

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและกองทุนสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน ในเขตจังหวัดลำปาง

โดย

นายอัฐพล อุษภาพ

พฤษภาคม 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิบูลรัฐ รักยุติธรรม

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในพื้นที่จังหวัดลำปาง 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในเขตจังหวัดลำปางที่มีต่อกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและกองทุนสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในเขตจังหวัดลำปางทั้งหมดจำนวน 174 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทั้งแหล่งปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows รวมทั้งศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

สภาพทั่วไปของผู้ปฏิบัติงาน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในเขตจังหวัดลำปาง เป็นเพศชายจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 58.05 เป็นหญิงจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 41.95 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.05 สถานภาพสมรสแล้วจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 62.07 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 63.22 มีระดับตำแหน่งงานระดับ 4-6 จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 โดยสามารถแยกเป็นสมาชิกของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 55.17 และสมาชิกกองทุนสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน
จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 44.83

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่มีต่อกองทุน
สำรองเลี้ยงชีพ พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิทธิลดหย่อนด้านภาษี
สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านนโยบายการลงทุน ด้านผลตอบแทนจากการลงทุน
ด้านเงินกู้สงเคราะห์ค่าครองชีพ ด้านเงินกู้จัดซื้อที่อยู่อาศัยและด้านอื่น ๆ ส่วนด้านที่สมาชิกมี
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเงินกู้จัดซื้อยานพาหนะ

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีต่อกองทุน
สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านนโยบาย
การลงทุน ด้านผลตอบแทนจากการลงทุน ด้านเงินกู้สงเคราะห์ค่าครองชีพ ด้านเงินกู้จัดซื้อที่อยู่
อาศัย ส่วนด้านที่สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเงินกู้จัดซื้อยานพาหนะ
และด้านอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อกองทุนทั้งสอง เพื่อใช้ในการแก้ไข ปรับปรุงระเบียบ
ข้อบังคับต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกเสนอเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ด้านนโยบายการลงทุน สมาชิกต้องการที่จะเพิ่มอัตราเงิน
สะสมเพื่อให้สามารถออมได้มากขึ้น มีผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 52 คน คิดเป็น
ร้อยละ 54.17 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ด้านนโยบาย
การลงทุนในตลาดหุ้น สมาชิกต้องการที่จะเลือกสัดส่วนการลงทุนให้เหมาะสมกับตนเองโดยมี
ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.92 ของจำนวนผู้ตอบ
แบบสอบถามที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ด้านเงินกู้เพื่อจัดซื้อยานพาหนะ สมาชิกต้องการ
ให้พิจารณาแก้ไข ปรับปรุงเงื่อนไขการกู้จัดซื้อยานพาหนะ เนื่องจากปัจจุบันเงื่อนไขการกู้ยืม
กำหนดให้สมาชิกจะต้องจัดซื้อรถยนต์ใหม่เท่านั้น ไม่สามารถจัดซื้อรถยนต์เก่าได้ โดยมีผู้ตอบ
แบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ด้านอื่น ๆ สมาชิกได้รับข่าวสารจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
ค่อนข้างน้อย ผู้จัดการกองทุนควรแจ้งความเคลื่อนไหวของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้สมาชิกได้
ทราบมากขึ้น โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50
ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

กองทุนสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน ด้านเงินกู้ทั้ง 3 ประเภท สมาชิกต้องการ
ที่จะแก้ไข ปรับปรุงขั้นตอนในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน เพื่อให้สามารถได้รับเงินกู้ได้เร็วขึ้น
เนื่องจากการเป็นภาระกู้ยืมที่ต้องการใช้เงินเร่งด่วน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน
17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.79 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกกองทุนสวัสดิการ
สงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน ด้านอื่น ๆ สมาชิกไม่เคยได้รับข่าวสารจากกองทุนสวัสดิการสงเคราะห์
ผู้ปฏิบัติงานเลย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54
ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกกองทุนสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

SATISFACTION OF THE TELEPHONE ORGANIZATION OF THAILAND'S
EMPLOYEES ON THE PROVIDENT FUND AND THE PENSION FUND,
LAMPANG PROVINCE

By

ATTAPHOL U-CHUPARP

NOVEMBER 2002

Chairman: Assistant Professor Piboonrat Rakyutidharm
Department / Faculty: Department of Agricultural Business Administration
And Marketing, Faculty of Agricultural Business

The purposes of this research were to study 1) personal characteristics of the employees of the Telephone Organization of Thailand (TOT), Lampang Province, and 2) the level of satisfaction of those personnel who are the member of the Provident Fund and the Pension Fund.

The research's population are employees of Telephone Organization of Thailand, Lampang Province, 174 persons. About the data for this research, the primary data is the questionnaires and was analyzed by SPSS Program for Windows. The secondary data is the rules of the two funds.

According to the result of the research, it was found that 58.05% of the samplings (101 persons) were male, while 41.95% (73 persons) were female. Most of them (58.05%) were between 31– 40 years old. In terms of marital status, 62.07%, or 108 persons were married. More than half of the samplings (63.22 % or 110 persons)

received the bachelor's degree. It was also found that 66.67 % of the samplings (116 persons) held positions level 4 – 6, and 83 of them (47.70%) have working experience for over 10 years. Less than half of them (44.25% or 77 persons) get salary between 10,001 – 15,000 Bht. 96 persons (55.17%) are the member of the Provident Fund and the member of the Pension Fund are 78 persons (44.83%).

About the satisfaction of the Provident Fund's members, they were satisfied with the tax benefit very much, highly satisfied with the investment policy, return on investment, the personnel loan, the house mortgage and the others. They were moderately satisfied with the vehicle leasing.

The satisfaction of the Pension Fund, the finding indicated that most of the respondents were highly satisfied with the investment policy, return on investment, the personnel loan, the house mortgage and the others. They were moderately satisfied with the vehicle leasing.

There are some suggestions that might be beneficial to improve the funds' rules due to the members' needs. The Provident Fund's suggestions about the investment policy: there are 52 members (54.17%) who want to add the saving rate to the fund and the investment policy in the capital market: 22 members (22.92%) want to choose the level of investment in the capital market by themselves. The vehicle leasing: the members (16 persons or 16.67%) want to improve the fund's rules because they can not lease the old vehicle. About the others : 12 members (12.50%) want to know about the moving of the fund. So the fund's information should be provided.

For the suggestions of the Pension's Fund; about the loan, there are 17 members (21.79%) who suggested the time to check the loan document should be improved. And the others : there are 9 members (11.54%) who want to know about the fund's information.