

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์บริษัทแอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของประชากร

ศึกษาจากประชากรทั้งหมด จำนวน 98 คน ซึ่งเป็นพนักงานขายเวชภัณฑ์ของบริษัทแอสตราเซนเนกา(ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

ทีมสังกัด	จำนวนพนักงานขายเวชภัณฑ์	
	เขตรับผิดชอบ	
	เขตกรุงเทพฯและ ปริมณฑล	เขตต่างจังหวัด
ทีมขายยาโรคหัวใจ 1	8	7
ทีมขายยาโรคหัวใจ 2	8	7
ทีมขายยาโรคทางเดินอาหาร	8	7
ทีมขายยาโรคทางเดินหายใจ	8	7
ทีมขายยาโรคทางเดินหายใจและยาชา	8	7
ทีมขายยาโรคด้านการติดเชื้อ	6	6
ทีมขายยาโรคมะเร็ง	8	1
ทีมขายยาโรคระบบประสาท	2	0
รวม	56	42

ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานขายเวชภัณฑ์บริษัทแอสตราเซนเนกา(ประเทศไทย)จำกัด มีขอบเขตเนื้อหา 2 ประเด็น คือ ศึกษาระดับการให้ความสำคัญ และระดับความพึงพอใจ ของพนักงานขายเวชภัณฑ์ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยปัจจัย 2 กลุ่ม ตามทฤษฎีสองปัจจัย (The Two Factor Theory of Motivation) ของเฟรดเดอริก เฮอร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg) คือ

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน(Motivation Factors) ได้แก่ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยอมรับ(Recognition) ลักษณะและขอบเขตของงาน(Work Itself) ความรับผิดชอบ(Responsibility) การพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement and Growth)

ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยอนามัย(Hygiene Factors) ได้แก่การบังคับบัญชาของหัวหน้างาน(Supervision) สภาพการปฏิบัติงาน(Working Conditions) ความสัมพันธ์ในการทำงาน (Interpersonal Relations) ค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในงาน (Pay and Security) นโยบายบริษัทและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)

วิธีการศึกษา

การรวบรวมข้อมูล

1.ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมโดยการใช้แบบสอบถามกับพนักงานขายเวชภัณฑ์จำนวน 98 คน แบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุปัจจุบัน สถานภาพสมรส อายุการทำงานในบริษัทแอสตราเซนเนกา(ประเทศไทย)จำกัด การศึกษาชั้นสูงสุด สถานที่ทำงานก่อนทำงานกับบริษัทแอสตราเซนเนกา(ประเทศไทย)จำกัด ทีมขายที่สังกัดในปัจจุบัน เขตพื้นที่รับผิดชอบ เงินเดือน รายได้รวมต่อเดือน ที่พัก ประวัติการย้ายงาน

ส่วนที่2 ข้อมูลแสดงระดับการให้ความสำคัญ และข้อมูลแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

กลุ่มปัจจัยจูงใจบำรุงรักษา ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน

โดยมีเกณฑ์กำหนดค่าความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงานดังต่อไปนี้(กนกทิพย์ พัฒนาพิวพันธ์,2529)

1.ระดับการให้ความสำคัญมากที่สุด หมายถึง ปัจจัยจูงใจในการทำงานนั้นๆมีความสำคัญมากที่สุด ต่อการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือมีความสำคัญมากที่สุดต่อการก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และกำหนดให้เท่ากับ 5 คะแนน

2.ระดับการให้ความสำคัญมาก หมายถึง ปัจจัยจูงใจในการทำงานนั้นๆมีความสำคัญมากต่อการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือมีความสำคัญมากต่อการก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน กำหนดให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน

3.ระดับการให้ความสำคัญปานกลาง หมายถึง ปัจจัยจูงใจในการทำงานนั้นๆมีความสำคัญปานกลางต่อการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือมีความสำคัญปานกลางต่อการก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน กำหนดให้เท่ากับ 3 คะแนน

4.ระดับการให้ความสำคัญน้อย หมายถึง ปัจจัยจูงใจในการทำงานนั้นๆมีความสำคัญน้อยต่อการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือ มีความสำคัญน้อยต่อการก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และกำหนดให้เท่ากับ 2 คะแนน

5.ระดับการให้ความสำคัญน้อยที่สุด หมายถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานนั้นๆมีความสำคัญน้อยที่สุดต่อการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือมีความสำคัญน้อยที่สุดต่อการก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และกำหนดให้เท่ากับ 1 คะแนน

สำหรับเกณฑ์ในการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจ มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความสำคัญมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความสำคัญมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

เกณฑ์กำหนดความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1.พอใจมากที่สุด หมายถึงการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่สุด กำหนดคะแนนให้เท่ากับ 5 คะแนน

2.พอใจมาก หมายถึง การมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานในระดับมาก กำหนดคะแนนให้ เท่ากับ 4 คะแนน

3. พอใจปานกลาง หมายถึง การมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง กำหนดคะแนนให้เท่ากับ 3 คะแนน

4. พอใจน้อย หมายถึง การมีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานในระดับน้อย กำหนดคะแนนให้เท่ากับ 2 คะแนน

5. พอใจน้อยที่สุด หมายถึง การมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานในระดับน้อยที่สุด และกำหนดคะแนนให้เท่ากับ 1 คะแนน

สำหรับเกณฑ์ในการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจ มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความพอใจน้อยที่สุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจาก หนังสือ เอกสาร บทความ งานวิจัย และสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับ ลักษณะและขอบเขตของงาน ความรับผิดชอบ การพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การบังคับบัญชาของหัวหน้างาน สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคง นโยบายและการบริหารงานของบริษัท

พนักงานขายเวชภัณฑ์ หมายถึง พนักงานบริษัทแอสตราเซนเนก้า(ประเทศไทย) จำกัด ที่มีหน้าที่ในการให้ข้อมูลที่รับผิดชอบแก่แพทย์ และส่งเสริมการขายของแพทย์ในเขตที่รับผิดชอบ

เวชภัณฑ์ หมายถึง ยา ผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ ที่ใช้ในการรักษา ดูแลผู้ป่วย