

ชื่อการศึกษา คั่นคว้าวอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา
บริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด

ผู้ศึกษา นางสาว แววสุรีย์ มุสิกสาร **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด (3) เพื่อเสนอแนะทางการบริหาร เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน บริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด ระดับ 2 ถึง ระดับ 6 จำนวน 78 คน ได้จากการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ระดับ 2 จำนวน 5 คน ระดับ 3 จำนวน 53 คน ระดับ 4 จำนวน 27 คน ระดับ 5 จำนวน 6 คน ระดับ 6 จำนวน 5 คน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ใช้แบบสอบถามแบบมีมาตรวัดเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การแจกแจงแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงาน บริษัท สีสลมการแพทย์มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 (2) ปัจจัยประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ และปัจจัยลักษณะงาน อันได้แก่ ตำแหน่ง แผนกที่สังกัด ระดับพนักงาน ที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แต่ถ้าพิจารณาทางด้านพบว่ามีด้านที่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านตัวงานเองมีความสัมพันธ์กับอายุ ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับรายได้ สังกัด และระดับของพนักงาน ปัจจัยด้าน โอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับตำแหน่งของพนักงาน

คำสำคัญ ความพึงพอใจในการทำงาน พนักงาน บริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระครั้งนี้ต้องอาศัยความพยายาม ความอดทน การแบ่งเวลาที่เหมาะสม และแรงจูงใจในการศึกษาค้นคว้า และที่สำคัญที่สุดคือการได้รับคำปรึกษาชี้แนะที่ดีจากอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัย ซึ่งผู้ศึกษาได้รับความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ ที่กรุณาให้คำแนะนำและติดตามอย่างต่อเนื่อง และมีส่วนผลักดันให้ผู้ทำการศึกษาก่อเกิดความมั่นใจในการทำการศึกษา จนสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ทำให้การวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ผู้ศึกษาต้องขอขอบพระคุณผู้บริหาร บริษัท สีส้มการแพทย์ จำกัด ที่กรุณาอนุญาตให้ทำการศึกษา และพนักงาน บริษัท สีส้มการแพทย์ จำกัด ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

และขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ที่เป็นกำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการศึกษา ปลุกฝังการมีความอดทน มานะพยายามที่จะฝ่าฟันอุปสรรคไปให้ถึงเป้าหมาย รวมทั้งปลุกฝังการรักการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด ทำให้ผู้เขียนได้สมัครเข้ามาศึกษาในสถาบันที่มีคุณภาพอย่าง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชแห่งนี้

ท้ายที่สุดขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่เรียนบริหารธุรกิจ รุ่น5 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่เป็นกำลังใจ ผลักดัน และให้การช่วยเหลือ ให้ผู้เขียนสามารถมาถึงจุดนี้ได้

แวนสุรีย์ มุสิกสาร

มีนาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน	6
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	8
การบริหารงานของบริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด	10
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
การวิเคราะห์ข้อมูล	20
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	22
ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด	26
การทดสอบสมมติฐาน	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สรุปความเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม	41
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
สรุปการวิจัย	44
อภิปรายผล	49
ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	55
ก ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป	56
ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	59
ค แบบสอบถาม	61
ประวัติผู้ศึกษา	68

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	22
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชากรจำนวนตามปัจจัยลักษณะงาน	24
ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านผลประ โยชน์ตอบแทน จำแนกตามคำถามรายชื่อ	27
ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านลักษณะงาน จำแนกตามคำถามรายชื่อ	28
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้าน โอกาสก้าวหน้า จำแนกตามคำถามรายชื่อ	29
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามคำถามรายชื่อ	30
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านผู้ร่วมงาน จำแนกตามคำถามรายชื่อ	31
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามคำถามรายชื่อ	32
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านๆ	33
ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติ t-test ความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามเพศ	34
ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติ F-test ความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามอายุ	35
ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติ F-test ความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามการศึกษา	36
ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติ F-test ความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามรายได้	37
ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติ F-test ความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามตำแหน่ง	38
ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติ F-test ความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามสังกัด	39
ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติ F-test ความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามระดับพนักงาน	40
ตารางที่ 4.17 ผลความถี่ของการแสดงความคิดเห็นคำถามปลายเปิด	41

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงขอบเขตของการวิจัยความพึงพอใจในการทำงาน	3
ภาพที่ 2.1 แสดงความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพ	8
ภาพที่ 2.2 แผนผังองค์กรระดับฝ่ายของ บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด	13

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ต่อเนื่องมาจนถึงฉบับที่ 9 มีแนวคิดที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างระบบบริหารจัดการภายในที่ดีให้เกิดขึ้นทุกระดับอันจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนที่มี “คน” เป็นศูนย์กลางได้อย่างแท้จริง ทำให้สถานประกอบการทุกแห่งมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้นในการที่จะทำอย่างไรที่จะมีพนักงานเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดี มีความตั้งใจทำงาน มีความมุ่งมั่นทำงานด้วยความรอบคอบ ซึ่งถือได้ว่าพนักงานเป็นบุคคลที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานจะมีผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจทั้งในแง่บวกและแง่ลบ การที่พนักงานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลายปัจจัยในการสนับสนุน ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ เทคนิค วิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน หากพนักงานไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้ว ก็อาจทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานลดต่ำลง และอาจนำมาซึ่งการเปลี่ยนงาน ทำให้องค์กรต้องมีต้นทุนในการรับพนักงานใหม่ฝึกอบรม และใช้เวลาในการทำให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ ดังเช่นพนักงานเก่าที่ได้ลาออกไป

บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด เป็นบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายยาแผนปัจจุบัน ซึ่งได้เปิดดำเนินกิจการมากกว่า 61 ปี ในปี 2550 มียอดขาย 415,970,019 บาท มีการจัดระดับของพนักงาน 8 ระดับ โดยระดับ 1 เป็นพนักงานรายวัน ระดับ 2 – 3 พนักงานประจำ ระดับ 4 หัวหน้าแผนก ระดับ 5 หัวหน้าส่วน ระดับ 6 หัวหน้าฝ่าย ระดับ 7 กรรมการผู้จัดการ ระดับ 8 ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 161 คน และมีพนักงานระดับ 2 ถึง ระดับ 6 จำนวน 97 คน ซึ่งปัจจุบันในบริษัทมีแผนจะก้าวกระโดดในหลายๆ ด้าน และได้เริ่มแผนนี้แล้วตั้งแต่ปี 2550 พบว่า ในช่วงที่ผ่านมา มีพนักงานลาออกในหลายตำแหน่งและหลายฝ่ายรวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 62 คน คิดเป็น 38.51 เปอร์เซ็นต์ของพนักงานทั้งหมด และพนักงานระดับ 2 ถึงระดับ 6 ลาออก 22 คน คิดเป็น 13.67 เปอร์เซ็นต์ของพนักงานทั้งหมด และ คิดเป็น 22.22 เปอร์เซ็นต์ของพนักงานระดับ 2 ถึง ระดับ 6 ซึ่ง

เป็นการสูญเสียพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ไป มีผลต่อความสามารถในการดำเนินงานขององค์กร และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

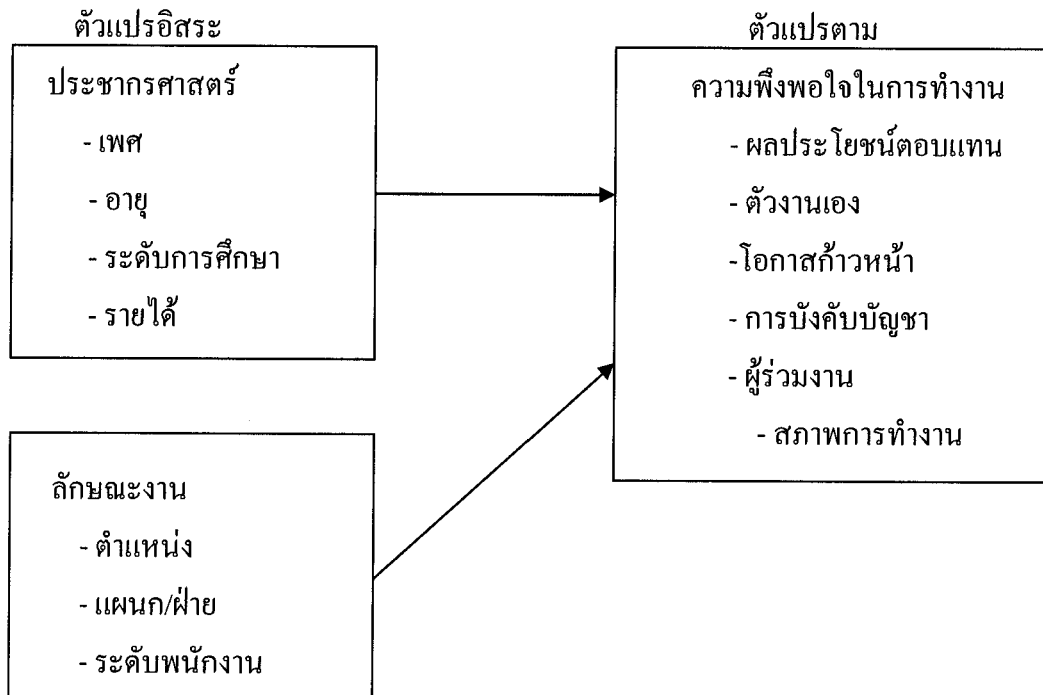
จากความสำคัญดังกล่าวในข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สීමการແພທ໌ ตั้งแต่ระดับ 2 ถึงระดับ 6 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินงานไปถึงเป้าหมายตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สීමการແພທ໌ จำกัด
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สීමการແພທ໌ จำกัด
- 2.3 เพื่อเสนอแนะทางการบริหาร เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สීමการແພທ໌ จำกัด

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ได้ประยุกต์แนวคิดของอาโนลด์ และ เฟลด์แมน (Arnold and Feldman, 1986: 86-91) เป็นกรอบในการศึกษา โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 6 ปัจจัยคือ ผลประโยชน์ตอบแทน ตัวงานเอง โอกาสก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และสภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท สීමการແພທ໌ จำกัด ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แสดงขอบเขตของการวิจัยความพึงพอใจในการทำงาน

4. สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน วิทยาลัยบริหารธุรกิจ สโมสรแพทย์จำกัด ได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

- 4.1 พนักงานบริษัท สโมสรแพทย์ จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำ
- 4.2 พนักงานบริษัท สโมสรแพทย์ จำกัด มีปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
- 4.3 พนักงานบริษัท สโมสรแพทย์ จำกัด มีปัจจัยลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานตั้งแต่ระดับ 2 ถึง ระดับ 6 ของบริษัท สโมสรแพทย์ จำกัด ในการวิจัยครั้งนี้ไม่รวมพนักงานระดับ 1, 7 และ 8 เนื่องจากพนักงานระดับ 1 เป็นลูกจ้างรายวัน และระดับ 7 – 8 เป็นระดับ

ผู้บริหารที่มีหุ้นในบริษัท โดยศึกษาในด้านปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง แผนก/ฝ่าย ระดับพนักงาน) ปัจจัยในการทำงาน (ผลประโยชน์ตอบแทน ตัวงานเอง โอกาสก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน) ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สීමการແພທ໌ ຈຳກັດ

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษา ใช้กรอบแนวคิดของ อาโนลด์ และ เฟลด์แมน (Arnold and Feldman, 1986: 86-91) เป็นกรอบในการศึกษา ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 6 ปัจจัยคือ ผลประโยชน์ตอบแทน ตัวงานเอง โอกาสก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และสภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท สීමการແພທ໌ ຈຳກັດ

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือ พนักงาน บริษัท สීමการແພທ໌ ຈຳກັດ จำนวน 161 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานประจำระดับ 2 ถึงระดับ 6 จำนวน 97 คน ของบริษัท สීමการແພທ໌ ຈຳກັດ

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้เวลาในการศึกษาวิจัยประมาณ 3 เดือน ตั้งแต่ กุมภาพันธ์ ถึง เมษายน 2551

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน อันเกิดมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านลักษณะงาน ทั้งด้านร่างกายและ ด้านจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เต็มใจปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่มีอยู่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

6.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้

6.3 ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง ตำแหน่ง แผนก/ฝ่าย ระดับพนักงาน

6.4 บริษัทฯ หมายถึง บริษัท สීමการແພທ໌ ຈຳກັດ

6.5 พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำของบริษัท สීමการແພທ໌ ຈຳກັດ ได้รับค่าตอบแทน ระดับ 2 ถึง ระดับ 6

6.6 ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับเงินเดือน และผลประโยชน์ต่างๆ จากบริษัท สීමการແພທ໌ ຈຳກັດ เป็นไปตามระเบียบ ถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และความสามารถ

6.7 ตัวงานเอง หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติและรับผิดชอบอยู่ซึ่งเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ตรงกับความชำนาญหรือประสบการณ์ที่มีอยู่ และสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

6.8 โอกาสก้าวหน้า หมายถึง โอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น โอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ และโอกาสของการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ

6.9 การบังคับบัญชา หมายถึง การมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตรงตามความรู้ความสามารถและความถนัดที่มีอยู่ การให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ

6.10 ผู้ร่วมงาน หมายถึง บุคคลที่ติดต่อในที่ทำงานไม่ว่าจะเป็นภริยาหรือวาทาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

6.11 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพที่จะส่งเสริมและเอื้อต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัย ทำให้เกิดความรู้สึกรักอยากที่จะทำงาน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เมื่อทำการศึกษาค้นคว้าอิสระจบแล้ว ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

- 7.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สิลมการแพทย์ จำกัด
- 7.2 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สิลมการแพทย์ จำกัด
- 7.3 ผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยในด้านต่างๆ ให้มีความเหมาะสมเพื่อให้พนักงานบริษัท สิลมการแพทย์ จำกัด เกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 7.4 เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจโดยทั่วไปในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อนำไปศึกษาวิจัยขยายผลต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดตัวแปร จัดทำกรอบแนวคิดในการสอบถามความพึงพอใจในการทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยได้ศึกษาประเด็นต่อไปนี้

1. ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน
3. การบริหารงานของบริษัทสีลมการแพทย์
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

Milton, Blum and James (1968 : 364) อ้างถึงใน ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นผลรวมของทัศนคติต่างๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัย เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจ

Arnold and Feldman (1986 : 7) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือสิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติในการปฏิบัติงานนั้น

Luthan (1992 : 114) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก หรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และถ้าพบว่าไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Robbins (1997 : 190) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานอย่างกว้างๆ ว่า เป็นทัศนคติโดยทั่วไปของแต่ละคนที่มีต่องานของเขา โดยงานต่างๆ นั้นจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

Schermerhorn และคณะ (2000 : 118) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน คือ ระดับที่แต่ละคนรู้สึกในทางบวกหรือทางลบเกี่ยวกับงานของพวกเขา เป็นทัศนคติหรือการตอบสนองทางอารมณ์ต่องานของคนใดคนหนึ่งหรือสภาพทางกายภาพหรือทางสังคมของที่ทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534 : 126) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้ผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำงานให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 62) ความพึงพอใจในงาน คือ ปัจจัยหลักที่มีผลต่องานที่ทำซึ่งความพึงพอใจในงานนี้มีความสัมพันธ์กับการขาดงาน กล่าวคือถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานก็จะมาทำงานสม่ำเสมอ แต่ถ้าไม่มีความพึงพอใจในการทำงานพนักงานก็จะขาดงาน ขี้เกียจงาน หรือลาออก

เสนาะ ดิยาวี (2543 : 228) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือในทางลบต่องาน

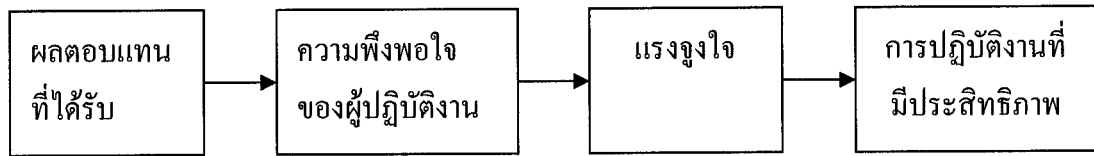
จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่พอใจของบุคคลอันเกิดมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลให้บุคคลเกิดความพอใจที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังต่อไปนี้

อรุณ รักธรรม (2533 : 181-182) กล่าวว่า การสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้นำทุกระดับพึงสร้าง และปลูกฝังให้มีในหน่วยงานของตน เพราะว่าขวัญและความพึงพอใจในการทำงานเป็นกุญแจ หรือหัวใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และความสมัคใจของคนทำงาน

เดวิส (อ้างถึงใน เขียวลักษณ์ สุทธิปริญญา นท 2546 : 14) เชื่อว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตามแนวความคิดนี้ผู้บริหารส่วนใหญ่จะมุ่งที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจัดหาลักษณะประกอบต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ดังแสดงในภาพที่ 1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

เขาวลัทธิ สุธชิปริญญานนท์ (2546 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะเป็นส่วนผลักดันให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน โดยให้ผู้บริหารควรทำการศึกษาว่าแต่ละบุคคลมีลักษณะเป็นเช่นไร และทำการวางแผนงานในการบริหารงานให้เหมาะสมถูกต้องกับบุคคลคนนั้น เพื่อส่งเสริม และกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อองค์การ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์การพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

อาร์โนลด์ และเฟลด์แมน (1986) อ้างถึงใน ครุณี พร้อมทวีสิทธิ์ (2544 : 5) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมของความรู้สึกด้านบวกในสภาพรวมๆ ที่เอื้อต่อบุคคลมีต่องานของพวกเขาและเมื่อพูดว่าเอื้อต่อบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะหมายความว่า โดยทั่วไปแล้วเอื้อต่อบุคคลจะมีความชื่นชอบ และชื่นชม เห็นคุณค่าของงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกทางด้านบวกต่องาน นอกจากนี้ Arnold และ Feldman ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกทางด้านบวก และทางด้านลบเกี่ยวกับงานของพวกเขา ซึ่งได้แก่ รายได้ (pay) ลักษณะงานที่ทำ (work itself) การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (promotion) การบังคับบัญชา (supervision) ผู้ร่วมงาน (work group) และสภาพเงื่อนไขของการทำงาน (working condition) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รายได้ (pay) ค่าจ้างหรือรายได้มีบทบาทที่สำคัญต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ เพราะเป็นเครื่องมือที่จะใช้ในการให้ได้มาซึ่งความต้องการต่างๆ เช่น อาหาร เครื่องแต่งกาย นอกจากนี้ รายได้ยังเป็นสัญลักษณ์ของสัมฤทธิ์ผล และเป็นที่มาของบุคคลที่มีคุณค่าและได้รับการยอมรับ

2. ลักษณะงานที่ทำ (work itself) ลักษณะงานที่ทำมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจที่ลูกจ้างมีต่องานของพวกเขา คนทำงานต้องการงานที่ท้าทายและน่าสนใจ สิ่งสำคัญที่สุดของลักษณะงานที่ทำที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคือ ความหลากหลายและการควบคุมวิธีการทำงาน และความสอดคล้องของงาน โดยลักษณะงานที่น่าพอใจจะต้องมีปริมาณความหลากหลายไม่น้อยเกินไป เพราะจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ส่วนงานที่มีมากเกินไปก็จะทำให้เกิดความเครียดของอารมณ์ งานโดยทั่วไปจะให้อำนาจลูกจ้างในการทำงานเอง ถ้านายจ้างเข้ามาควบคุมวิธีการทำงานต่างๆ ทุกอย่างจะทำให้เกิดความไม่พอใจ

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotion) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระดับที่สูงขึ้น เงินเดือนสูงขึ้น ทำทายมากขึ้น มีอิสระมากขึ้น การเลื่อนตำแหน่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละที่ เงินเดือนเพิ่มมากขึ้นน้อยต่างกัน ซึ่งเรื่องนี้มีความสำคัญต่อระดับบริหารมากกว่าระดับปฏิบัติงาน

4. การบังคับบัญชา (supervision) ลักษณะของผู้บังคับบัญชา 2 แบบ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ แบบที่หนึ่ง การให้ลูกจ้างเป็นศูนย์กลาง หรือให้สิทธิลูกจ้างในการมีส่วนร่วมพิจารณา ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยการสนับสนุนและการให้ความสนใจส่วนบุคคล แบบที่สอง ลักษณะการบังคับบัญชาต้องมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ลูกจ้างที่มีส่วนในการตัดสินใจมีผลต่อความพึงพอใจในงานในระดับที่สูงขึ้นต่อผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงานโดยสภาพรวมทั้งหมด

5. กลุ่มทำงาน (work group) การมีมิตรภาพ สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานต่อลูกจ้างแต่ละคน บุคคลชอบที่จะมีโอกาสที่จะได้พบปะสนทนากับคนอื่นๆ ที่เขาต้องทำงานด้วย ไม่ชอบทำงานที่พวกเขาต้องแยกออกจากคนอื่นๆ กลุ่มทำงานเป็นกลุ่มทางสังคมของลูกจ้าง บุคคลมักจะใช้ผู้ร่วมงานเป็นที่ปรึกษาปัญหาของเขา และเป็นที่มาของความพอใจ

6. สภาพการทำงาน (working conditions) เช่น อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงและเสียง ตารางการทำงาน ความสะอาดที่ทำงาน และความพอเพียงของอุปกรณ์เครื่องมือทั้งหมดนี้มีผลต่อความพึงพอใจในงานทั้งสิ้น

Gilmer (1996 : 283) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน 10 ประการ คือ ความมั่นคงในงาน (Security) โอกาสในการก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) องค์กรและ

การบริหารหรือการจัดการ (Company and Management) เงินเดือนและค่าจ้าง (Wages) ลักษณะที่แท้จริงของงาน (Extrinsic Aspects of the Job) การนิเทศงาน (Supervision) ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the job) สภาพการทำงาน (Working Conditions) การติดต่อสื่อสาร (Communications) ผลประโยชน์เกี่ยวเนื่องต่างๆ (Benefits)

วรารัตน์ รงคปราณี (2532 : 56) ได้กล่าวถึง ความพอใจในงานมีสาเหตุจากปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกันหลายอย่าง เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ไม่สามารถแยกแยะออกมาให้เห็นเด่นชัด จึงจำเป็นต้องศึกษาอย่างกว้างๆ ปัจจัยใหญ่ๆ ที่สำคัญมีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ได้แก่ เพศ (Sex) อายุ (Age) จำนวนสมาชิกในครอบครัว (Number of Dependent) ระยะเวลาการทำงาน (Time on Job) การศึกษา (Education) บุคลิกภาพ (Personality) สติปัญญา (Intelligence)
2. ปัจจัยที่ได้มาจากงาน (Factors Inherent in the job) ได้แก่ ทักษะความชำนาญ (Skill Required) ชนิดของงาน (Type of Work) สถานภาพทางอาชีพ (Occupational Status) ขนาดของธุรกิจ (Size of Plant) สภาพทางภูมิศาสตร์ (Geography)
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร (Factors Controllable by Management) ได้แก่ รายได้ (Pay) สวัสดิการ (Benefits) ความมั่นคง (Security) โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Advancement) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ผู้ร่วมงาน (Co-workers) ความรับผิดชอบ (Responsibility) การนิเทศ (Supervision) ความเข้าใจในทัศนคติของพนักงาน โดยฝ่ายบริหารและผู้นำกรรมการ (Understanding of Employee Attitude by Executive and Labor Leaders) ข้อมูลจากฝ่ายบริหาร (Downward Flow of Information)

จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ได้แก่ รายได้ ลักษณะงานที่ทำให้ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และสภาพเงื่อนไขของการทำงาน โดยองค์ประกอบที่ปัจจัยนี้ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และผลสำเร็จของงานด้วย

3. การบริหารงานของบริษัทสีลมการแพทย์

บริษัท สีลมการแพทย์ จำกัด เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายยาแผนปัจจุบันมากกว่า 60 ปี โดยก่อตั้งขึ้นในปี 2489 โดย นายแพทย์เกริก วัฒนวิสา ซึ่งผู้ก่อตั้งได้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารและประธานกรรมการบริษัทฯ จนถึง ปี 2548 ในระหว่างนั้นท่านได้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญในวงการแพทย์ เช่น

กรรมการยาแห่งชาติ (2515 – 2522) นายกสมาคมเภสัชพาณิชย์สมาคม และ นายกสมาคมสมาคมไทยอุตสาหกรรมผลิตยาแผนปัจจุบัน วัตถุประสงค์ในการก่อตั้งบริษัทฯ คือ ผลิตยาฉีดรักษาโรคมาเลเรีย ในช่วงที่ยารักษาโรคขาดแคลนหลังเกิดสงคราม ต่อมาบริษัทฯ จึงได้ขยายกิจการและผลิตยารักษาโรคกลุ่มอื่นๆ เพิ่มเติม

ปัจจุบันคุณปรียา สิบบุญเรือง เป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหาร อีกทั้งได้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญในวงการแพทย์ ได้แก่ นายกสมาคมสมาคมไทยอุตสาหกรรมผลิตยาแผนปัจจุบัน (2533 – 2534) กรรมการสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2549 – 2551)

บริษัท สීමการแพทย์ จำกัด เข้า SMEs ด้วยทุนจดทะเบียน 3 ล้านบาท มีการผลิตและจำหน่ายยารักษาโรคแผนปัจจุบันมากกว่า 40 ชนิด ภายใต้ตราสัญลักษณ์ SMC โดยกลุ่มการรักษาหลักที่บริษัทฯ มุ่งเน้นคือ กลุ่มหอบหืดและภูมิแพ้ กลุ่มหัวใจและหลอดเลือด กลุ่มยารักษาโรคเรื้อรัง และกลุ่มยาหยอดตาและหู

บริษัท สීමการแพทย์ จำกัด มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยปลูกฝังแนวความคิดเรื่องลูกค้าภายในให้กับทุกระบบงาน และถือเป็นนโยบายที่จะสร้างความพึงพอใจให้ทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก บริษัทฯ ยังส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในงาน โดยเฉพาะในระดับที่ต่างหน่วยงานกัน ทั้งนี้เพื่อให้แนวความคิดเรื่องลูกค้าภายในกระจายออกไปและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และยังทำให้สามารถรับรู้ข่าวสารต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

ฝ่ายบริหารและพนักงานของบริษัท สීමการแพทย์ จำกัด ได้ยึดถือเป็นพันธะสัญญาในการสรรค์สร้างคุณภาพลงไปในการผลิตผลิตภัณฑ์ทั้งหลายของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานต่างๆ อันได้แก่ cGMP(Current Good Manufacturing Practice), ISO9001:2000, ISO17025 ผ่านทางระบบงานและวัฒนธรรมของบริษัทฯ และทางนโยบายของการจัดการ

บริษัท สීමการแพทย์ จำกัด ให้การสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อความเป็นเลิศ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกระบบคุณภาพ รวมไปถึงการใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้เพื่อสนองต่อความต้องการทั้งภายในและภายนอก บริษัทฯ สนับสนุนการนำเทคโนโลยีและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมาใช้ในกระบวนการผลิต เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอมากยิ่งขึ้น และลดการแปรปรวนของคุณสมบัติต่างๆ ที่สำคัญๆ ของผลิตภัณฑ์ลง บริษัทฯ เชื่อมั่นในคำกล่าวที่ว่า “ทำให้ดีเสียตั้งแต่แรก” (Do it well the first time) และสนับสนุนแนวคิดในเรื่องของการประเมินความเสี่ยง การป้องกัน และการขจัดข้อบกพร่องเสียแต่เนิ่นๆ

กรรมการของบริษัทมี 5 คน ตามรายชื่อดังต่อไปนี้

1. นางปรียา สิบบุญเรือง
2. นายเดชไกร ผลนิवास

3. นายมานิช ศิตะจิตต์
4. นายพงษ์ศักดิ์ ตัณสถิต
5. นายชยาวุธ เล็กประยูร

นโยบายและวัตถุประสงค์ทางด้านคุณภาพ ของ บริษัท สීමการแพทย์ จำกัด

นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)	วัตถุประสงค์ทางด้านคุณภาพ (Quality Objective)
1. บริษัทฯ จะปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ กฎหมาย มาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการผลิตและจัด จำหน่ายผลิตภัณฑ์อย่างเคร่งครัด	1. ชำรงรักษามาตรฐาน GMP
	2. ชำรงรักษามาตรฐาน ISO 9001:2000
2. ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในระบบ คุณภาพตามมาตรฐานสากล	1. ขยายขอบเขตของการรับรองมาตรฐาน ISO 17025
	2. ลดค่าใช้จ่ายสารเคมี ไม่น้อยกว่าค่าที่กำหนด
	3. บรรลุความสำเร็จในการควบคุม % Production Loss ของยาในแต่ละส่วนผลิต ไม่เกินค่าที่กำหนด
	4. ลดการสูญเสีย foil และ PVC จากเครื่อง Blister 5 สำหรับ Asmassal SDU และ Inhalex Forte ไม่มากกว่าค่าที่กำหนด
3. ให้พนักงานมีความรับผิดชอบในการสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ในด้าน 3.1 คุณภาพ 3.2 เทคโนโลยี	1. Call visit ของผู้แทนขาย เป็น KPI
	2. ผลการอบรมพนักงานขายต้องผ่านเกณฑ์การ วัดผลไม่ต่ำกว่า 90% ของการวัดผลแต่ละครั้ง
	3. คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผู้แทน ขายไม่น้อยกว่า 85% ต่อการบริการไม่น้อยกว่า 70% ต่อการขนส่งไม่น้อยกว่า 85% และต่อ ผลิตภัณฑ์ไม่น้อยกว่า 90%
	4. วางระบบ ERP

จากภาพที่ 2.2 อธิบายแผนผังองค์กรได้ดังนี้

- ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร คือผู้บริหารสูงสุด มีผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาโดยตรง 2 ส่วนคือ กรรมการผู้จัดการ และ ฝ่ายประกันคุณภาพ ที่เป็นลักษณะนี้เพื่อความโปร่งใสในการจัดการและบริหารงาน

- กรรมการผู้จัดการ คือ ผู้บริหารระดับสูง ดูแลรับผิดชอบทุกฝ่ายยกเว้น ฝ่ายประกันคุณภาพ

- ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ คือ ผู้บริหารระดับสูง ดูแลรับผิดชอบส่วนขายทั่วไป

- ฝ่ายบัญชีและการเงิน ดูแลทางด้านบัญชีและการเงินของบริษัท

- ฝ่ายบริหารทั่วไป ดูแลเรื่องทั่วไปและบริหารงานบุคคล

- ฝ่ายการตลาด ดูแลการขาย โรงเรียนแพทย์

- ฝ่ายประกันคุณภาพ ดูแลและควบคุมคุณภาพในการวิจัยพัฒนา การผลิตสินค้า

- ส่วนระบบสารสนเทศ ดูแลและควบคุมระบบสารสนเทศของบริษัท

- ส่วนจัดซื้อ ดูแลการจัดซื้อของบริษัท

- ส่วนผลิต ดูแลและควบคุมการผลิตสินค้า

สำหรับการจัดการด้านสินค้าคงคลังจะอยู่ในระดับล่างลงมาคือระดับแผนก เนื่องจากคลังสินค้าทำหน้าที่ดูแลและควบคุม วัสดุคิบ(material)และหีบห่อ(packaging) เท่านั้น สำหรับสินค้าสำเร็จรูป(finished goods) จะถูกส่งไปยังคลังสินค้าของบริษัทดีสแฮมส์ ซึ่งเป็นตัวแทนบริษัท logistic ทำหน้าที่ออกไปเก็บเงิน ดูแลคลังสินค้าสำเร็จรูป และส่งมอบสินค้ากับลูกค้าให้บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด

บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด มีพนักงานจำนวน 161 คน แบ่งออกเป็น 8 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1 พนักงานลูกจ้างรายวัน

- ระดับ 2 พนักงานประจำรายเดือน ระดับพนักงานทั่วไปวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี

- ระดับ 3 พนักงานประจำรายเดือน ระดับพนักงานทั่วไปวุฒิปริญญาตรีเป็นต้นไป

- ระดับ 4 พนักงานประจำรายเดือน ระดับหัวหน้าแผนก

- ระดับ 5 พนักงานประจำรายเดือน ระดับหัวหน้าส่วน

- ระดับ 6 พนักงานประจำรายเดือน ระดับหัวหน้าฝ่าย ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ

- ระดับ 7 พนักงานประจำรายเดือน ระดับกรรมการผู้จัดการ

- ระดับ 8 พนักงานประจำรายเดือน ระดับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่เป็นจำนวนมาก ในที่นี้ได้นำมาเสนอเฉพาะผลงานวิจัยในประเทศไทยโดยสังเขป ดังนี้

ชาติชาย มหาคิตะ (2543:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า สภาพการทำงาน เงินเดือนและ สวัสดิการ นโยบายการบริหารงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ครุณี พร้อมทวีสิทธิ์ (2544:บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาพิเศษทางการบริหารทั่วไป เรื่องความพึงพอใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศต่อสวัสดิการที่ได้รับ ศึกษากรณีเฉพาะ โรงงานญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการแรงงานในระดับปานกลาง และ มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับจากการที่กฎหมายกำหนดมากกว่าสวัสดิการที่เป็นไปตามความสมัครใจของโรงงานซึ่งอยู่นอกเหนือกฎหมายกำหนด โดยสวัสดิการที่ได้รับความพึงพอใจมาก คือ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านความปลอดภัย ด้านสวัสดิการความมั่นคง สวัสดิการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สวัสดิการด้านความสะดวกสบาย

นวพร ชูเปี้ยเต็ง (2544:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มาสเทอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท มาสเทอร์ จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ระดับกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และแผนงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง ปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง และปัจจัยเชิงจิต ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง

สุชาดา เจนวนิวิทย์ (2545:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ

สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานใน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ปัจจัยในด้านนี้จะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งพนักงานจะมีความภูมิใจในผลงานที่ทำสำเร็จลุล่วงไปแล้วมากที่สุด และปัจจัยด้านการยกย่องนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายบริษัทและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับกลาง ส่วนปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยในด้านนี้จะมีต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ธนาวุฒิ เลิศเอกธรรม (2546:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงพยาบาลมหานครมีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เยาวลักษณ์ สุทธิปริญญาพันธ์ (2546:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งข้าราชการ หน่วยงานที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้นเพียงรายได้ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2. ปัจจัยในการทำงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน ลักษณะงาน การควบคุมบังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

พอล แอ็ดกินส์ (2546:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลพญาไท 1 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านสภาพแวดล้อม และลักษณะในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน และด้านค่าจ้างและสวัสดิการ จากการศึกษาตัวแปรด้านเพศและสายงานการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายได้ต่อเดือนของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านค่าจ้าง ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านภาวะผู้นำ และด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าจ้างและเงินเดือนไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพ ควรปรับปรุงภาวะผู้นำในการบริหารงาน อัตรากำลังของบุคลากรในการทำงานไม่เพียงพอ และสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีรายละเอียดของการของวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) คือ พนักงานบริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด ตั้งแต่ระดับ 1 ถึง ระดับ 8 จำนวน 161 คน โดยในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาพนักงาน บริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด ระดับ 2 ถึง ระดับ 6 จำนวน 97 คน ซึ่งแบ่งตามระดับของพนักงานได้ดังต่อไปนี้

พนักงานระดับ 2	จำนวน 6 คน
พนักงานระดับ 3	จำนวน 53 คน
พนักงานระดับ 4	จำนวน 27 คน
พนักงานระดับ 5	จำนวน 6 คน
พนักงานระดับ 6	จำนวน 5 คน

รวม 97 คน

1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ขนาดของตัวอย่างซึ่งใช้แทนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ซึ่งคำนวณหาได้ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

$$n = \frac{97}{1 + 97 (0.05)^2}$$

$$n = 78$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่าง คือ 78 คน

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method) การสุ่มตัวอย่างจากประชากรจำนวน 97 คน ใช้วิธีแบ่งประชากรเป็นชั้นภูมิตามระดับของพนักงาน โดยใช้ระดับ 2 ถึง ระดับ 6 โดยตัดระดับ 1, ระดับ7 และ ระดับ8 ออกไป เนื่องจากระดับ 1 คือพนักงานรายวัน ระดับ7-8 เป็นผู้บริหาร ระดับสูงที่มีหุ้นอยู่ในบริษัทฯ แล้วการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling ซึ่งกำหนดจำนวนตัวอย่างที่สุ่มจากแต่ละระดับของพนักงานในบริษัท สัดส่วนการแพทย์ จำกัด ให้ได้สัดส่วนกับจำนวนที่มีอยู่ (Proportional Allocation of Sample Size) ตามจำนวนประชากรที่มีและตกอยู่ในตัวอย่าง ดังนี้

ระดับพนักงาน	จำนวนประชากร	สัดส่วน	จำนวนตัวอย่าง
2	6	0.06	5
3	53	0.55	42
4	27	0.28	22
5	6	0.06	5
6	5	0.05	4
รวม	97	1.00	78

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รวบรวมมาจากเอกสาร งานวิจัย แบบสอบถาม เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

ลักษณะของแบบสอบถามและการตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง แผนก/ฝ่าย ระดับพนักงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นคำถามแบบปลายปิดโดยการเลือกตอบใช้มาตราของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	4
เฉยๆ/ไม่แน่ใจ	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	1

การแปลความหมายคะแนนความพึงพอใจในการทำงานใช้การคำนวณแบ่งระดับโดยใช้ค่าสถิติของคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตตามเกณฑ์ของเบสต์ (Best 1977, P.174) คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงกำหนดระดับความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

คะแนน 1.00 – 1.80 คือ ความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำมาก

คะแนน 1.81 – 2.60 คือ ความพึงพอใจในการทำงานต่ำ

คะแนน 2.61 – 3.40 คือ ความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง

คะแนน 3.41 – 4.20 คือ ความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง

คะแนน 4.21 – 5.00 คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด สำหรับเสนอแนะ

แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเนื้อหา (Content Validity) แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นได้นำมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป และกรรมการผู้จัดการบริษัทสลิสมการแพทย์ จำกัด เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาและนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือด้วยการแจกจ่ายแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 แจกแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งสำนักงานศุภราช และ โรงงานพญาไท ช่วงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2551 – 28 มีนาคม 2551

3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองช่วงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2551 – 28 มีนาคม 2551

3.3 นำข้อมูลที่ได้รับไปดำเนินการตามขั้นตอนวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะนำข้อมูลมาลงรหัส แล้วมาประมวลผลและวิเคราะห์โดยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป โดยใช้สถิติต่อไปนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และค่าความถี่ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบของตัวแปรต่างๆ โดยใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยค่าสถิติ t-test และ One way-ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาข้อมูลเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สීමการแพทย์ จำกัด ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 78 ชุด ที่แจกให้กลุ่มตัวอย่าง 78 คน มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติตามลำดับต่อไปนี้

1. ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของบริษัท สීමการแพทย์ จำกัด
3. ผลการทดสอบสมมติฐาน
4. ผลสรุปความเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้วยคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สามารถวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (78 คน)	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
ชาย	31	39.7
หญิง	47	60.3
2. อายุ		
21 – 35 ปี	44	56.4
36 – 45 ปี	22	28.2
46 – 55 ปี	11	14.1
55 ปี ขึ้นไป	1	1.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (78 คน)	ร้อยละ (100.0)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	9.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	58	74.4
สูงกว่าปริญญาตรี	13	16.7
4. รายได้		
ต่ำกว่า 8,001 บาท	4	5.1
8,001 – 15,000 บาท	13	16.7
15,001 – 25,000 บาท	20	25.6
25,001 – 35,000 บาท	12	15.4
35,001 – 45,000 บาท	8	10.3
สูงกว่า 45,000 บาท	21	26.9

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง 4.1 สรุปประมวลผลได้ดังนี้

1. เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 78 คน เป็นเพศชาย 31 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 เพศหญิง 47 คิดเป็นร้อยละ 60.3

2. อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 35 ปี เป็นจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือ มีอายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 ถัดมาคือ อายุอยู่ระหว่าง 46 – 55 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และน้อยที่สุดคือ อายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมาคือ มีการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และน้อยที่สุดคือ มีการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9

4. รายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15001 – 25000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 8001 – 15000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25001 – 35000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 35001 – 45000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และ มีรายได้ต่ำกว่า 8001 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะงานด้วยคำถาม 3 ข้อ ได้แก่ ตำแหน่ง สังกัด(แผนก/ส่วน/ฝ่าย) ระดับพนักงานสามารถวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามปัจจัยลักษณะงาน

ปัจจัยลักษณะงาน	จำนวน (78 คน)	ร้อยละ (100.0)
5. ตำแหน่ง		
พนักงาน	56	71.8
ผู้จัดการแผนก	11	14.1
ผู้จัดการส่วน/ฝ่าย	10	12.8
สูงกว่าผู้จัดการฝ่าย	1	1.3
6. แผนก/ส่วน/ฝ่าย		
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	5	6.4
ฝ่ายบริหารทั่วไป	4	5.1
ฝ่ายการตลาด	39	50.0
ฝ่ายประกันคุณภาพ	7	9.0
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	2.6
ส่วนจัดซื้อ	2	2.6
ส่วนผลิต	9	11.5
แผนกคลังสินค้า	2	2.6

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยลักษณะงาน	จำนวน (78 คน)	ร้อยละ (100.0)
แผนกวิศวกรโรงงาน	4	5.1
อื่นๆ	4	5.1
7. ระดับพนักงาน		
ระดับ 2	5	6.4
ระดับ 3	42	53.8
ระดับ 4	22	28.2
ระดับ 5	5	6.4
ระดับ 6	4	5.1

ปัจจัยลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง 4.2 สรุปประมวลผลได้ดังนี้

5. ตำแหน่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือตำแหน่งพนักงาน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมาคือตำแหน่งหัวหน้าแผนก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 ถัดมาคือตำแหน่งหัวหน้าส่วน/ฝ่ายจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และน้อยที่สุดคือตำแหน่งสูงกว่าหัวหน้าส่วน/ฝ่ายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

6. แผนก/ส่วน/ฝ่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือฝ่ายการตลาด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือฝ่ายผลิต จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ถัดมาคือฝ่ายประกันคุณภาพ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ฝ่ายบริหารทั่วไป แผนกวิศวกรโรงงาน และอื่นๆ มีจำนวนเท่ากัน คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนจัดซื้อ แผนกคลังสินค้า มีจำนวนเท่ากัน คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

7. ระดับพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือพนักงานระดับ 3 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ พนักงานระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 22 พนักงานระดับ 2 และ พนักงานระดับ 5 มีจำนวนเท่ากัน คือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 น้อยที่สุดคือพนักงานระดับ 6 คิดเป็นร้อยละ 5.1

2. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด

วิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด ได้รวบรวมและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จทางสถิติ ด้วยวิธีทางสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) อันได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ จำแนกตามคำถามรายชื่อ
2. ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการบังคับบัญชา ด้านผู้ร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน

2.1 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามคำถามรายชื่อ

2.1.1 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านผลประโยชน์ตอบแทนตามคำถามรายชื่อสรุปได้ตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านผลประโยชน์ตอบแทนจำแนกตาม
คำถามรายชื่อ

ความพึงพอใจในการทำงานด้านผลประโยชน์ตอบแทน	เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้เพียงพอกับการดำเนินชีวิต	2.82	0.990	ปานกลาง
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ, ระดับการศึกษา, ประสบการณ์และความสามารถ	2.94	0.931	ปานกลาง
3. การขึ้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม	2.69	0.971	ปานกลาง
4. สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่ง และงานที่ท่านทำ	2.78	1.015	ปานกลาง
5. การแบ่งผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ได้แก่ โบนัส เงินตอบแทนพิเศษ เหมาะสมกับระดับพนักงานและประสบการณ์ในการทำงานของท่าน	3.03	1.006	ปานกลาง
รวม	2.85	0.776	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีค่าเฉลี่ย 2.85 อยู่ในความพึงพอใจระดับปานกลาง ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการแบ่งผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ได้แก่ โบนัส เงินตอบแทนพิเศษ เหมาะสมกับระดับพนักงานและประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.03 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และรองลงมาคือ ประเด็นเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ ระดับการศึกษา ประสบการณ์และความสามารถ ค่าเฉลี่ย 2.94 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ประเด็นค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับการดำเนินชีวิต ค่าเฉลี่ย 2.82 ถัดมาคือประเด็นสวัสดิการต่างๆ เหมาะสมกับตำแหน่งและงานที่ท่านทำ ค่าเฉลี่ย 2.78 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และ

ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การขึ้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 2.69 แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

2.1.2 ด้านลักษณะงาน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านลักษณะงานตามคำถามรายชื่อสรุปได้ตามตารางที่ 4.4

ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน	เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	3.81	0.838	สูง
2. ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความถนัด	3.79	0.727	สูง
3. ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.58	0.905	ปานกลาง
4. งานที่ทำมีความน่าสนใจ ท้าทายความสามารถ และหลากหลาย	3.78	0.784	สูง
5. ปริมาณงานและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบมีความเหมาะสม	3.29	0.913	ปานกลาง
รวม	3.65	0.617	สูง

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในความพึงพอใจระดับสูง ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดใประเด็น ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความถนัด ค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในความพึงพอใจระดับสูง ประเด็นงานที่ทำมีความน่าสนใจ ท้าทายความสามารถและหลากหลาย ค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในความพึงพอใจระดับสูงเช่นกัน ประเด็นผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในความพึงพอใจระดับปานกลาง และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ปริมาณงานและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.1.3 ด้านโอกาสก้าวหน้า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้าน โอกาสก้าวหน้าตามคำถามรายชื่อสรุปได้ตามตารางที่ 4.5

ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า	เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน	3.21	0.917	ปานกลาง
2. หลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรมเหมาะสม	2.82	0.950	ปานกลาง
3. ตำแหน่งและงานที่ทำงานมีโอกาสก้าวหน้า	2.88	0.853	ปานกลาง
4. ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ หรืองานที่ยากซับซ้อน ทำทหายความสามารถ	3.46	0.678	สูง
5. ผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมที่เหมาะสมสำหรับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.15	0.941	ปานกลาง
รวม	3.10	0.587	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.10 อยู่ในความพึงพอใจระดับปานกลาง ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดใประเด็น ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ หรืองานที่ยากซับซ้อน ทำทหายความสามารถ เฉลี่ย 3.46 อยู่ในความพึงพอใจระดับสูง รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน เฉลี่ย 3.21 อยู่ในความพึงพอใจระดับปานกลาง ถัดมาคือประเด็นผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมที่เหมาะสมสำหรับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เฉลี่ย 3.15 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และประเด็นตำแหน่งและงานที่ทำงานมีโอกาสก้าวหน้า 2.88 มีความพึงพอใจระดับปานกลางตามลำดับ ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ หลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรมเหมาะสม เฉลี่ย 2.82 อยู่ในความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.1.4 ด้านการบังคับบัญชา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านการบังคับบัญชาตามคำถามรายข้อสรุปได้ตามตารางที่ 4.6

ความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา	เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการวางแผนการปฏิบัติงาน	3.50	0.894	สูง
2. ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาเหมาะสม	3.46	0.976	สูง
3. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการทำงาน ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นค่าจ้างเงินเดือน การให้รางวัล การลงโทษทางวินัยต่อลูกน้อง	3.17	0.903	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชามีความยืดหยุ่นให้กับลูกน้องในการทำงานที่เหมาะสม	3.50	0.834	สูง
5. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ลูกน้องเข้าพบเพื่อปรึกษาขอคำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	3.65	0.895	สูง
รวม	3.45	0.768	สูง

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในความพึงพอใจระดับสูง ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดที่ประเด็น ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ลูกน้องเข้าพบเพื่อปรึกษาขอคำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน เฉลี่ย 3.65 มีความพึงพอใจระดับสูง รองลงมา มี 2 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.50 คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการวางแผนการปฏิบัติงาน และ ผู้บังคับบัญชามีความยืดหยุ่นให้กับลูกน้องในการทำงานที่เหมาะสม มีความพึงพอใจระดับสูง ถัดมาประเด็น ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาเหมาะสม เฉลี่ย 3.46 มีความพึงพอใจระดับสูงเช่นกัน ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการทำงาน ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นค่าจ้างเงินเดือน การให้รางวัล การลงโทษทางวินัยต่อลูกน้อง เฉลี่ย 3.17 อยู่ในความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.1.5 ด้านผู้ร่วมงาน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านผู้ร่วมงานตามคำถาม
รายข้อสรุปได้ตามตารางที่ 4.7

ความพึงพอใจในการทำงานด้านผู้ร่วมงาน	เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. สถานที่ทำงานไม่มีความขัดแย้งหรือข้อพิพาท ระหว่างบุคคลหรือระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง	3.17	1.037	ปานกลาง
2. ผู้ปฏิบัติงานติดต่อประสานงานระหว่างฝ่าย/ แผนกมีความสะดวก รวดเร็ว เต็มใจให้ความ ร่วมมือ	3.64	0.789	สูง
3. เพื่อนร่วมงานรักใคร่นับถือท่าน	3.59	0.829	สูง
4. ผู้ปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ร่วมงานในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.81	0.774	สูง
5. ผู้ปฏิบัติงานได้รับความไว้วางใจและการ สนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3.73	0.750	สูง
รวม	3.58	0.670	สูง

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย
3.58 อยู่ในความพึงพอใจระดับสูง ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
ในประเด็น ผู้ปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เฉลี่ย 3.81
รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับความไว้วางใจและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เฉลี่ย
3.73 มีความพึงพอใจระดับสูง ถัดมาคือประเด็น ผู้ปฏิบัติงานติดต่อประสานงานระหว่างฝ่าย/แผนก
มีความสะดวก รวดเร็ว เต็มใจให้ความร่วมมือ เฉลี่ย 3.64 มีความพึงพอใจระดับสูง และ เพื่อน
ร่วมงานรักใคร่นับถือท่าน เฉลี่ย 3.59 มีความพึงพอใจระดับสูง สำหรับประเด็นที่มีความพึงพอใจ
น้อยที่สุด คือ สถานที่ทำงานไม่มีความขัดแย้งหรือข้อพิพาทระหว่างบุคคลหรือระหว่างเจ้านายกับ
ลูกน้อง เฉลี่ย 3.17 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.1.6 ด้านสภาพการทำงาน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านสภาพการทำงานตามคำถามรายข้อสรุปได้ตามตารางที่ 4.8

ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน	เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความสงบ และความสะอาด เหมาะสม	3.72	0.719	สูง
2. วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีความพร้อม และมีคุณภาพ	3.47	0.785	สูง
3. สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยจากความเสี่ยงในการทำงาน	3.78	0.732	สูง
4. บรรยากาศในการทำงานร่วมกันไม่มีความหวาดระแวง การจ้องจับผิด การแก่งแย่งชิงดี การเอารัดเอาเปรียบ	2.97	1.173	ปานกลาง
5. หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีจำนวนคนเหมาะสมกับปริมาณงาน	3.12	0.837	ปานกลาง
รวม	3.41	0.589	สูง

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในความพึงพอใจระดับสูง ถ้าพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดที่ประเด็น สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยจากความเสี่ยงในการทำงาน เฉลี่ย 3.78 มีความพึงพอใจระดับสูง รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความสงบ และความสะอาด เหมาะสม เฉลี่ย 3.72 มีความพึงพอใจระดับสูง ถัดมาคือประเด็น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีความพร้อม และมีคุณภาพ เฉลี่ย 3.47 มีความพึงพอใจระดับสูง ประเด็น หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีจำนวนคนเหมาะสมกับปริมาณงาน เฉลี่ย 3.12 มีความพึงพอใจปานกลาง และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ บรรยากาศในการทำงานร่วมกันไม่มีความหวาดระแวง การจ้องจับผิด การแก่งแย่งชิงดี การเอารัดเอาเปรียบ เฉลี่ย 2.97 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2.2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านต่างๆ

ผลการศึกษเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านต่างๆ สรุปได้

ตามตาราง 4.9

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านต่างๆ

ความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
1. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	2.85	0.776	ปานกลาง
2. ด้านลักษณะงาน	3.65	0.617	สูง
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า	3.10	0.587	ปานกลาง
4. ด้านการบังคับบัญชา	3.45	0.768	สูง
5. ด้านผู้ร่วมงาน	3.58	0.670	สูง
6. ด้านสภาพการทำงาน	3.41	0.589	สูง
รวม	3.34	0.448	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.34 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ถ้าพิจารณาแต่ละด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.65 มีความพึงพอใจระดับสูง รองลงมา คือ ด้านผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.58 มีความพึงพอใจระดับสูง ด้านการบังคับบัญชาและด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.41 ตามลำดับ มีความพึงพอใจระดับสูง ด้านโอกาสก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.10 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และด้านที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีค่าเฉลี่ย 2.85 อยู่ในความพึงพอใจระดับปานกลาง

3. การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สีส้มการแพทย์ จำกัด ได้รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์คือ t-test และ One-Way Analysis of Variance

(One-Way ANOVA) กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) เท่ากับ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 สรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพนักงานเพศชาย และเพศหญิงกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเพศชาย 31 คน เพศหญิง 47 คน โดยใช้ t-test สรุปได้ตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติ t-test ของความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน		t-test for Equality of Means				
		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Diff.
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	Equal variances assumed	-0.531	76.000	0.597	-0.096	0.180
	Equal variances not assumed	-0.509	55.071	0.613	-0.096	0.188
ด้านลักษณะงาน	Equal variances assumed	-0.819	76.000	0.415	-0.117	0.143
	Equal variances not assumed	-0.809	61.500	0.422	-0.117	0.145
ด้านโอกาสก้าวหน้า	Equal variances assumed	-1.127	76.000	0.263	-0.153	0.136
	Equal variances not assumed	-1.133	65.595	0.261	-0.153	0.135
ด้านการบังคับบัญชา	Equal variances assumed	0.917	76.000	0.362	0.163	0.178
	Equal variances not assumed	0.952	71.762	0.344	0.163	0.172
ด้านผู้ร่วมงาน	Equal variances assumed	-1.462	76.000	0.148	-0.225	0.154
	Equal variances not assumed	-1.360	49.029	0.180	-0.225	0.165
ด้านสภาพการทำงาน	Equal variances assumed	-1.180	76.000	0.242	-0.160	0.136
	Equal variances not assumed	-1.219	70.966	0.227	-0.160	0.132
รวม	Equal variances assumed	-0.944	76.000	0.348	-0.098	0.104
	Equal variances not assumed	-0.936	62.477	0.353	-0.098	0.105

จากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าเพศที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างอายุ 21-35 ปี จำนวน 44 คน อายุ 36-45 ปี จำนวน 22 คน อายุ 46-55 ปี จำนวน 11 คน และอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน โดยใช้ F-test สรุปได้ตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติ F-test ของความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	Between Groups	3.036	3	1.012	1.729	0.168
	Within Groups	43.319	74	0.585		
	Total	46.355	77			
ด้านลักษณะงาน	Between Groups	3.312	3	1.104	3.142	0.030*
	Within Groups	26.003	74	0.351		
	Total	29.315	77			
ด้านโอกาสก้าวหน้า	Between Groups	2.082	3	0.694	2.093	0.108
	Within Groups	24.536	74	0.332		
	Total	26.618	77			
ด้านการบังคับบัญชา	Between Groups	1.827	3	0.609	1.032	0.384
	Within Groups	43.685	74	0.590		
	Total	45.512	77			
ด้านผู้ร่วมงาน	Between Groups	1.006	3	0.335	0.739	0.532
	Within Groups	33.581	74	0.454		
	Total	34.587	77			
ด้านสภาพการทำงาน	Between Groups	1.182	3	0.394	1.140	0.339
	Within Groups	25.565	74	0.345		
	Total	26.747	77			
รวม	Between Groups	1.313	3	0.438	2.285	0.086
	Within Groups	14.168	74	0.191		
	Total	15.481	77			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าอายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน การศึกษาสูงสุดปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 58 คน การศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน โดยใช้ F-test สรุปได้ตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติ F-test ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	Between Groups	2.948	2	1.474	2.546	0.085
	Within Groups	43.407	75	0.579		
	Total	46.355	77			
ด้านลักษณะงาน	Between Groups	0.034	2	0.017	0.043	0.958
	Within Groups	29.281	75	0.390		
	Total	29.315	77			
ด้านโอกาสก้าวหน้า	Between Groups	0.247	2	0.123	0.351	0.705
	Within Groups	26.371	75	0.352		
	Total	26.618	77			
ด้านการบังคับบัญชา	Between Groups	2.174	2	1.087	1.881	0.160
	Within Groups	43.338	75	0.578		
	Total	45.512	77			
ด้านผู้ร่วมงาน	Between Groups	2.155	2	1.078	2.492	0.090
	Within Groups	32.432	75	0.432		
	Total	34.587	77			
ด้านสภาพการทำงาน	Between Groups	2.006	2	1.003	3.041	0.054
	Within Groups	24.741	75	0.330		
	Total	26.747	77			
รวม	Between Groups	0.898	2	0.449	2.308	0.106
	Within Groups	14.583	75	0.194		
	Total	15.481	77			

จากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง รายได้ต่ำกว่า 8001 บาท จำนวน 4 คน รายได้ระหว่าง 8001 – 15000 บาท จำนวน 13 คน รายได้ระหว่าง 15001 – 25000 บาท จำนวน 20 คน รายได้ระหว่าง 25001 – 35000 บาท จำนวน 12 คน รายได้ระหว่าง 35001 – 45000 บาท จำนวน 8 คน รายได้มากกว่า 45000 บาท จำนวน 21 คน โดยใช้ F-test สรุปได้ตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติ F-test ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจในการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	Between Groups	9.240	5	1.848	3.585	0.006*
	Within Groups	37.115	72	0.515		
	Total	46.355	77			
ด้านลักษณะงาน	Between Groups	0.519	5	0.104	0.259	0.934
	Within Groups	28.796	72	0.400		
	Total	29.315	77			
ด้านโอกาสก้าวหน้า	Between Groups	1.739	5	0.348	1.006	0.420
	Within Groups	24.879	72	0.346		
	Total	26.618	77			
ด้านการบังคับบัญชา	Between Groups	1.705	5	0.341	0.561	0.730
	Within Groups	43.806	72	0.608		
	Total	45.512	77			
ด้านผู้ร่วมงาน	Between Groups	1.502	5	0.300	0.654	0.660
	Within Groups	33.085	72	0.460		
	Total	34.587	77			
ด้านสภาพการทำงาน	Between Groups	1.030	5	0.206	0.577	0.718
	Within Groups	25.717	72	0.357		
	Total	26.747	77			
รวม	Between Groups	0.340	5	0.068	0.323	0.897
	Within Groups	15.141	72	0.210		
	Total	15.481	77			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงานที่รายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันในด้านผลประโยชน์ตอบแทน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง พนักงาน 56 จำนวน ผู้จัดการแผนก จำนวน 11 คน ผู้จัดการส่วน/ฝ่าย จำนวน 10 คน สูงกว่าผู้จัดการฝ่าย จำนวน 1 คน โดยใช้ F-test สรุปได้ตามตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติ F-test ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามตำแหน่ง

ความพึงพอใจในการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	Between Groups	4.500	3	1.500	2.652	0.055
	Within Groups	41.854	74	0.566		
	Total	46.355	77			
ด้านลักษณะงาน	Between Groups	1.074	3	0.358	0.938	0.427
	Within Groups	28.241	74	0.382		
	Total	29.315	77			
ด้านโอกาสก้าวหน้า	Between Groups	2.771	3	0.924	2.866	0.042*
	Within Groups	23.847	74	0.322		
	Total	26.618	77			
ด้านการบังคับบัญชา	Between Groups	2.034	3	0.678	1.154	0.333
	Within Groups	43.478	74	0.588		
	Total	45.512	77			
ด้านผู้ร่วมงาน	Between Groups	0.227	3	0.076	0.163	0.921
	Within Groups	34.360	74	0.464		
	Total	34.587	77			
ด้านสภาพการทำงาน	Between Groups	0.282	3	0.094	0.263	0.852
	Within Groups	26.465	74	0.358		
	Total	26.747	77			
รวม	Between Groups	1.137	3	0.379	1.955	0.128
	Within Groups	14.344	74	0.194		
	Total	15.481	77			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าตำแหน่งที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานที่ตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันในด้านโอกาสก้าวหน้า

สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่สังกัดแผนก/ส่วน/ฝ่าย ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพนักงานที่สังกัดแผนก/ส่วน/ฝ่าย ต่างกัน กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ฝ่ายบัญชีและการเงิน 5 คน ฝ่ายบริหารทั่วไป 4 คน ฝ่ายการตลาด 39 คน ฝ่ายประกันคุณภาพ 7 คน ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 คน ส่วนจัดซื้อ 2 คน ส่วนผลิต 9 คน แผนกคลังสินค้า 2 คน แผนกวิศวกรโรงงาน 4 คน อื่นๆ 4 คน โดยใช้ F-test สรุปได้ตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติ F-test ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามสังกัด

ความพึงพอใจในการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	Between Groups	12.784	9	1.420	2.877	0.006*
	Within Groups	33.571	68	0.494		
	Total	46.355	77			
ด้านลักษณะงาน	Between Groups	3.368	9	0.374	0.981	0.464
	Within Groups	25.947	68	0.382		
	Total	29.315	77			
ด้านโอกาสก้าวหน้า	Between Groups	0.962	9	0.107	0.283	0.977
	Within Groups	25.656	68	0.377		
	Total	26.618	77			
ด้านการบังคับบัญชา	Between Groups	4.903	9	0.545	0.912	0.520
	Within Groups	40.609	68	0.597		
	Total	45.512	77			
ด้านผู้ร่วมงาน	Between Groups	3.209	9	0.357	0.773	0.642
	Within Groups	31.378	68	0.461		
	Total	34.587	77			
ด้านสภาพการทำงาน	Between Groups	1.921	9	0.213	0.585	0.805
	Within Groups	24.826	68	0.365		
	Total	26.747	77			
รวม	Between Groups	0.419	9	0.047	0.210	0.992
	Within Groups	15.063	68	0.222		
	Total	15.481	77			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าสังกัดแผนก/ส่วน/ฝ่ายที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานที่สังกัดแผนก/ส่วน/ฝ่ายแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ในด้านผลประโยชน์ตอบแทน

สมมติฐานที่ 7 พนักงานที่ระดับพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพนักงานที่ระดับพนักงานต่างกับกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ระดับ 2 จำนวน 5 คน ระดับ 3 จำนวน 42 คน ระดับ 4 จำนวน 22 คน ระดับ 5 จำนวน 5 คน ระดับ 6 จำนวน 4 คน โดยใช้ F-test สรุปได้ตามตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติ F-test ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามระดับพนักงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	Between Groups	6.400	4	1.600	2.923	0.027*
	Within Groups	39.955	73	0.547		
	Total	46.355	77			
ด้านลักษณะงาน	Between Groups	0.033	4	0.008	0.021	0.999
	Within Groups	29.282	73	0.401		
	Total	29.315	77			
ด้านโอกาสก้าวหน้า	Between Groups	1.712	4	0.428	1.254	0.296
	Within Groups	24.906	73	0.341		
	Total	26.618	77			
ด้านการบังคับบัญชา	Between Groups	3.333	4	0.833	1.442	0.229
	Within Groups	42.179	73	0.578		
	Total	45.512	77			
ด้านผู้ร่วมงาน	Between Groups	0.774	4	0.194	0.418	0.795
	Within Groups	33.813	73	0.463		
	Total	34.587	77			
ด้านสภาพการทำงาน	Between Groups	1.463	4	0.366	1.056	0.384
	Within Groups	25.284	73	0.346		
	Total	26.747	77			
รวม	Between Groups	1.122	4	0.280	1.426	0.234
	Within Groups	14.359	73	0.197		
	Total	15.481	77			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าระดับพนักงานที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันในด้านผลประโยชน์ตอบแทน

4. สรุปความเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นส่วนของความเห็นและข้อเสนอแนะสามารถรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และวิเคราะห์เนื้อหาสาระของข้อมูลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis)

จากจำนวนพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากคำถามปลายเปิดพบว่า มีการแสดงความคิดเห็นจำนวน 42 แบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 53.85 ของจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและสมบูรณ์จำนวน 78 ชุด ซึ่งสามารถวิเคราะห์รายละเอียดได้ดังนี้ เมื่อเรียงลำดับความถี่ของประเด็นที่พนักงานบริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด สนใจ พนักงานสนใจเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20 และรองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะงาน และ ปัจจัยด้านผู้ร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 17.24 ถัดมาคือปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา และปัจจัยด้านสภาพการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 15.17

ตารางที่ 4.17 ผลความถี่ของการแสดงความคิดเห็นคำถามปลายเปิด

ลำดับ	ปัจจัย	ความถี่	ร้อยละ
1	ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	29	20.00
2	ด้านลักษณะงาน	25	17.24
3	ด้านโอกาสก้าวหน้า	22	15.17
4	ด้านการบังคับบัญชา	22	15.17
5	ด้านผู้ร่วมงาน	25	17.24
6	ด้านสภาพการทำงาน	22	15.17
	รวม	145	100.00

1. ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน

พนักงานที่แสดงความคิดเห็นได้แสดงความคิดเห็นว่าด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความคิดเห็นด้านลบและควรปรับปรุงจำนวน 24 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 82.76 จากจำนวนความคิดเห็นปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน 29 ความคิดเห็น ในเรื่องค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำ สวัสดิการพนักงาน หลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือนที่ไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ เสนอให้ทำสำรวจค่าตอบแทนและสวัสดิการในอุตสาหกรรมเดียวกันเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสม และการจัดทำหลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือนที่ชัดเจน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน

พนักงานที่แสดงความคิดเห็นได้แสดงความเห็นว่าด้านลักษณะงานมีความคิดเห็นด้านลบและควรปรับปรุงจำนวน 14 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 56 จากจำนวนความคิดเห็นปัจจัยด้านลักษณะงาน 25 ความคิดเห็น โดยมีความคิดเห็นส่วนใหญ่ว่า ปริมาณงานไม่เหมาะสมกับเวลาที่ทำ

ข้อเสนอแนะ เสนอให้มีการทำสำรวจลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน และบรรยายลักษณะงานให้ตรงกับความเป็นจริงที่ปฏิบัติ เพื่อสามารถทำการประเมินค่างานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และควรพิจารณาลำดับความสำคัญ ความยากง่ายของงานที่รับผิดชอบและจำนวนพนักงานที่ทำงานให้เสมอภาคกันด้วย

3. ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า

พนักงานที่แสดงความคิดเห็นได้แสดงความเห็นว่าด้าน โอกาสก้าวหน้าน้อยโดยจาก 22 ความคิดเห็น มีความคิดเห็นด้านลบและควรปรับปรุงจำนวน 13 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 59.09 จากจำนวนความคิดเห็นปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า 22 ความคิดเห็น โดยมีความคิดเห็นส่วนใหญ่ว่า ไม่มีความชัดเจนในหลักเกณฑ์ที่ใช้ ไม่เห็นโอกาสก้าวหน้า การอบรมควรพนักงานยังไม่ตรงกับแผนกที่ทำอยู่

ข้อเสนอแนะ เสนอให้ทางบริษัทจัดทำหลักเกณฑ์และวางแผนทางเดินสายอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจนให้พนักงานทุกท่านทราบ และสร้างพัฒนาหลักสูตรการอบรมที่ตรงกับงาน เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความชำนาญในตำแหน่งและสายงานที่ทำอยู่

4. ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา

พนักงานที่แสดงความคิดเห็นได้แสดงความเห็นด้านการบังคับบัญชาด้านลบและควรปรับปรุงจำนวน 10 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 45.45 จากจำนวนความคิดเห็นปัจจัยด้านการบังคับบัญชา 22 ความคิดเห็น ในเรื่องของความไม่เท่าเทียม ความไม่ยุติธรรมในการบังคับบัญชา การไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะ เสนอให้ทางบริษัทจัดอบรมผู้บังคับบัญชาระดับต่างๆ ในเรื่องของภาวะผู้นำ และให้ผู้บังคับบัญชานำไปปฏิบัติ

5. ปัจจัยด้านผู้ร่วมงาน

พนักงานที่แสดงความคิดเห็นได้แสดงความเห็นด้านผู้ร่วมงานด้านลบและควรปรับปรุง จำนวน 10 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 40 จากจำนวนความคิดเห็นปัจจัยด้านผู้ร่วมงาน 25 ความคิดเห็น ในเรื่องของการทำงานไม่ค่อยให้ความร่วมมือและประสานงานระหว่างแผนก

ข้อเสนอแนะ เสนอให้ทางบริษัทจัดอบรมเรื่องของการทำงานเป็นทีม (teamwork) เพื่อสนับสนุนและปรับความเข้าใจระหว่างกัน เพื่อสร้างความสำเร็จในงาน อีกทั้งควรมีการสื่อสารให้พนักงานมีความรักสามัคคีร่วมมือกันในการทำงานให้เกิดความสำเร็จของงานทั้งระบบ

6. ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน

พนักงานที่แสดงความคิดเห็นได้แสดงความเห็นด้านสภาพการทำงานในแง่ลบและควรปรับปรุงจำนวน 14 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 63.64 จากจำนวนความคิดเห็นปัจจัยด้านสภาพการทำงาน 22 ความคิดเห็น ในเรื่องของสถานที่คับแคบ ต้องการพื้นที่ใช้สอยในการทำงานเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ ให้ทำกิจกรรม 5ส อย่างจริงจัง เพื่อจัดระบบของเอกสาร และจัดพื้นที่ใช้งานให้เป็นระเบียบ การจัดแบบแปลน(layout)ของที่ทำงานใหม่โดยเน้นการใช้ประโยชน์ของความสุขในการจัดเก็บเอกสาร จะทำให้ได้พื้นที่ในการทำงานเพิ่มขึ้น

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด พนักงานระดับ2 ถึงระดับ6 สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด

1.1.3 เพื่อเสนอแนะทางการบริหาร เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และปัจจัยส่วนบุคคลด้านลักษณะงาน ได้แก่ ตำแหน่ง แผนกที่สังกัด ระดับพนักงาน ตัวแปรตามคือปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านตัวงานเอง ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการบังคับบัญชา ด้านผู้ร่วมงาน และด้านสภาพการทำงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท สีสลมการแพทย์ จำกัด ระดับ2 ถึง ระดับ6 จำนวน 97 คน และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling จำนวน 78 คน โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% เป็นพนักงานระดับ2 จำนวน 5 คน พนักงานระดับ3 จำนวน 53 คน พนักงานระดับ4 จำนวน 27 คน พนักงานระดับ5 จำนวน 5 คน พนักงานระดับ6 จำนวน 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมีมาตรวัด (Rating Scale) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร ส่วนที่สองเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด 6 ด้าน และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด คือให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ใส่คำแนะนำ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมความพึงพอใจในการทำงาน 6 ด้าน แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยได้นำมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป และกรรมการผู้จัดการบริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาและนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีส่งแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด ระดับ 2 ถึง ระดับ 6 ผ่านความเห็นชอบของฝ่ายบริหารจัดการทั่วไปและกรรมการผู้จัดการบริษัท ได้รับแบบสอบถามกลับมาระหว่างวันที่ 28 กุมภาพันธ์ - 28 มีนาคม 2551 และได้รับแบบสอบถามกลับมามีทั้งสิ้น 78 ฉบับ และมีฉบับสมบูรณ์ทั้ง 78 ฉบับ และได้ นำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น และได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.900

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสถิติสำหรับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยส่วนบุคคลด้านลักษณะงานของประชากรวิเคราะห์โดยใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ T-Test และ One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ 95% นอกจากนี้วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยวิธีวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis)

1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะงานของพนักงาน บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด

ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1.3.1.1 เพศหญิงมากกว่าเพศชาย ในสัดส่วน 60.3 : 39.7

1.3.1.2 อายุพนักงานส่วนใหญ่ 21 – 35 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 56.4 อายุ 55 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.3

1.3.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานส่วนใหญ่ คือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยคิดเป็นร้อยละ 74.4

1.3.1.4 พนักงานระดับเงินเดือนมากที่สุดคือมากกว่า 45000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 26.9

ผลการวิจัยปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า

1.3.1.5 จำนวนพนักงานมีตำแหน่งมากที่สุดคือ ตำแหน่งพนักงาน โดยคิดเป็นร้อยละ 71.8

1.3.1.6 ฝ่ายที่มีพนักงานมากที่สุด คือ ฝ่ายการตลาด โดยคิดเป็นร้อยละ 50

1.3.1.7 ระดับของพนักงานที่มีจำนวนพนักงานมากที่สุด คือ พนักงานระดับ 3 โดยคิดเป็นร้อยละ 53.8

1.3.2 ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 มีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผลประโยชน์ตอบแทนตามลำดับ

1.3.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแยกพิจารณาแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้ปานกลางและต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับ 6 ด้าน และที่มีระดับความพึงพอใจในด้านนี้สูงที่สุดคือ การแบ่งผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ได้แก่ โบนัส เงินตอบแทนพิเศษ เหมาะสมกับระดับพนักงานและประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละคน รองลงมาคือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ระดับการศึกษา ประสบการณ์และความสามารถ ค่าตอบแทนที่ได้เพียงพอต่อการดำเนินชีวิต สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งและงานที่ทำ การขึ้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรมตามลำดับ โดยทุกข้อมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง

2. ด้านลักษณะงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้สูง และที่มีระดับความพึงพอใจในด้านมากที่สุด คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ความสามารถอยู่อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความถนัด ถัดมาคืองานที่ทำมีความน่าสนใจ ทำทลายความสามารถและหลากหลาย ซึ่งมีความพึงพอใจระดับสูง สำหรับ การได้มีโอกาส

ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และ ปริมาณงานและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ
เหมาะสม มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3. ด้านโอกาสก้าวหน้า พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้ปานกลาง โดยมีความ
ความพึงพอใจในเรื่องการได้รับมอบหมายงานใหม่ๆหรืองานที่ยากซับซ้อน ทำทหายความสามารถ
ระดับสูง ถัดมาคือ ได้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่รับผิดชอบเพื่อ
เพิ่มทักษะในการทำงาน ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่
ได้รับมอบหมาย ตำแหน่งและงานที่ทำมีโอกาสนก้าวหน้า หลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือนและเลื่อน
ตำแหน่งที่ยุติธรรมเหมาะสมตามลำดับ โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านการบังคับบัญชา พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้สูง โดยมีความ
พึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาเปิด โอกาสให้เข้าพบเพื่อปรึกษาขอคำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาใน
การทำงาน รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาเปิด โอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการวาง
แผนการปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชามีความยืดหยุ่นให้ในการทำงานที่เหมาะสม ถัดมาคือ
ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาเหมาะสม มีความพึงพอใจระดับสูง สำหรับเรื่องที่มี
ความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้คือ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการทำงาน ได้แก่ การเลื่อน
ตำแหน่ง การขึ้นค่าจ้างเงินเดือน การให้รางวัล การลงโทษทางวินัยต่อลูกน้อง มีความพึงพอใจ
ระดับกลาง

5. ด้านผู้ร่วมงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้สูง โดยมีความ
พึงพอใจมากที่สุดคือ การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ถัดมาคือ การ
ได้รับความไว้วางใจและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี การติดต่อประสานงาน
ระหว่างฝ่าย/แผนกมีความสะดวก ราบรื่น เต็มใจให้ความร่วมมือ เพื่อนร่วมงานรักใคร่นับถือ
ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจระดับสูง สำหรับเรื่องสถานที่ทำงานไม่มีความขัดแย้งหรือข้อพิพาท
ระหว่างบุคคลหรือระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง มีความพึงพอใจต่ำสุด โดยมีความพึงพอใจระดับปาน
กลาง

6. ด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านนี้สูง โดยมีความ
พึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยจากความเสี่ยงในการทำงาน ถัดมาเรื่อง
สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความสงบ ความสะอาด
เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องในการทำงานมีความพร้อมและมีคุณภาพ ตามลำดับ มีความ
พึงพอใจระดับสูง สำหรับเรื่องหน่วยงานที่สังกัดมีจำนวนคนเหมาะสมกับปริมาณงาน บรรยากาศ
ในการทำงานร่วมกันไม่มีความหวาดระแวง จ้องจับผิด การแก่งแย่งชิงดี การเอารัดเอาเปรียบ มี
ความพึงพอใจระดับปานกลางตามลำดับ

1.3.4 ข้อมูลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานมีทัศนคติในแง่ลบต่อองค์กรและควรปรับปรุง คือ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน เกี่ยวกับค่าตอบแทนและข้างต่ำ สวัสดิการไม่ดีพอ หลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือนที่ไม่ชัดเจน ด้านลักษณะงาน เกี่ยวกับปริมาณงานไม่เหมาะสมกับเวลาที่ทำ ด้านโอกาสก้าวหน้า เกี่ยวกับไม่มีความชัดเจนในหลักเกณฑ์ที่ใช้ ไม่เห็นโอกาสก้าวหน้า การอบรมพนักงานยังไม่ตรงกับแผนกที่ทำอยู่ ด้านสภาพการทำงาน เกี่ยวกับเรื่องของสถานที่คับแคบ ต้องการพื้นที่เพิ่มขึ้นในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาและวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านลักษณะงาน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านผลประโยชน์ตอบแทน
5. พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านโอกาสก้าวหน้า
6. พนักงานที่มีสังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่มีสังกัดแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านผลประโยชน์ตอบแทน

7. พนักงานที่ระดับพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่ระดับพนักงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันในด้านผลประโยชน์ตอบแทน

2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด ระดับ 2 ถึง ระดับ 6 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และในการศึกษาวิจัยพบว่าพนักงาน บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานสูงสุด โดยอยู่ในระดับความพึงพอใจสูง รองลงมาคือด้านผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในภาพรวมกับผลงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่ได้ทบทวนมา ชายชาติ มหาศิริ (2543) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน งานวิจัยของ ครุณี พร้อมทวีสิทธิ์ (2544) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศต่อสวัสดิการที่ได้รับ: ศึกษากรณีเฉพาะ โรงงานญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี งานวิจัยของ นวพร ชูเปี้ยเต็ง (2544) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มาสเทอร์ จำกัด จะเห็นว่ามีมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน และระดับความพึงพอใจมากที่สุดในการทำงานด้านต่างๆ ก็แตกต่างกันในแต่ละผลงานวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และการบริหารงานแตกต่างกันในแต่ละบริษัท เมื่อดูจากปัจจัยด้านต่างๆ ตามที่ Arnold และ Feldman กล่าวถึงที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีความรู้สึกทางด้านบวก และทางด้านลบเกี่ยวกับงาน 6 ด้านพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านผลประโยชน์ตอบแทนตามลำดับ (จากมากไปหาน้อย) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ (จากมากไปหาน้อย)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สีลมการแพทย์ จำกัด ระดับ 2 ถึง ระดับ 6 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง สังกัด และระดับพนักงาน แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่าง แต่เมื่อศึกษารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์

กับอายุ ปัจจัยด้านผลประ โยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับรายได้ สังกัด และระดับของพนักงาน
ปัจจัยด้าน โอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับตำแหน่งของพนักงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสีลม การแพทย์จำกัด ระดับ2 ถึง ระดับ6 จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ผู้บริหารสามารถนำ ผลการวิจัยไปเพื่อพัฒนาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น เพื่อธำรงรักษา พนักงานที่ดีและมีความสามารถไว้ โดยแก้ไขและปรับปรุงด้านต่อไปนี้

3.1.1 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ใน ระดับปานกลาง แต่ก็ยังเป็นด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดใน 6 ด้านที่ศึกษา ควรปรับปรุงกฎเกณฑ์การ ขึ้นเงินเดือนให้เหมาะสมและยุติธรรม อีกทั้งการปรับปรุงสวัสดิการต่างๆ ให้เหมาะสมกับตำแหน่ง และงานที่ทำด้วย

3.1.2 ด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง เพื่อธำรงรักษาระดับความพึงพอใจ และเพิ่มระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุงเรื่องปริมาณงานและ ภาระหน้าที่ให้เหมาะสม การให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน มากขึ้น

3.1.3 ด้านโอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับ ปานกลาง ควรปรับปรุงเรื่อง หลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่งให้ผู้ยุติธรรมและ เหมาะสม การทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นงานที่ทรมามีโอกาสก้าวหน้า

3.1.4 ด้านการบังคับบัญชา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ใน ระดับสูง เพื่อธำรงรักษาระดับความพึงพอใจ และเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงาน ควร ปรับปรุงเรื่อง ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการทำงาน ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน การให้รางวัล การลงโทษทางวินัยต่อลูกน้อง เป็นต้น

3.1.5 ด้านผู้ร่วมงาน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง เพื่อ ธำรงรักษาระดับความพึงพอใจ และเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงาน ควรปรับปรุงเรื่อง สถานที่ทำงานไม่ให้ความขัดแย้งหรือข้อพิพาทระหว่างบุคคลหรือระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง

3.1.6 ด้านสภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ใน ระดับสูง เพื่อธำรงรักษาระดับความพึงพอใจ และเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงาน ควร

ปรับปรุงเรื่อง บรรยากาศในการทำงานร่วมกันไม่มีความหวาดระแวง มีบรรยากาศที่เป็นมิตร และ การจัดปริมาณงานกับคนให้เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัดครั้งนี้ เป็น การศึกษาแบบภาพรวมของพนักงานรายเดือน ระดับ 2 ถึง ระดับ 6 โอกาสในการพัฒนางานวิจัย ครั้งต่อไปที่น่าสนใจทำการศึกษา คือ

3.2.1 การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานระดับ 1 ซึ่งเป็นพนักงานรายวัน เพื่อ ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสำหรับพนักงานรายวัน

3.2.2 ด้านความพึงพอใจในการทำงานของ บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัดแนวคิดใน แต่ละสังกัดที่มี ลักษณะทางสังคมที่แตกต่างกัน เช่น ฝ่ายการตลาด ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายการผลิต ฝ่ายบัญชีและการเงิน เป็นต้น

บรรณานุกรม

1. หนังสือ

- ธงชัย สันติวงษ์ (2540) *การวางแผน พิมพ์ครั้งที่ 5* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534) *จิตวิทยาการศึกษา* กรุงเทพมหานคร ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2548) *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS พิมพ์ครั้งที่ 4*
กรุงเทพมหานคร วิ.อินเตอร์ พรินท์ จำกัด
- เสนาะ ดิยาวี (2543) *การบริหารงานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 12* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อรุณ รักธรรม (2533) *มนุษย์สัมพันธ์กับนักบริหาร* กรุงเทพมหานคร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์
- Blum, Milton L. and Naylor, Jame C. (1968) *Industrial Psychology*. New York : Happer and
Rew.
- Hugh J. Arnold and Daniel C. Feldman. (1986) *Organizational behavior*. Singapore :
McGRAW HILL INTERNATIONAL EDUCATION.
- Robbins, S.P. (1997) *Essentials of Organizational Behavior*. 5th edition N.J. : Prentice-Hall
- Schermerhorn, John R., JR., and Other. (1982) *Management Organizational Behavior*. New
York : John Wiley and sons.

2. วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์

- กนกวรรณ วงศ์จันทร์ (2544) "ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา
พนักงานกลุ่มธุรกิจบริหารโทรคมนาคมโทรศัพท์" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- จิตติกา ขาวอ่อน (2547) "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง
การศึกษารัฐบาล" วิทยานิพนธ์ปริญญา สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เทพสตรี

- ชาติชาย มหาคีตะ (2543) "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ชมชื่น สมประเสริฐ (2542) "รูปแบบการเสริมแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาล" วิทยานิพนธ์คุณวุฒิบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ครุณี พร้อมทวีสิทธิ์ (2544) "ความพึงพอใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศต่อสวัสดิการที่ได้รับ: ศึกษากรณีเฉพาะ โรงงานญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี" ปัญหาพิเศษทางการบริหารทั่วไปปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ธนาวุฒิ เลิศเอกธรรม (2546) "การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหารนคร" สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นภาพร ชูเปี้ยเต็ง (2544) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มาสเทอร์ จำกัด" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- บุญรวย ฤกษ์ชัย (2543) "ความพึงพอใจของพนักงานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าประจำบ้านต่อสวัสดิการที่ได้รับ: ศึกษากรณีเฉพาะเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พอล แอ็ดกินส์ (2546) "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลพญาไท 1" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- มงคล รุ่งโรจน์ (2549) "การศึกษาแรงจูงใจการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความพึงพอใจของผู้ชมการแสดงธุรกิจบันเทิงพื้นบ้านคณะลิเก ไชยา มิตรชัย" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- เขวลักษณ์ สุทธิปริญญาพันธ์ (2546) "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน"

วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

สุชาดา เจนวัฒนวิทย์ (2545) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

78 samples Reliability with SPSS test

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	78	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
01 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	97.50	168.643	.440	.897
02 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	97.38	171.201	.365	.899
03 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	97.63	169.899	.399	.898
04 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	97.54	168.200	.445	.897
05 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	97.29	168.730	.429	.898
06 ด้านตัวเอง	96.51	171.552	.396	.898
07 ด้านตัวเอง	96.53	174.590	.303	.899
08 ด้านตัวเอง	96.74	167.726	.529	.896
09 ด้านตัวเอง	96.54	177.654	.128	.902
10 ด้านตัวเอง	97.03	169.116	.463	.897
11 ด้านโอกาสก้าวหน้า	97.12	170.597	.397	.898
12 ด้านโอกาสก้าวหน้า	97.50	167.058	.529	.896
13 ด้านโอกาสก้าวหน้า	97.44	169.678	.475	.897
14 ด้านโอกาสก้าวหน้า	96.86	175.603	.272	.900
15 ด้านโอกาสก้าวหน้า	97.17	168.452	.475	.897
16 ด้านการบังคับบัญชา	96.82	166.409	.596	.894
17 ด้านการบังคับบัญชา	96.86	163.889	.644	.893
18 ด้านการบังคับบัญชา	97.15	167.145	.556	.895
19 ด้านการบังคับบัญชา	96.82	166.097	.659	.894
20 ด้านการบังคับบัญชา	96.67	167.394	.551	.895
21 ด้านผู้ร่วมงาน	97.15	164.755	.568	.895
22 ด้านผู้ร่วมงาน	96.68	170.662	.469	.897
23 ด้านผู้ร่วมงาน	96.73	169.550	.496	.896

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (ต่อ)

78 samples Reliability with SPSS test

Item-Total Statistics (cont.)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
24 ด้านผู้ร่วมงาน	96.51	170.409	.492	.897
25 ด้านผู้ร่วมงาน	96.59	170.037	.529	.896
26 ด้านสภาพการทำงาน	96.60	172.944	.396	.898
27 ด้านสภาพการทำงาน	96.85	172.262	.392	.898
28 ด้านสภาพการทำงาน	96.54	174.641	.298	.900
29 ด้านสภาพการทำงาน	97.35	165.008	.483	.897
30 ด้านสภาพการทำงาน	97.21	170.139	.463	.897

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจความเที่ยงตรงแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. คุณชยาวุธ เต็กประยูร ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด
3. คุณนพสิทธิ์ ลีจิตวัฒน์เศรษฐ ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัทสีลมการแพทย์ จำกัด

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สීමการแพทย์ จำกัด เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

แบบสอบถามนี้ ไม่ต้องเขียนชื่อท่าน ขอให้ท่านอ่านและตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน และความคิดเห็นตามคำถาม การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ผลกระทบต่อสถานภาพและการทำงานของท่านแต่ประการใด เป็นเพียงการประกอบการวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับและนำไปวิเคราะห์ภาพรวมเท่านั้น

ทำนี้ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านไว้ ณ ที่นี้ อันจะส่งผลให้การวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นางสาว แววสุรีย์ มุสิกสาร
นักศึกษาระดับปริญญาโท
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 21 – 35 ปี 36 – 45 ปี 46 – 55 ปี
 55 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้ ต่ำกว่า 8,001 บาท 8,001 – 15,000 บาท
 15,001 – 25,000 บาท 25,001 – 35,000 บาท
 35,001 – 45,000 บาท สูงกว่า 45,000 บาท
5. ตำแหน่ง พนักงาน ผู้จัดการแผนก
 ผู้จัดการส่วน/ฝ่าย สูงกว่าผู้จัดการฝ่าย
6. แผนก/ส่วน/ฝ่าย ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายบริหารทั่วไป
 ฝ่ายการตลาด ฝ่ายประกันคุณภาพ
 เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนจัดซื้อ
 ส่วนผลิต แผนกคลังสินค้า
 แผนกวิศวกรโรงงาน อื่นๆ
7. ระดับพนักงาน ระดับ 2 ระดับ 3 ระดับ 4
 ระดับ 5 ระดับ 6 ระดับ 7
 ระดับ 8

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

คำแนะนำ โปรดพิจารณาว่าในการทำงาน ท่านเห็นด้วยต่อปัจจัยการทำงานเหล่านี้มากน้อยเพียงใด โดยให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความจริงและสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว (กรุณาตอบทุกข้อ)

- 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พอใจ
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง พอใจน้อย
- 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน					
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำเนินชีวิต					
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ, ระดับการศึกษา, ประสบการณ์และความสามารถ					
3. การขึ้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม					
4. สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่ง และงานที่ท่านทำ					
5. การแบ่งผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ได้แก่ โบนัส เงินตอบแทนพิเศษ เหมาะสมกับระดับพนักงานและประสบการณ์ในการทำงานของท่าน					
ปัจจัยด้านลักษณะงาน					
6. ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
7. ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความถนัด					
8. ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	5	4	3	2	1
9. งานที่ทำมีความน่าสนใจ ท้าทายความสามารถ และหลากหลาย					
10. ปริมาณงานและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบมีความเหมาะสม					
ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า					
11. ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ที่รับผิดชอบเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน					
12. หลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม เหมาะสม					
13. ตำแหน่งและงานที่ทำงานมีโอกาสก้าวหน้า					
14. ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ หรืองานที่ยากซับซ้อน ท้าทายความสามารถ					
15. ผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมที่เหมาะสมสำหรับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา					
16. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการวางแผนการปฏิบัติงาน					
17. ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาเหมาะสม					
18. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการทำงาน ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นค่าจ้างเงินเดือน การให้รางวัล การลงโทษทางวินัยต่อลูกน้อง					
19. ผู้บังคับบัญชามีความยืดหยุ่นให้กับลูกน้องในการทำงานที่เหมาะสม					
20. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ลูกน้องเข้าพบเพื่อปรึกษาขอคำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านผู้ร่วมงาน					
21. สถานที่ทำงานไม่มีความขัดแย้งหรือข้อพิพาทระหว่างบุคคลหรือระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง					
22. ผู้ปฏิบัติงานติดต่oprะสานงานระหว่างฝ่าย/แผนกมีความสะดวก ราบรื่น เต็มใจให้ความร่วมมือ					
23. เพื่อนร่วมงานรักใคร่นับถือท่าน					
24. ผู้ปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
25. ผู้ปฏิบัติงานได้รับความไว้วางใจและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน					
26. สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความสงบ และความสะอาดเหมาะสม					
27. วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีความพร้อม และมีคุณภาพ					
28. สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยจากความเสี่ยงในการทำงาน					
29. บรรยากาศในการทำงานร่วมกันไม่มีความหวาดระแวง การจ้องจับผิด การแก่งแย่งชิงดี การเอารัดเอาเปรียบ					
30. หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีจำนวนคนเหมาะสมกับปริมาณงาน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

คำแนะนำ ท่านต้องการเสนอแนะ สามารถเขียนลงไปในส่วนนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับ บริษัท สีส้มการแพทย์ จำกัด ในหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน

.....
.....
.....

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน

.....
.....
.....

3. ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า

.....
.....
.....

4. ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา

.....
.....
.....

5. ปัจจัยด้านผู้ร่วมงาน

.....
.....
.....

6. ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน

.....
.....
.....

ขอกราบขอบพระคุณในการร่วมมือตอบแบบสอบถาม

แววสุรีย์ มุสิกสาร

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาว แววสุรีย์ มุสิกสาร
วัน เดือน ปีเกิด	5 มิถุนายน 2517
สถานที่เกิด	อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2540
สถานที่ทำงาน	บริษัท สීමการแพทย์ จำกัด เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	ผู้จัดการระบบสารสนเทศ