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวความคิดของการวิจัย.....	7
ทบทวนวรรณกรรม.....	8
สภาพการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม.....	8
คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ.....	16
คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม.....	21
คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ.....	31
คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์.....	39
กรอบแนวความคิดของการวิจัย.....	43
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	44
รูปแบบของการวิจัย.....	45
แหล่งข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การทดสอบและการประเมินคุณภาพของเครื่องมือ.....	48
การทดสอบวัดค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา.....	48

บทที่	หน้า
การทดสอบวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	49
การทดสอบโดยพิจารณาจากค่าอำนาจจำแนกรายข้อ.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่พึงประสงค์ในทัศนะของ ผู้ประกันตน.....	60
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ส่งผลต่อทัศนคติอันพึงประสงค์ ของผู้ประกันตนและการทดสอบสมมติฐาน.....	65
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผลการวิจัย.....	72
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	72
ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่พึงประสงค์ในทัศนะ ของผู้ประกันตน.....	72
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	74
การอภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	78
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถาม.....	82
ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	87
ค ดัชนีความสอดคล้องของการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่อง มือด้านเนื้อหา.....	89
บรรณานุกรม.....	91
ประวัติผู้เขียน.....	93

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) ของคำถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ประกันสังคมที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้ประกันตน.....	49
2 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของคำถามปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง กับคะแนนของคำถามปัจจัยอื่นๆ (Correlation Matrix) ของ แบบสอบถามคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่พึงประสงค์ ในทัศนะของผู้ประกันตน.....	50
3 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) ด้านคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ.....	51
4 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) ด้านคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม.....	52
5 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) ด้านคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ.....	53
6 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) ด้านคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์.....	54
7 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) ด้านคุณลักษณะโดยรวม.....	55
8 แจกแจงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400).....	59
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ.....	60
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม.....	61
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ.....	62
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์.....	63
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะโดยรวมของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้ประกันตน.....	64
14 เมตริกสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้ประกันตน.....	65
15 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของคุณลักษณะด้านต่างๆ.....	66
16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะด้านต่างๆ ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ.....	67
17 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-4.....	69

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 โครงสร้างทางจิต 6 ชั้น ของจริยธรรมในมนุษย์.....	25
2 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนาการของมนุษย์.....	27
3 กรอบแนวคิดเส้นทางจริยธรรม.....	28
4 ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมระบุจิตลักษณะ 8 ประการที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมของคนไทย..	30
5 ทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model).....	31
6 ลำดับของข้อมูล (data) สารสนเทศ (Information)และความรู้ (Knowledge).....	32
7 ผลจากการรวมกันของความถนัดและ โอกาสการพัฒนา.....	33
8 กราฟวงกลมแสดงแหล่งเก็บความรู้ในองค์กร.....	34
9 การสร้างความรู้ในองค์กร (SECI Model).....	35
10 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในกรอบแนวความคิด.....	43