

แรงจูงใจในการทำงานและการลาออกจากงาน
ของผู้แทนยาในประเทศไทย

นายอนุชา ครุฑทามาต

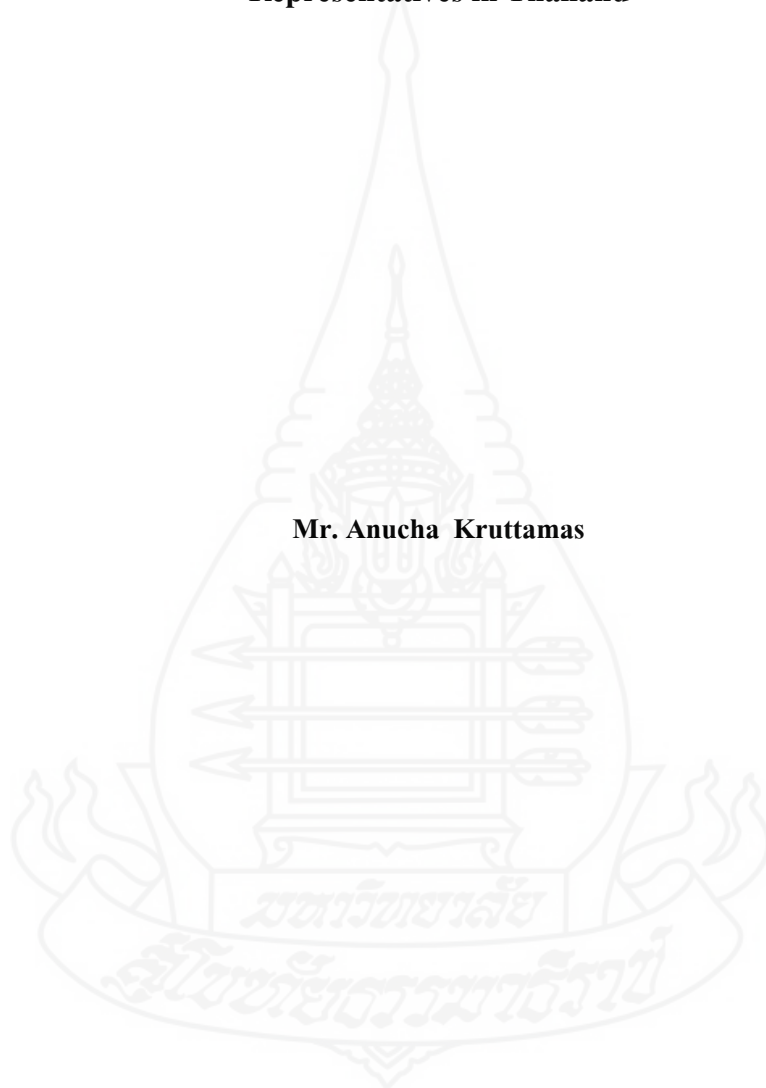


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการตลาด สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2558

**Working Motivation and Turnover of Pharmaceutical Sales
Representatives in Thailand**

Mr. Anucha Kruttamas



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration in Marketing

School of Management Science

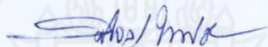
Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อวิทยานิพนธ์ แรงจูงใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
ชื่อและนามสกุล นายอนุชา ครุฑทามาส
แขนงวิชา การตลาด
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ
2. รองศาสตราจารย์ศิริชัย พงษ์วิชัย

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2559

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อติลล้า พงศ์ยี่หล้า)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ศิริชัย พงษ์วิชัย)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์.ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ แรงงูใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

ผู้วิจัย นายอนุชา คุรุทามาส รหัสนักศึกษา 2573002447 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ (2) รองศาสตราจารย์ศิริชัย พงษ์วิชัย **ปีการศึกษา** 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนยาในประเทศไทย (2) แรงงูใจในการทำงานของผู้แทนยาจากบริษัทยาในประเทศไทย (3) ระดับความสำคัญของแรงงูใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย (4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงงูใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย (5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย และ (6) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงูใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นผู้แทนยาในประเทศไทย จำนวน 385 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว กรณีการเปรียบเทียบเชิงซ้อนใช้วิธีการ แอล เอส ดี และเชฟฟีเทส

ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.9) มีอายุ 25-35 ปี และมีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาในสาขาเภสัชศาสตร์ ซึ่งทำงานทั้งในบริษัทข้ามชาติและของไทย รับผิดชอบเขตการขายในต่างจังหวัด มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท (2) แรงงูใจในการทำงานของผู้แทนยาจากบริษัทยาในประเทศไทยมีดังต่อไปนี้ โอกาสการก้าวหน้าในอาชีพ การบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เงินเดือนและค่าตอบแทน และความสำเร็จในการทำงาน (3) ระดับความสำคัญของแรงงูใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านโอกาสการก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และด้านความสำเร็จในการทำงาน (4) ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์กับแรงงูใจในการทำงาน (5) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ลักษณะของบริษัทที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา และรายได้ทั้งหมด โดยเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (6) แรงงูใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะแรงงูใจในการทำงานด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านเงื่อนไขในการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว

คำสำคัญ แรงงูใจในการทำงาน การลาออกจากงาน ผู้แทนยา

Thesis title: Working Motivation and Turnover of Pharmaceutical Sales Representatives in Thailand

Researcher: Mr. Anucha Kruttamas; **ID:** 2573002447; **Degree:** Master of Business Administrative (Marketing);

Thesis advisors: (1) Yuthana Thamcharoen, Associate Professor; (2) Sirichai Pongwichai, Associate Professor;

Academic year: 2015

Abstract

This research aims to: (1) explore personal characteristics of pharmaceutical sales representatives (PSRs) in Thailand; (2) study work motivation of PSRs in Thailand; (3) study the importance level of work motivation of PSRs in Thailand; (4) examine relationship between personal characteristics and work motivation of PSRs in Thailand; (5) examine relationship between personal characteristics and turnover of PSRs in Thailand; and (6) examine relationship between work motivation and turnover of PSRs in Thailand.

This research was a survey research. 385 samples from Thai PSRs population were collected to answer the questionnaires. For sampling process, the researcher used multistage sampling, including quota, simple random, and convenience sampling. Data were analyzed by descriptive statistics – frequency, percentage, mean, standard deviation. Hypotheses were tested by mean difference test (t-Test) and one-way analysis of variance (one-way ANOVA). Fisher's Least Significant Difference method (LSD) and Scheffe's Multiple Contrast method were used for post hoc analysis.

The result showed that: (1) 56.9% of respondents were female, aged between 25-35 years old. 66.8% of them were single. Respondents earned bachelor degree in Pharmaceutical Sciences and others. PSRs came from both multinational companies and local companies. Their territories were Bangkok, upcountry, and hybrid. Period of working was 1-3 years, and average total monthly income was 50,001-90,000 baht; (2) the most important factor of work motivation was advancement, and respectively followed by supervision and relationship with managers, salary, and achievement; (3) PSRs rated the importance of overall work motivation at a high level. Considering each aspect, advancement was the highest, followed by supervision, relationship with managers, salary and compensation, and achievement; (4) personal characteristics of respondents did not relate to work motivation; (5) personal characteristics – age, marital status, company type, working experiences, and total monthly income, had showed the relationship with turnover of PSRs at statistically significance at 0.05 level; and (6) the study also revealed statistically significant at 0.05 level in the relationship between work motivation and turnover of PSRs. Status, relationship with peers, supervision, and relationship with managers, company policy, working conditions, and personal life had statistically significant relationship with a turnover.

Keywords: Work Motivation, Turnover, Pharmaceutical Sales Representative

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ยุทธนา ชรรณเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ศิริชัย พงษ์วิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รวมถึง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลา พงศ์ยี่หล้า ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ อย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว และผู้ช่วยศาสตราจารย์จินดาพร ภูริพัฒนาวงษ์ ที่เป็นกำลังใจสำคัญให้กับผู้วิจัย คอยดูแล ชี้แนะและอบรมสั่งสอนเสมอมา รวมถึง กราบขอบพระคุณผู้ประสานงานในการแจกแบบสอบถาม และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการแจกจ่ายและตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการทุกท่าน บุคลากร และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา คอยสนับสนุน และเปิด โอกาสทางการศึกษาให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียนในระดับบัณฑิตศึกษาอย่างไร้ข้อจำกัดใดๆ

อนุชา ครุฑทามาส

สิงหาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ	10
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออก	18
การขายโดยพนักงานขายและการจัดการทีมขาย	27
ผู้แทนยา	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนยาในประเทศไทย	39
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย	55
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	56
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	102
สรุปการวิจัย	102
อภิปรายผล	107
ข้อเสนอแนะ	111
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	119
ก แบบสอบถาม	120
ข รายชื่อบริษัทในประเทศไทยและการเป็นสมาชิกสมาคมของแต่ละบริษัท	128
ประวัติผู้วิจัย	136



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 รูปแบบของการจ่ายเงินตอบแทนแก่พนักงานขาย	12
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	39
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน	42
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	43
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	44
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ	45
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านสถานภาพ	46
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	47
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	48
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	49
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	50
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน	51
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว	52
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญ และลำดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย	54
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แนวโน้มการลาออกจากงาน และลำดับความสำคัญของแนวโน้มการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย	55
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามเพศ	57
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามอายุ	58
ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test	61
ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD	62
ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD	63
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพการสมรส	64
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี	65
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของบริษัทที่สังกัด	67
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของเขตการขายที่รับผิดชอบ	69
ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

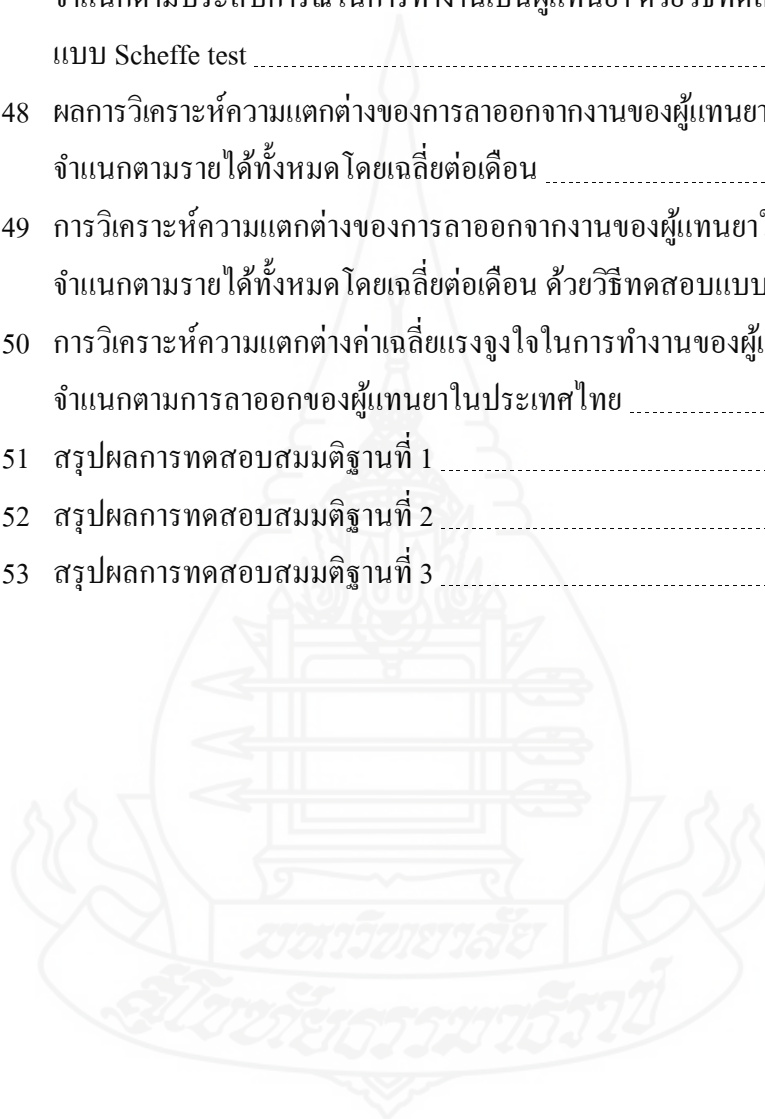
	หน้า
ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงงูใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test	72
ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงงูใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test	73
ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงงูใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test	74
ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงงูใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา	75
ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงงูใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test	78
ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงงูใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD	79
ตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงงูใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test	80
ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงงูใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD	81
ตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงงูใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน	83
ตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test	86
ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD	87
ตารางที่ 4.38 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test	88
ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามเพศ	89
ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามอายุ	90
ตารางที่ 4.41 การวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD	90
ตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพการสมรส	91
ตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี	92
ตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของบริษัทที่สังกัด	92
ตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ	93
ตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.47 การวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงานเป็นผู้แทนยา ด้วยวิธีทดสอบ แบบ Scheffe test	94
ตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน	95
ตารางที่ 4.49 การวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test	96
ตารางที่ 4.50 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยา จำแนกตามการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย	97
ตารางที่ 4.51 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	99
ตารางที่ 4.52 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	100
ตารางที่ 4.53 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3	100



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	14
ภาพที่ 2.2 กระบวนการจัดการทีมขาย	29



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธุรกิจต่างๆ มีการแข่งขันที่ท้าทายในหลากหลายด้าน ธุรกิจจึงจำเป็นต้องอาศัยการจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขายและการตลาด ปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ก็คือ “พนักงานขายหรือผู้แทนขาย” ดังนั้นธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานขายเข้าร่วมในหน่วยขายของธุรกิจ อย่างไรก็ตามการหาพนักงานขายที่ดีหรือพนักงานขายที่จะประสบความสำเร็จนั้นเป็นเรื่องยากพอสมควร (อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล, 2541)

กระบวนการทางการตลาด (Marketing Process) ของสินค้าโดยทั่วไปจะเริ่มจากผู้ผลิต (Supplier) ผลิตสินค้าหรือบริการไปสู่ลูกค้าเป้าหมาย (Target Customers) และส่งต่อไปยังผู้บริโภคสุดท้าย (End Users) (เสริมศิริ กิติวิริยะกุล, 2546) แตกต่างจากสินค้าที่เป็นยาและเวชภัณฑ์ ซึ่งเป็นสินค้าที่ผู้บริโภคสุดท้ายคือผู้ป่วย ไม่ได้ตัดสินใจเลือกซื้อหรือเลือกใช้ด้วยตนเอง แต่จะถูกตัดสินใจเลือกแทนโดยแพทย์หรือบุคลากรทางการแพทย์ ดังนั้นการดำเนินกิจกรรมทางการตลาด (Marketing activity) จะมุ่งไปที่ตัวแพทย์หรือบุคลากรทางด้านสาธารณสุขเป็นหลัก เมื่อพิจารณาตลาดยาในเมืองไทย ในไตรมาสที่ 2 ของปี 2559 (ReportLinker, 2559: ออนไลน์) ตลาดยาในประเทศไทยมีมูลค่าอยู่ที่ 160,000 ล้านบาท มีอัตราการเติบโต 5.3% (เทียบกับไตรมาสที่ 2 ของปี 2558 ซึ่งมีมูลค่า 152,000 ล้านบาท) และอาจมีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้นด้วยปัจจัยโครงสร้างประชากรของไทยที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุมากขึ้น ทำให้ความต้องการใช้ยาเฉพาะทางมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นด้วย (รายงานสรุปภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2558) จะเห็นได้ว่าบริษัทยายังมีโอกาสในการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดในอุตสาหกรรมยาอีกมากมาย อย่างไรก็ตามพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 ได้กำหนดแนวทางการโฆษณาขายยาไว้หลายประเด็น เช่นในมาตราที่ 88 วรรค 2 มีใจความสรุปได้ว่าข้อจำกัดต่างๆ ในการโฆษณาขายยานั้น จะยกเว้นไม่บังคับใช้ในกรณีที่ทำการโฆษณากับแพทย์ นั่นหมายถึง การห้ามไม่ให้มีการโฆษณาขายยาโดยตรงต่อตัวผู้ป่วย หรือการโฆษณาขายยาบางประเภทจะกระทำได้กับแพทย์หรือบุคลากรทางการแพทย์เท่านั้น อีกทั้งข้อความหรือภาพยนตร์โฆษณายาจะต้องมีการตรวจสอบจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ก่อนทุกครั้ง ด้วย

ข้อจำกัดเหล่านี้ ทำให้การดำเนินการตลาดยาและเวชภัณฑ์มีความแตกต่างจากสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไปด้วยเช่นกัน โดยบริษัทยาส่วนใหญ่จะใช้พนักงานขายที่เรียกกันว่า *ผู้แทนยา (Pharmaceutical Sales Representatives)* หรือ *ดีเทลยา (Medical detailer)* โดยการขายของผู้แทนยานั้นนับเป็นการขายโดยพนักงานขาย หรือการขายโดยบุคคล (Personal selling) ซึ่งหมายถึงรูปแบบของการสื่อสารที่ใช้สื่อบุคคลในการส่งข้อมูลข่าวสารของสินค้าและบริการไปสู่ผู้บริโภค รวมถึงมีการโน้มน้าวใจตลอดจนมีการตอบข้อซักถามต่างๆ ในลักษณะของการสื่อสารสองทาง (Two-way communication) อันมีเป้าหมายเพื่อทำให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในที่สุด (นรฤต วนัฒะเมธ, 2557, 248) การขายโดยผู้แทนยานับเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัทยาเพราะผู้แทนยาจะเป็นผู้ให้รายละเอียดข้อมูลยาแก่แพทย์ เภสัชกร และบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อให้ตัดสินใจเลือกใช้ยากับผู้ป่วยและออกคำสั่งซื้อยาจากบริษัท ซึ่งจากการวิจัยการตลาดพบว่าแพทย์ส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลที่ได้จากผู้แทนยาในการสั่งจ่ายให้กับคนไข้ (Thomas & Raymond, 1989 อ้างใน อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล, 2541) ดังนั้นผู้แทนยาจะต้องมีความรู้ในการให้ข้อมูล และตอบข้อซักถามจากแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับบริษัทที่ตนสังกัดอยู่

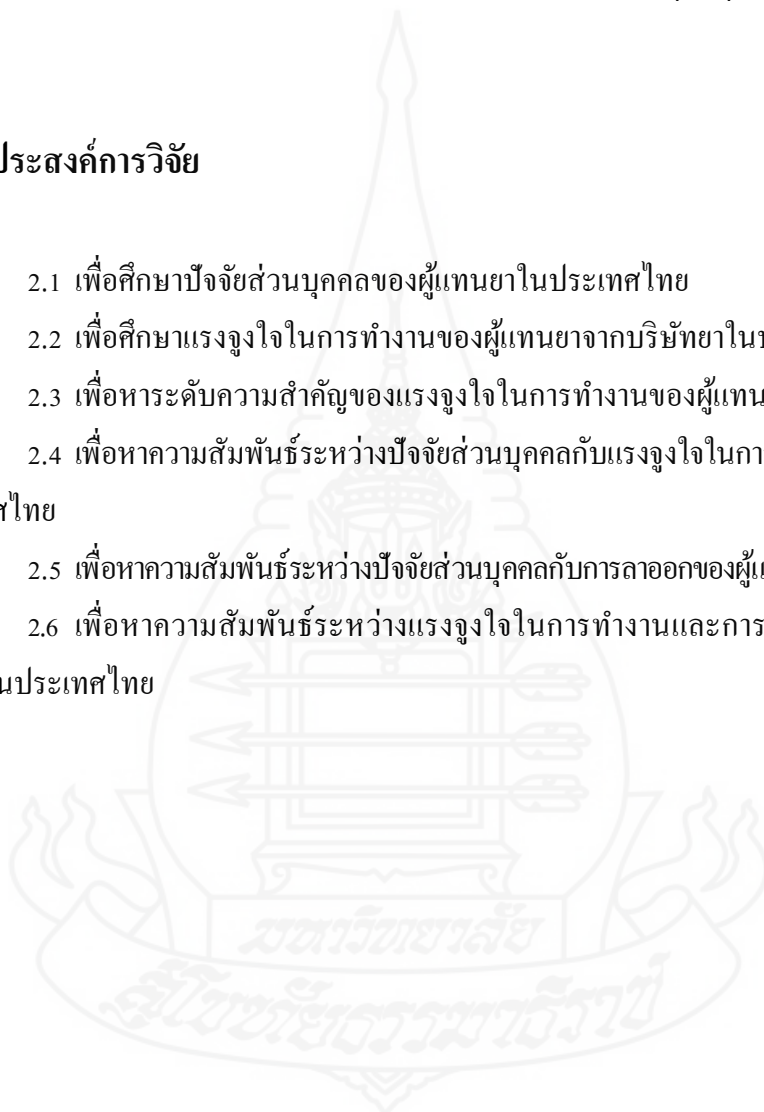
เนื่องจากบริษัทยาข้ามชาติให้ความสำคัญในองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ ทั่วโลกการออกฤทธิ์ของยา ความรู้ในการรักษาโรค และทักษะด้านสารสนเทศ อีกทั้งเพราะผู้แทนยาต้องเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่แพทย์ เภสัชกร และบุคลากรทางการแพทย์ในฐานะลูกค้า จึงมีความจำเป็นต้องใช้ผู้แทนยาที่สำเร็จการศึกษาด้านเภสัชศาสตร์หรือวิทยาศาสตร์สุขภาพ เช่น พยาบาลศาสตร์ หรือเทคนิคการแพทย์ เป็นต้น แต่ในขณะที่บริษัทยาในประเทศ ผู้แทนยาไม่จำเป็นต้องจบทางด้านวิทยาศาสตร์ เพราะยามักเป็นยาที่ผลิตขึ้นเลียนแบบยาจากบริษัทยาข้ามชาติที่แพทย์มีความคุ้นเคยมาเป็นระยะเวลานานแล้ว ดังนั้นบริษัทยาในประเทศจึงให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นหลัก (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท แก๊สโซลีนไทย จำกัด, อ้างใน พรทิพย์ วานิชจรูญเกียรติ, 2553) อย่างไรก็ตามลักษณะการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรและไม่ใช่เภสัชกรนั้นไม่มีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นในขั้นตอนของการแสวงหาลูกค้า การเข้าพบลูกค้า การรับมือกับข้อโต้แย้งและข้อสงสัย การปิดการขาย หรือแม้กระทั่งกิจกรรมทางการตลาดอื่นๆ ดังนั้นความต้องการของบริษัทยาเกี่ยวกับความเป็นเภสัชกรหรือไม่ใช่เภสัชกรของผู้แทนยานั้นอาจขึ้นกับปัจจัยอื่นๆ เช่น ลักษณะของยาที่รับผิดชอบ การกำหนดเป้าหมายของการทำงานที่เป็นยอดขาย เป็นต้น (อรรณพ สุทรนนท์ และวรรณี ชัยเฉลิมพงษ์, 2556)

เว็บไซต์ MIMS Thailand (2559, ออนไลน์) ซึ่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวยาและบริษัทที่จำหน่ายในประเทศไทย พบว่ามีบริษัทที่ปรากฏที่ตั้งสำนักงานอยู่ในเมืองไทยทั้งหมด 164 บริษัท โดยแบ่งเป็นบริษัทข้ามชาติ 70 บริษัท และบริษัทของไทย 94 บริษัท นอกจากนี้มีบริษัทที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมผู้ศึกษาและผลิตเภสัชภัณฑ์ (Pharmaceutical Research & Manufacturers Association, PReMA) จำนวน 38 บริษัท (สมาคมผู้ศึกษาและผลิตเภสัชภัณฑ์, 2559: ออนไลน์) และมีบริษัทที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมไทยอุตสาหกรรมผลิตยาแผนปัจจุบัน (Thai Pharmaceutical Manufacturers Association, TPMA) จำนวน 56 บริษัท (สมาคมไทยอุตสาหกรรมผลิตยาแผนปัจจุบัน, 2559: ออนไลน์) และเนื่องจากอุตสาหกรรมยามีคู่แข่งกันหลายบริษัท และมีการแข่งขันที่รุนแรง โดยมีการแข่งขันทั้งในด้านคุณภาพและมาตรฐานของตัวยาของแต่ละบริษัท และการแข่งขันในการบริการลูกค้า ผู้แทนยาจะต้องทำงานภายใต้สภาวะกดดันค่อนข้างสูงจากทั้งฝั่งบริษัท ที่ต้องการสร้างยอดขาย การติดต่อประสานงานกับแผนกต่างๆ ภายในบริษัท การเดินทางภายในเขตการขาย กว้างกดดันจากลูกค้า เช่น การเจรจาต่อรองหรือการปัญหาให้ลูกค้า รวมไปถึงภาวะกดดันจากคู่แข่ง เหล่านี้เป็นผลให้ผู้แทนยาเกิดความเครียด ในปี พ.ศ. 2547 สมาคมผู้ศึกษาและผลิตเภสัชภัณฑ์ได้ทำการสำรวจอัตราการเข้าออกงาน (Turnover) ของพนักงานบริษัทยาข้ามชาติที่เป็นสมาชิก ซึ่งในขณะนั้นมีสมาชิกทั้งหมด 38 บริษัท พบว่า มีอัตราสูงถึงร้อยละ 10.9 (Thailand TRS PReMA Survey Premium May 2005, PP.11 อ้างใน พรทิพย์ วานิชจรูญเกียรติ, 2553) และจากการสำรวจของบริษัท วัตสัน ไวแอท พบว่า ในปี 2008 มีการเข้าออกของผู้แทนยาในบริษัทต่างๆ สูงถึง 18.4% ซึ่งสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น และในปี 2009 มีการเข้าออกลดลงเหลือ 11.4% (ศูนย์รวมข้อมูลด้านบริหารงานบุคคล กุมภาพันธุ์ 2553 ฉบับ 4187 ประชาชาติธุรกิจ อ้างใน พรทิพย์ วานิชจรูญเกียรติ, 2553) แต่ก็ยังเป็นอัตราที่สูงอยู่ ซึ่งการลาออกของผู้แทนยานั้นส่งผลให้บริษัทอาจมีผลกระทบเรื่องยอดขายที่ลดลงในเขตการขายที่ผู้แทนยาออกไป หรืออาจเกิดการแทนที่จากคู่แข่ง เป็นต้น อีกทั้งงานผู้แทนยาต้องใช้ทักษะความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และความเป็นมืออาชีพสูง ส่งผลให้ธุรกิจต้องมีการสรรหาและคัดเลือกตัวบุคลากรที่มีความสามารถและคุณภาพจึงต้องสรรหาและคัดเลือกผู้แทนที่มีความรู้ที่ดี มีทักษะในการขาย และมีใจรักในงานบริการ รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมกับผู้แทนยา เพราะถ้าหากบริษัทยาสามารถตอบสนองผู้แทนยาได้ทั้งด้านร่างกายและจิตใจแล้ว ย่อมส่งผลให้ผู้แทนยาที่มีความตั้งใจในการทำงาน และลดการลาออกจากการงานของผู้แทนยาได้ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้แทนยาสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของบริษัทและทำงานกับบริษัทได้อย่างมีความสุข

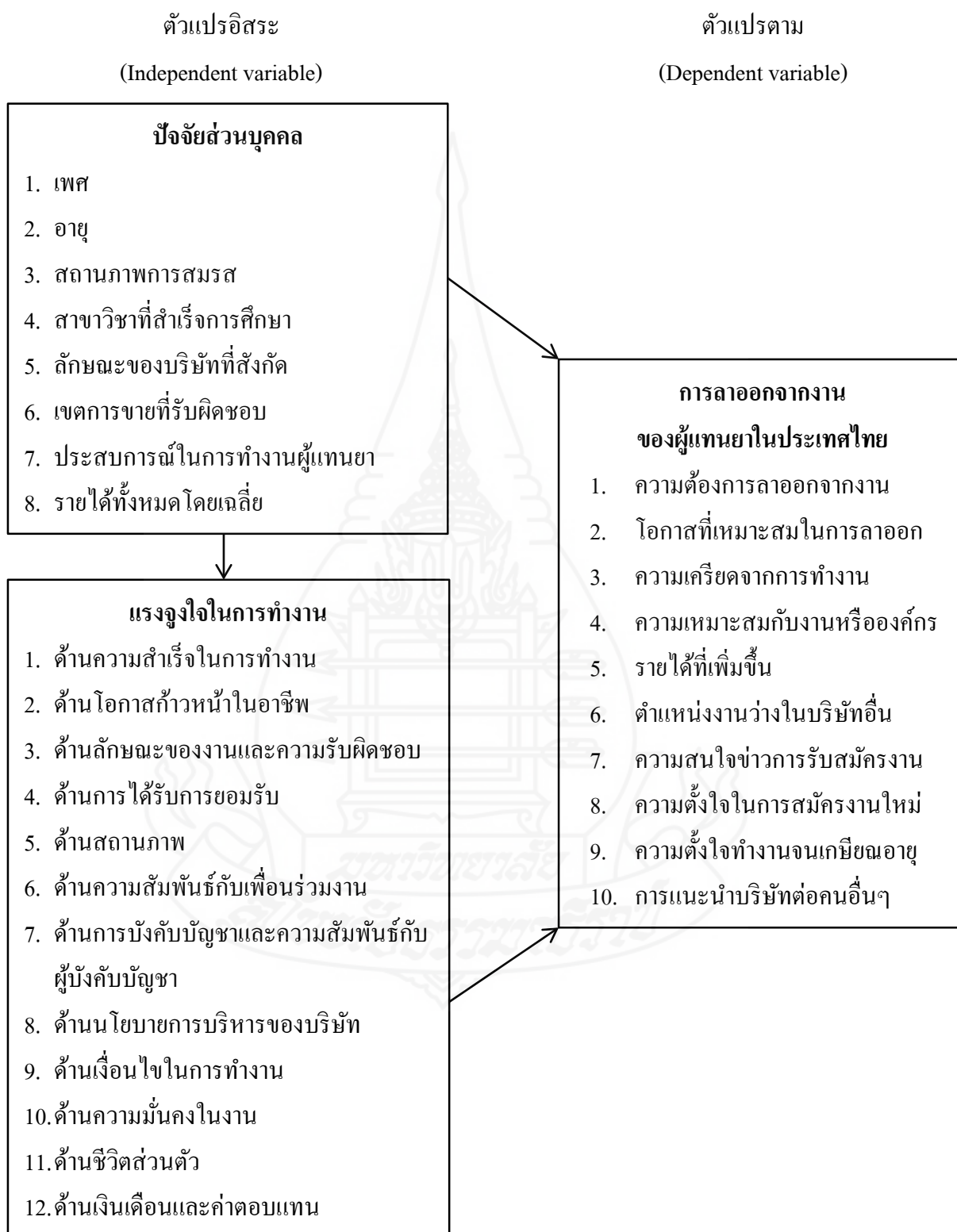
ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัทยาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการจัดการทีมขาย โดยเฉพาะเรื่องการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมกับผู้แทนยา และหาแนวทางเพื่อลดการลาออกจากงานของผู้แทนยา รวมถึงการรักษาผู้แทนยาไว้ให้อยู่กับบริษัทเพื่อร่วมกันทำงานด้านการขายอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างยอดขายและช่วยบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทยาต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนยาในประเทศไทย
- 2.2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาจากบริษัทยาในประเทศไทย
- 2.3 เพื่อหาระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนในประเทศไทย
- 2.4 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
- 2.5 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย
- 2.6 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย



3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ลักษณะของบริษัทที่สังกัด เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นผู้แทนยา และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ลักษณะของบริษัทที่ทำงาน เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นผู้แทนยา และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 3: แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษาตัวแปรต่อไปนี้

5.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ลักษณะของบริษัทที่สังกัด เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพในการทำงาน และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ย

แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยด้านต่างๆ 12 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านเงื่อนไขในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

5.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ การลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากร คือ ผู้แทนยาในประเทศไทยที่สังกัดทั้งบริษัทยาข้ามชาติ (Originator company/Multinational corporations) และบริษัทยาของไทย (Local company/Generic company) ทั้งที่เคยลาออกจากงาน ยังไม่เคยลาออกจากงาน และมีความคิดว่าจะลาออกจากงาน

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ทำการวิจัยตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2558 – 31 กรกฎาคม 2559

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ผู้แทนยา หมายถึง พนักงานขายที่เป็นตัวแทนของบริษัทยาที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลหรือความรู้เกี่ยวกับยา และเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลและคลินิก รวมไปถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่แล้วจะทำหน้าที่ติดต่อกับแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการสั่งจ่ายยาในผู้ป่วย และติดต่อเภสัชกรเพื่อส่งเสริมให้มีการสั่งซื้อยา

6.2 แรงจูงใจในการทำงาน (Working Motivators) หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน คอยกระตุ้นให้พนักงานทุ่มเทตามความสามารถและพยายามทำงานให้ได้ดีที่สุด รวมไปถึงเป็นปัจจัยที่ป้องกันและลดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของพนักงาน ในการวิจัยนี้แรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัย 12 ด้าน ดังนี้

6.2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การมีความสุขกับงานที่ทำ มีความสำเร็จในงาน เช่น สามารถปิดยอดขายได้ภายในเวลาที่กำหนด รวมไปถึงความพึงพอใจเมื่องานประสบความสำเร็จ

6.2.2 ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (Growth and Advancement) หมายถึง ความก้าวหน้าของตำแหน่งงานภายในบริษัทยา รวมไปถึงโอกาสที่บริษัทยาให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเองให้พร้อมต่อการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต

6.2.3 ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ (The Work itself and Responsibility) หมายถึง งานที่ผู้แทนยาต้องทำทั้งหมด เช่น การเข้าเยี่ยมลูกค้า การบริหารเวลาในการเดินทางภายในเขตการขาย ยังหมายรวมถึงงานเอกสารต่างๆ ที่ผู้แทนยาต้องทำอีกด้วย

6.2.4 ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างาน เพื่อร่วมงาน และลูกค้า โดยลักษณะของการยอมรับนับถือนั้นอาจจะอยู่ในรูปแบบของการแสดงความยินดี การกล่าวชื่นชม การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

6.2.5 ด้านสถานภาพ (Status) หมายถึง ส่วนเพิ่มเติมหรือส่วนเสริมของงานที่ทำให้สถานะของงานมีเกียรติหรือมีศักดิ์ศรี เช่น การช่วยให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดีจากการได้ใช้ยาที่ผู้แทนยาเป็นคนขาย การเป็นส่วนหนึ่งในทีมดูแลผู้ป่วย เป็นต้น

6.2.6 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในเชิงการแสดงออกและคำพูด เช่น การรับฟังความคิดเห็น การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หรือแม้แต่การร่วมแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

6.2.7 ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Supervision and Relationship with supervisor) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไป ทั้งในเชิงการแสดงออกและคำพูด เช่น การรับฟังความคิดเห็น การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หรือแม้แต่การร่วมแสดงความคิดเห็น เป็นต้น รวมไปถึงความยุติธรรมในการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งของผู้บริหารด้วย

6.2.8 ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท (Company policy and Administration) หมายถึง แนวทางการดำเนินงานของบริษัทในแต่ละบริษัทที่วางไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงกฎจริยธรรมในการขาย และการไว้วางใจให้อำนาจการตัดสินใจแก่ผู้แทนยา

6.2.9 ด้านเงื่อนไขในการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพการทำงานที่เหมาะสม การมีฝ่ายสนับสนุนการขาย การมีเทคโนโลยีมาช่วยในการขาย และการมีโครงสร้างทีมขายที่เหมาะสมทั้งในแง่จำนวนผู้แทนยาและเขตการขายที่รับผิดชอบ

6.2.10 ด้านความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความมั่นคงของบริษัทฯ ที่ผู้แทนยาสังเกตอยู่ การมีสัญญาจ้างงานที่ชัดเจน รวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน การมีการป้องกันความเสี่ยงต่างๆ จากการทำงาน

6.2.11 ด้านชีวิตส่วนตัว (Personal life) หมายถึง การใช้ชีวิตส่วนตัวนอกเหนือจากเวลางาน เช่น การมีเวลาทำงานอดิเรกที่สนใจ การใช้เวลาร่วมกิจกรรมกับคนในครอบครัว โดยที่ไม่มีการรบกวนของงานประจำที่ทำ

6.2.12 ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง หรือเงินรางวัลค่าตอบแทนทั้งหมดที่ได้รับ รวมถึงการปรับขึ้นของอัตราเงินเดือนด้วย

6.3 การลาออก (Turnover) การที่พนักงานมีความคิด ความตั้งใจลาออกจากบริษัทฯ ไปทำงานยังบริษัทอื่น หรือเมื่อมีโอกาสหรือทางเลือกอื่นที่ดีกว่า ไม่ว่าจะเพิ่มรายได้ที่เพิ่มขึ้นหรือปริมาณงานที่ลดลง รวมไปถึงการสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกของบริษัทฯ แต่ไม่รวมถึงการสิ้นสภาพสมาชิกผู้แทนยาที่ไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ การเกษียณอายุ การเจ็บป่วยร้ายแรง ดาย ถูกเชิญออก หรือถูกไล่ออก

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้สามารถกำหนดคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้แทนยา เพื่อการสรรหาและคัดเลือกผู้แทนยาที่เหมาะสมกับบริษัทฯ ในอนาคต

7.2 ทำให้สามารถกำหนดแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยา เพื่อป้องกันการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

7.3 เพื่อให้ผู้บริหารนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการจัดการทีมขายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในส่วนของการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมแก่ผู้แทนยา และเพื่อเป็นแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกผู้แทนยาที่เหมาะสมกับบริษัทฯ

7.4 เพื่อให้ผู้บริหารนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการลดอัตราการลาออกจากงานของผู้แทนยา รวมถึงเป็นแนวทางแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงการทำงานของผู้แทนยาที่ต้องการจะลาออกจากงาน



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

1.1 นิยามของแรงจูงใจ

นิติน พุฒิชัย (2556, PP.184) สรุปความหมายของแรงจูงใจว่า เป็นพลังที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล และเป็นแรงผลักดันให้คนแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2551) กล่าวว่า การจูงใจหมายถึงกระบวนการต่างๆ ที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นให้จากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรม เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของเป้าหมายที่ต้องการ

สติเฟินส์ พี. ร็อบบินส์ และ มารี เคาล์เตอร์ (2553, PP.209) ให้ความหมายแรงจูงใจว่า คือ กระบวนการที่ความพยายามของบุคคลได้รับการกระตุ้น (Energized) ชี้้นำ (Directed) และรักษาให้คงอยู่ (Sustained) จนกระทั่งงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542, PP.195) ได้กล่าวว่า ความปรารถนาที่จะใช้ความพยายามเพื่อจะตอบสนองความต้องการของเราเรียกว่าการจูงใจ ในแง่ของงานขาย การจูงใจเป็นความพยายามที่ผู้แทนขายต้องการกระทำต่อแง่ต่างๆ ของงานของเขา

Thomas N. Ingram, Raymond W. LaForge, Romon A. Avila, Charles H. Schwepker Jr., & Michael R. Williams (2006, PP.216) สรุปไว้ว่า แรงจูงใจเป็นปรากฏการณ์ที่มองไม่เห็น และมีคำที่ช่วยให้ผู้จัดการฝ่ายขายอธิบายสิ่งที่เขาคาดหวังในตัวพนักงานขายของเขา คือ ความแรง (intensity), การคงอยู่ (persistence), และการมีทิศทาง (direction)

William L. Cron และ Thomas E. DeCarlo (2006, PP.302) ได้นิยามความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า หมายถึงความเต็มใจส่วนบุคคลที่จะใส่ความพยายามในการทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่เดียวกันก็เพื่อสร้างความพึงพอใจในตนเองด้วย

สำหรับในงานวิจัยนี้ผู้ศึกษาให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ด้วยการถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า ทำให้เกิดเป็นการกระทำหรือพฤติกรรมที่มีทิศทางในการตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร และตอบสนองต่อความพอใจต่อตนเอง

1.2 ประเภทของแรงจูงใจ

การแบ่งประเภทของแรงจูงใจ สามารถแบ่งเป็น *แรงจูงใจภายในตัวบุคคล (Intrinsic motivation/Intrinsic reward)* หมายถึง สิ่งที่ตัวผู้แทนขายได้พบและรับมาเองเพราะมัน “พึงคิด” อยู่กับคุณสมบัติของงาน เช่น ความสำคัญของงาน หรือความเป็นอิสระ และ *แรงจูงใจภายนอกตัวบุคคล (Extrinsic motivation/Extrinsic reward)* ซึ่งเกิดมาจากปฏิกิริยาของผู้จัดการฝ่ายขายหรือของบริษัท เช่น การจ่ายค่าตอบแทน หรือการยอมรับ รอยยิ้มจากผู้จัดการฝ่ายขาย การทักทายหรือคำชื่นชม การมอบหมายงานพิเศษจากหัวหน้างาน การที่ผู้จัดการขายคำปรึกษาจากพนักงาน (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2542, PP.195-196; Jonh F. Tanner, Earl D. Honeycutt, and Robert Erffmeyer, 2009; Gerald L. Manning & Barry L. Reece, 2007) ซึ่งนักการตลาดได้ใช้แรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกในการสร้างแรงจูงใจแก่ทีมขาย ทั้งนี้ในคนทั่วไปรางวัลหรือสิ่งจูงใจที่มีคุณค่าสูงได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า และการประสบความสำเร็จ ส่วนรางวัลหรือแรงจูงใจที่มีค่าน้อยได้แก่ การได้รับการยอมรับ ความปลอดภัย และการได้รับความเคารพ ซึ่งแตกต่างจากพนักงานขาย เพราะแรงจูงใจที่มีคุณค่าสูงคือการจ่ายค่าตอบแทน โอกาสในการก้าวหน้า และความพึงพอใจภายในตนเอง ในขณะที่ความมั่นคงในงานนั้นเป็นแรงจูงใจที่มีค่าน้อยสำหรับพนักงานขาย ทั้งนี้ในบางบริษัทอาจจัดให้มีการแข่งขันการขาย (Sales contest) เพื่อจูงใจพนักงานขาย (Kotler & Keller, 2012; Gerald L. Manning & Barry L. Reece, 2007; Michael D. Hutt & Thomas W. Speh, 2010)

นอกจากนี้ยังมีการแบ่งประเภทรูปแบบของแรงจูงใจที่เป็นตัวเงิน และแรงจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน (จิระภรณ์ ตันติชัยรัตนกุล, 2556; Dhruv Grewal & Michael Levy, 2010, PP.602-603; Thomas N. Ingram, Raymond W. LaForge, Romon A. Avila, Charles H. Schwepker Jr., & Michael R. Williams, 2006; William L. Cron & Thomas E. DeCarlo, 2006) *แรงจูงใจที่เป็นตัวเงิน (Financial motivation/Cash incentive)* หมายถึงการจูงใจพนักงานขายโดยใช้สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน ซึ่งโดยปกติพนักงานขายจะได้รับเงินในรูปของเงินเดือนอยู่แล้ว แต่จะมีการจ่ายเงินพิเศษเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติภารกิจที่กำหนดไว้ได้สำเร็จ เช่น การแข่งขันการขาย (sales contest) โดยให้เงินเป็นรางวัล ในการจัดการทีมขายอาจจะจ่ายเงินค่าตอบแทนทั้งหมดมาในรูปของเงินเดือน (salary plan) ในขณะที่บางบริษัทอาจจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินในรูปแบบคอมมิชชัน (straight commission) ซึ่งเป็นสัดส่วนกับยอดขายที่พนักงานขายทำได้ อย่างไรก็ตามบางบริษัทก็มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินในรูปแบบผสมกันทั้งในรูปของเงินเดือนและคอมมิชชันด้วย ทั้งนี้รูปแบบของการจ่ายเงินแต่ละแบบก็มี ข้อดี ข้อเสีย ที่แตกต่างกัน จึงต้องประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับพนักงานขายหรือธุรกิจแต่ละประเภท ดังตารางที่ 2.1 (William L. Cron & Thomas E. DeCarlo, 2006, PP.219)

ตารางที่ 2.1 รูปแบบของการจ่ายเงินตอบแทนแก่พนักงานขาย

รูปแบบของ การจ่ายค่าตอบแทน	ข้อดี	ข้อเสีย	ความนิยมใช้
เงินเดือน (salary plan)	ง่ายต่อการบริหารจัดการ; สามารถวางแผนและจัดหา งบไว้ล่วงหน้าได้; เพิ่มความ ภักดีของลูกค้า; สามารถ ควบคุมกิจการที่ไม่เกี่ยวกับการ ขายได้	ไม่มีเงินรางวัลเพื่อดึงดูดให้ เกิดการพัฒนา; การจ่ายเงินมัก ขึ้นกับความรู้สึก; มีความเสี่ยง ในอุตสาหกรรมที่ไม่มีการ เจริญเติบโต	พนักงานฝึกหัด; พนักงานฝ่าย- สนับสนุนการขาย
คอมมิชชัน (commission)	การจ่ายสัมพันธ์กับผลงาน; เป็นแรงจูงใจที่มีอำนาจสูง ในการเพิ่มผลงาน	การสร้างความภักดีของ พนักงานต่อบริษัททำได้ยาก; ไม่สามารถควบคุมกิจกรรม ที่ไม่เกี่ยวกับการขายได้	ธุรกิจ-อสังหา ิมทรัพย์; ธุรกิจ ประกันชีวิต; ธุรกิจ ค้าส่ง; ธุรกิจยานยนต์
แบบผสม (combination)	มีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยน ได้	มีความซับซ้อนในการจัดการ	นิยมใช้อย่าง แพร่หลาย

แรงจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non-financial motivation / Non-cash incentives) หมายถึง การจูงใจพนักงานขายโดยใช้สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินอาจจะเป็นสิ่งจูงใจต่างๆ ไป เช่น นโยบายและการบริหารงานของบริษัท ความรู้สึกมั่นคงต่องานที่ทำ สภาพการทำงาน การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น หรืออาจจะเป็นสิ่งจูงใจเฉพาะ เช่น โควต้าการขาย การฝึกอบรมพนักงานขาย การสอนงาน รางวัลเกียรติยศ (จิระภรณ์ ตันติชัยรัตนกุล, 2556) นอกจากนี้ยังรวมถึงเส้นทางในอาชีพ (career path) เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้าในอาชีพ และการได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง เป็นต้น อย่างไรก็ตามพนักงานขายที่ดีนั้นต้องมีแรงจูงใจในตนเอง (self-motivated) ต้องมีความกระตือรือร้นที่จะสร้างผลงานที่ดีเยี่ยม เพราะผลงานนั้นจะส่งผลกลับต่อความรู้สึกดีในตนเองของพนักงานขายคนนั้นๆ ดังนั้นแรงจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินควรมีลักษณะที่มีคุณค่าในเชิงสัญลักษณ์ และการมอบรางวัลควรทำพิธีมอบในที่ประชุมทีมขายด้วย (Thomas N. Ingram, Raymond W. LaForge, Romon A. Avila, Charles H. Schwepker Jr., & Michael R. Williams, 2006; William L. Cron & Thomas E. DeCarlo, 2006, PP.603)

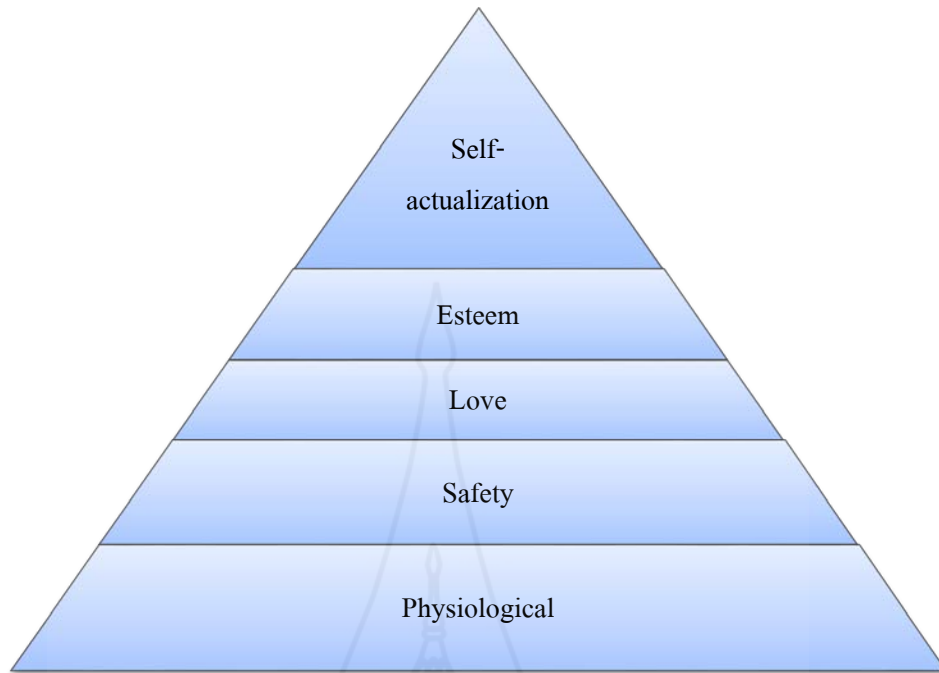
1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจนั้นมีหลากหลาย แนวความคิดของนักจิตวิทยาหรือนักวิทยาศาสตร์ที่นิยมกันนำมาอธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจอย่างแพร่หลาย ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริเบิร์ก เป็นต้น ดังรายละเอียดดังนี้

1.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

Abraham H. Maslow เป็นนักจิตวิทยา ในปี ค.ศ. 1943 เขาได้อธิบายความต้องการของมนุษย์ว่ามีอยู่ 2 ชนิด คือ ความต้องการที่มีอยู่ดั้งเดิม (Innate Needs or Unlearned needs) และความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learned needs) และจากความต้องการดังกล่าวจึงตั้งเป็นสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า (1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และความต้องการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (2) ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้นจะไม่ทำให้เกิดการจูงใจอีกต่อไป สิ่งที่จะจูงใจได้อีกก็คือความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (3) ความต้องการของมนุษย์จะเกิดขึ้นโดยเรียงลำดับขั้นจากขั้นต่ำสุดเรียงลำดับไปเรื่อยๆ จนถึงระดับสูงสุด (นิติพล ภูตะ โขติ, 2556) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ได้แสดงความต้องการไว้ดังนี้ (Robert Kreitner & Angelo Kinick, 2010)

- 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด ซึ่งต้องมีย่างเพียงพอในการดำรงชีวิต ไม่สามารถขาดได้ เช่น อาหาร อากาศ และน้ำ
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety) เป็นความต้องการให้ปลอดภัยจากภัยคุกคามทั้งทางร่างกายและจิตใจ
- 3) ความต้องการความรัก (Love) หรือความต้องการทางสังคม (Social) หมายถึงความปรารถนาอยากเป็นที่รักของคนรอบข้าง
- 4) ความต้องการการยอมรับ (Esteem) เป็นความต้องการการมีชื่อเสียง การได้รับการเคารพนับถือ และการยอมรับนับถือจากผู้อื่น รวมถึงความมั่นใจในตนเองและจุดแข็งในตนเองด้วย
- 5) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความปรารถนาที่จะเติมเต็มในตัวเอง เพื่อจะเป็นคนที่ดีที่สุดในฐานะที่จะเป็นไปได้



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

1.3.2 ทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัยของเฟรเดอริก เฮอร์เบริก (Frederick Herzberg Two-factor Theory of Motivation)

Frederick Herzberg (1959) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานเพื่ออธิบายว่า ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของบุคคล มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน ของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งจากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความต้องการอยู่ 2 ประการ เป็นอิสระต่อกัน และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกัน และจากผลการศึกษาดังกล่าวจึงได้กำหนดเป็น ทฤษฎีแรงจูงใจแบบสองปัจจัย (Two-factor Theory of Motivation) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับ และเป็นที่ยอมรับนำมาอ้างอิงและประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งความต้องการในงานที่แยกจากกัน เป็นอิสระ นั้นจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบงานและรักงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และเป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ

ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง การทำงานได้อย่างสมบูรณ์ สามารถแก้ปัญหาได้ และมองเห็นถึงผลสำเร็จของการทำงาน และยังหมายความถึงสิ่งตรงกันข้าม คือความล้มเหลวอีกด้วย

การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การกระทำบางอย่างที่ แสดงถึงการให้การยอมรับนับถือที่บุคคลหนึ่งๆ กล่าวยกย่องอีกคน ทั้งนี้หมายรวมถึงการยกย่อง จากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารระดับสูง เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า อย่างไรก็ตามยังหมายรวมถึงการถูก ต่อว่า การโดนตักเตือน ก็ยังหมายรวมอยู่ในการได้รับการยอมรับ แต่จะเป็นการได้รับการยอมรับในเชิงลบ (negative recognition)

ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ตัวงานที่ต้องทำจริงๆ หรือ ภาระงานที่ต้องทำ ซึ่งจะเป็นจุดเกิดของความรู้สึกดีและไม่ดีต่องาน ดังนั้นงานที่เป็นกิจวัตรหรือ งานที่มีความหลากหลาย งานที่มีความคิดสร้างสรรค์หรืองานที่ดูไม่มีคุณค่า งานมีความยากหรือ งานที่มีความง่าย ย่อมมีผลต่อความรู้สึกของพนักงานต่อตัวงานที่ทำทั้งสิ้น

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ภาระงานที่พนักงานคนหนึ่ง ต้องทำ หรือต้องดูแลและรายงานต่อหัวหน้างาน

โอกาสการเจริญเติบโต (Possibility of growth) หมายถึง การเปลี่ยนแปลง สถานะในการทำงาน โอกาสที่จะได้เลื่อนไปทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นของบริษัท หรือแม้กระทั่ง การได้มีโอกาสก้าวหน้าทางด้านทักษะฝีมือและความเป็นมืออาชีพในงานด้วย

ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ภายในบริษัทของพนักงาน โดยการเปลี่ยนแปลงนั้น ไม่ได้มีผลต่อการเปลี่ยนสถานะ แต่เป็นการเพิ่ม โอกาสของงานที่ทำหรืองานที่รับผิดชอบ

2) ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการ ทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือไม่ในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับพนักงานในองค์กร จะนำไปสู่ความไม่ชอบงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยค้ำจุนต่างๆ 8 ปัจจัย คือ

นโยบายการบริหารของบริษัท (Company policy and administration) หมายถึง ความเหมาะสมและความไม่เหมาะสมของการจัดการการดำเนินงานของบริษัท การติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในบริษัท และประโยชน์ที่ได้รับจากนโยบายของบริษัท อย่างไรก็ตาม เมื่อพนักงานมีมุมมองเชิงลบต่อนโยบายบริษัท นโยบายบริษัทจะเป็นสิ่งที่ถูกคุกคามหรืออันตราย (malevolent) ต่อตัวพนักงานทันที

การบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา การมีหรือไม่มีความสามารถ ความยุติธรรมในการตัดสินเรื่องใดเรื่องหนึ่งของผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง การมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลรอบข้าง ทั้งระดับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน

เงื่อนไขในการทำงาน (Working conditions) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของงาน ปริมาณงานที่ต้องทำ รวมถึงอุปสรรคที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานนั่นเอง

เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินค่าจ้าง หรือเดือนที่เพิ่มขึ้น รวมไปถึงเงินที่ได้จากการทำงาน เช่น เงินค่าคอมมิชชัน โบนัส เป็นต้น

สถานภาพ (Status) หมายถึง “สัญญา” หรือส่วนเสริม ส่วนเพิ่มเติมของสถานะที่เป็นอยู่ เช่น การทำงานในตำแหน่งที่มีเลขาส่วนตัว มีคนขับรถประจำตำแหน่งให้ เป็นต้น ซึ่งทำให้รู้สึกว่าการที่ทำงานที่เกียรดิ มีศักดิ์ศรี ในตัวตำแหน่งงานที่ทำ

ความมั่นคงในงาน (Job security) เป็นสิ่งที่พิจารณาจากตัวบริษัทหรือตัวองค์กร เช่น ทรัพย์สินของบริษัท ความมั่นคงของบริษัท ซึ่งจะสะท้อนถึงความมั่นคงของตัวพนักงานด้วย

ชีวิตส่วนตัว (Factors in personal life) หมายถึง ผลกระทบจากตัวงานต่อความรู้สึกของพนักงานในแง่ของครอบครัวหรือชีวิตส่วนตัว เช่น การเปลี่ยนสถานที่ทำงานของพนักงานอาจทำให้พนักงานต้องเดินทางไกล ส่งผลให้ไม่มีเวลาให้ครอบครัว เป็นต้น

เนื่องจากแรงจูงใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถสังเกตหรือสามารถจดบันทึกได้โดยตรง ดังนั้นในการวัดระดับแรงจูงใจในการทำงานจะต้องวัดหลายองค์ประกอบไปพร้อมกัน ได้แก่ การวัดกระบวนการคิด (Cognitive) เช่น ความทรงจำ การรับรู้ การวัดอารมณ์ความรู้สึก (Affective) เช่น ประสบการณ์ส่วนบุคคล การวัดพฤติกรรม (Behavioral) เช่น ผลการปฏิบัติงาน และการวัดทางร่างกาย (Physiological) เช่น การตื่นตัวของสมอง เป็นต้น (Maferima Toure-Tillery & Ayelet Fishbach, 2014) ซึ่งการวัดระดับแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นการวัดว่าปัจจัยแรงจูงใจต่างๆ นั้นมีอิทธิพลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

พรทิพย์ วานิชจรูญเกียรติ (2553) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้แทนขายของบริษัทขายข้ามชาติในประเทศไทย และได้สรุประดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจด้านบำรุงรักษา 6 ด้าน เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ ความมั่นคงของบริษัท เงินเดือนผลตอบแทน นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการนิเทศงานหรือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน 6 ด้าน เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ ความรับผิดชอบ การเรียนรู้ ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงานและ การยอมรับนับถือ

นงนุช กลิ่นหอม (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.978 ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสถานภาพในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน และเปรียบเทียบแรงจูงใจของพนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานร่วมกับบริษัทฯ ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ศักดิ์ดา วรรณนุช และไกรชิต สุตะเมือง (2556, น.345-363) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา ธุรกิจอัญมณีในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความแตกต่างกันของลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน สรุปผลได้ว่าทุกปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ของธุรกิจอัญมณี ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

อิสรี ยานเนตร (2557) ทำการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้แทนขายและเวชภัณฑ์ประจำโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 249 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด สาขาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ

แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้แทนยาและเวชภัณฑ์ประจำโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ และในส่วนของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้แทนยาและเวชภัณฑ์ประจำโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

M. Wiese & R. Coetzee (2013, PP.23-56) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับแรงจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงินในผู้แทนยาในประเทศแอฟริกาใต้ จากการศึกษาพบว่าแรงจูงใจที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ การมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (good relationships with my customers) และการได้รับการรายงานที่ดี (being well informed) นอกจากนี้แรงจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินแต่ละปัจจัยจะมีอิทธิพลแตกต่างกันในแต่ละลักษณะของประชากร เช่น ความก้าวหน้าและโอกาสในอาชีพจะมีอิทธิพลมากในผู้แทนยาเพศชาย เป็นต้น

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออก

2.1 นิยามของการลาออก

Eric G. Lambert (2001) กล่าวว่า การลาออกเป็นการหยุดชะงักของการทำงาน พนักงาน ซึ่งการลาออกแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ การออก (quits) การเลิกจ้าง (layoffs) และการไล่ออก (discharges)

Mobley (1982 อ้างใน ศักดิ์ระพี ศรีนิเวศน์, 2555, น.9) ได้นิยามการลาออกว่า หมายถึง การที่พนักงานขององค์กรสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยจำแนกการสิ้นสุดสภาพนั้นเป็นการลาออกโดยสมัครใจ (*voluntary turnover*) คือ การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยพนักงานเป็นผู้ที่จัดการเอง และการลาออกโดยไม่สมัครใจ (*involuntary turnover*) คือ การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยองค์กรเป็นผู้จัดการและหมายถึงการเกษียณอายุ และการตาย

Price (1977 อ้างใน ศักดิ์ระพี ศรีนิเวศน์ 2555, น.8) ได้ให้ความหมายของการลาออกไว้ว่า การลาออกหมายถึงระดับของการเคลื่อนไหวข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกของสังคมหรือองค์กร โดยเน้นถึงการเคลื่อนไหวของบุคคลข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกขององค์กร และเน้นว่าการลาออกมีลักษณะที่เป็นพลวัต (dynamic)

Shahi Md. Tanvir Alam (2012) ได้กล่าวว่า การลาออกของพนักงานเกิดขึ้นเมื่อพนักงานคนนั้นออกจากหน้าที่การงานของเขา และมีการหาคนทดแทนในตำแหน่งงานนั้นๆ (replacement)

อนันต์ รุ่งส่องศรีกุล (2541) นิยามความหมายของการลาออกไว้ว่าหมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรที่เกิดจากความประสงค์ของพนักงาน โดยไม่รวมถึงการเกษียณอายุ การเจ็บป่วยร้ายแรง การถูกปลดออก ถูกไล่ออก ตาย

การลาออกของพนักงานโดยสมัครใจ เป็นปัญหาที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ในขณะเดียวกันก็เป็นปัญหาที่สร้างความสูญเสียให้เป็นมูลค่าสูง และเป็นปัญหาที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรหยุดชะงักได้ ดังนั้นจึงมีการศึกษาในประเด็นของการลาออกโดยสมัครใจอย่างเป็นที่กว้างขวาง ด้วยเหตุผลหลักๆ 3 ประการ ประการแรกเพราะการลาออกโดยสมัครใจเป็นปัญหาหลักของการลาออกทั้งหมด ประการที่สอง ในการอธิบายการลาออกทั้งแบบสมัครใจ และแบบไม่สมัครใจนั้น ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีเพียงทฤษฎีเดียว การลาออกโดยสมัครใจเป็นปรากฏการณ์ที่เป็นเอกพันธ์ (homogenous phenomena) และประการที่สาม การลาออกโดยสมัครใจสามารถจัดการควบคุมได้ไม่ยาก (Price, 1997 quoted in Eric G. Lambert, 2001) ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยขอให้ความหมายของการลาออกว่าหมายถึง กระบวนการที่เป็นพลวัตที่เกิดขึ้นของพนักงาน เป็นการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยความสมัครใจ และองค์กรจำเป็นต้องมีการหาพนักงานคนใหม่มาทดแทน ทั้งนี้จะไม่รวมถึงการเกษียณอายุ การเจ็บป่วยร้ายแรง การถูกปลดออก ถูกไล่ออก ตาย

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออก

Mowday (1981 อ้างใน สุรพงศ์ โดสถาน, 2557) กล่าวว่า การที่พนักงานจะมีความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกจากองค์กรเป็นผลมาจาก 2 ปัจจัย คือ

1. ความรู้สึกของพนักงาน ที่มีต่องาน (affective responses to the job) สามารถนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกและก่อให้เกิดพฤติกรรมการลาออกได้ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) ความผูกพันต่องาน เป็นต้น แต่ขณะเดียวกัน ความรู้สึกนี้ก็สามารถช่วยลดความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานได้ด้วยเช่นกัน

2. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (non-work) เช่น การทดลองงาน ความต้องการแรงงาน ความจำเป็นในชีวิตสมรส ความผูกพันในครอบครัว เป็นต้น เป็นสิ่งที่สามารถเพิ่มหรือลดความตั้งใจที่จะลาออกหรือคงอยู่ต่อในองค์กรของพนักงานได้

นอกจากนี้ ฮาร์เรลล์ (Harrell Thomas Willard 1972, PP.260-274 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543, น.130) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานมี ดังนี้

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทน ที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อการลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกันต้องมีสมาชิกที่มีทักษะงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการปฏิบัติงานก็มีส่วนนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

1.4 อายุ แม้มีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนานด้วย แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการปฏิบัติงานด้วย

1.5 เวลาในการปฏิบัติงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เชาวนปัญญา ปัญหาเรื่องเชาวนปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวนปัญญากับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีเชาวนปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นงานประจำ พบว่ามักเบื่อหน่ายงาน

ได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

1.7 การศึกษา การศึกษากับการลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น มีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างการลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่มักขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่านักวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมือนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับการลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น อยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่น่าพอใจที่จะปฏิบัติงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายฉบับพบว่า เงินเดือนมีส่วนในการการลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยผู้ทำงานเองจะสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานและให้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจ จะมีความสุขและพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) มีดังนี้

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่ทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะในการทำงาน หมายถึง ความชำนาญในงานที่ทำ มักต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ โดยพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่า ถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงานในสถานะที่เศรษฐกิจดีมีงานให้เลือกทำ มีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการมีความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบกันไปด้วย ก็เพราะฐานะทางอาชีพนอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นๆ เป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน การลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีมากกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการปฏิบัติงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีแดดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คนที่อยู่จังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปปฏิบัติงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาที่ไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ของแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับการลาออกจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานคนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานที่ดี รู้ว่าจะต้องทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สถานการณ์จะควบคุมง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการควบคุมได้โดยการจัดการ (Factors Controllable by Management)

3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปรจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่พบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่แน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคงคิดถึงความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Long Life Employment) จากการสำรวจ โดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงาน ต้องการอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงาน ถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการปฏิบัติงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัด และมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวรักษาโรคไม่พึงพอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาทีหลังความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าของงาน แต่ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3 ผลประโยชน์ ก็เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการปฏิบัติงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3.6 สภาพการปฏิบัติงาน พนักงานต่างมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมากในเรื่องสถานการณ์และสภาพการปฏิบัติงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการปฏิบัติงาน ความพอใจของผู้ปฏิบัติงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3.8 ความรับผิดชอบของงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมี ความรับผิดชอบในงานสูง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่นๆ เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงานสำหรับพนักงาน การนิเทศงานคือการชี้แนะในการปฏิบัติงานจากหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษากรณี สอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานกับพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่าพนักงานมีความต้องการรู้ว่าการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่างๆจึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักได้ข่าวจากหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่า ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างานตรงกันว่า รายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่า ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

2.3 ต้นทุนของการลาออก

บริษัทมีการบันทึกและการรายงานต้นทุนประเภทต่างๆ ของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ เช่น ค่าจ้างพนักงาน ค่าอุปกรณ์การดำเนินงาน หรือค่าเช่าสำนักงาน เป็นต้น ในขณะที่บริษัททั้งหมดไม่เคยมีรายงานต้นของการลาออกของพนักงาน ซึ่งต้นทุนของการลาออกนั้นแอบแฝงอยู่ในหลายรูปแบบ ประกอบด้วย ต้นทุนของกระบวนการออก (exit costs) การสรรหา (recruit) การสัมภาษณ์ (interviewing) การว่าจ้าง (hiring) การปฐมนิเทศงาน (orientation) การฝึกอบรม (training) ค่าจ้างและค่าชดเชยระหว่างการฝึกอบรม (compensation and benefits while training) การสูญเสียผลิตภาพ (lost productivity) ความไม่พึงพอใจของลูกค้า (customer dissatisfaction) ความสูญเสียของธุรกิจ (lost business) ต้นทุนการบริหารจัดการ (administrative cost) การขาดผู้เชี่ยวชาญ (lost expertise) และต้นทุนในการจ้างพนักงานชั่วคราว (temporary workers) (Ross Blake, 2006) อย่างไรก็ตามการลาออกของพนักงานเป็นปัญหาที่ทุกบริษัทยังคงต้องเผชิญ การลาออกโดยสมัครใจจะยังมีอัตราสูงขึ้นในภาวะที่เศรษฐกิจมีการเจริญเติบโต ส่งผลให้มีต้นทุนของการลาออกตามมาอย่างมหาศาล ต้นทุนของการลาออกจำแนกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (Matthew O'Connell & Mei-Chuan Kung, 2007)

2.3.1 ต้นทุนการว่าจ้างพนักงาน (Staffing) การลาออกทำให้มีการเพิ่มขึ้นของต้นทุนในส่วนของการสรรหาพนักงานใหม่ ต้นทุนส่วนนี้มีค่าเท่ากับการว่าจ้างพนักงานใหม่มาทดแทน

2.3.2 ต้นทุนของการว่างงาน (Vacancy) ในขณะที่ยังไม่มีพนักงานใหม่มาทดแทนการลาออก จะทำให้บริษัทสูญเสียผลิตภาพต่างๆ รวมไปถึงความเสี่ยงในการสูญเสียทางธุรกิจด้วย

2.3.3 ต้นทุนของการฝึกอบรม (Training) เมื่อมีการว่าจ้างพนักงานใหม่ย่อมมีต้นทุนของการฝึกอบรม และย่อมมีต้นทุนของเวลาและทรัพยากรที่ใช้ในการฝึกอบรมตามไปด้วยเช่นกัน

จากการคาดการณ์ของสำนักสถิติแรงงานของประเทศสหรัฐอเมริกา (Bureau of Labor Statistics) ในปี 2005 โดยเฉลี่ยแล้วต้นทุนในการจ้างพนักงานใหม่มาทดแทนพนักงานที่ลาออกมีมูลค่าราว 13,996 ดอลลาร์สหรัฐ ในการประมาณนี้ต้นทุนของการจ้างพนักงานใหม่มาทดแทนในอุตสาหกรรมวิชาชีพและธุรกิจมีมูลค่าประมาณ 15,000 ดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งจากต้นทุนที่มีมูลค่าสูงนี้ย่อมส่งผลต่อบริษัท การลาออกด้วยความตั้งใจสะท้อนถึงการลงทุนในต้นทุนมนุษย์ของบริษัท มีงานวิจัยพบว่าต้นทุนในการจ้างงานและฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่มาทดแทนพนักงานที่

ลาออกมีมูลค่าประมาณร้อยละ 50 ของเงินเดือนพนักงานทั้งปี และการสูญเสียผลิตภาพ การสูญเสียยอดขาย และการสูญเสียเวลาในการลาออกของพนักงานหนึ่งคนนั้นมีค่าตั้งแต่ 3,000 – 10,000 ดอลลาร์สหรัฐ (Catherine M Gustafson, 2002) จะเห็นได้ว่าเมื่อมีพนักงานลาออก บริษัทไม่ใช่เพียงแค่สูญเสียพนักงาน แต่หมายถึงบริษัทมีการสูญเสียต้นทุนมนุษย์ (human capital) และต้นทุนเชิงความสัมพันธ์ (relational capital) และคู่แข่งของธุรกิจก็ยังมีโอกาสในการได้รับส่วนแบ่งการตลาดมาเพิ่มอีกด้วย ถ้าหากการจัดการปัญหาการลาออกของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลเสียต่อบริษัทในระยะยาวตามมาด้วย (Henry Ongori, 2007)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออก

อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2541) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยา” โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 259 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา (แบบสอบถามในส่วนที่วัดแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8960) ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มของการลาออกพบว่า อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษา และประสบการณ์ในงาน เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์กร ผู้แทนเพศชายที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรมากกว่าผู้แทนขายยาเพศชายที่มีอายุมากกว่า ผู้แทนขายยาที่จบการศึกษาสาขาเภสัชศาสตร์มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรต่ำกว่าผู้แทนขายยาที่จบการศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์

ธานีชตรา สมักรจิตร และกฤษ จรินโท (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือสหพัฒน์พินุล อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 คน โดยวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และผลของปัจจัยเชิงจิตกับปัจจัยธรรมาภิบาลขององค์กร สถานประกอบการ ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงาน (เรียงจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปน้อยที่สุด) แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกคือ ด้านความสำเร็จและด้านความรับผิดชอบ (มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05) ส่วนปัจจัยธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกคือ ด้านรายได้ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05)

จอมตา เวียงธรรม (2556) ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกนาฬิกากระดับสูง” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายนาฬิกากระดับสูงในห้างสรรพสินค้าจำนวน 385 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกนาฬิกากระดับสูงที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านระยะเวลา

ในการปฏิบัติงาน และด้านรายได้รวมต่อเดือน อันประกอบด้วย เงินเดือน คอมมิชชั่น และรางวัลพิเศษจากการขายมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงานด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุรพงษ์ โตสถาน (2557) ทำการศึกษา “ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท อเมริกัน ใต้หวัน ไบโอฟาร์ม จำกัด” โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานปัจจุบัน 3 คน และอดีตพนักงานอีก 10 คน พบว่า เงินเดือนและผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน คือ เพศ อายุการทำงานในบริษัท ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อการตัดสินใจลาออกที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การขายโดยพนักงานขายและการจัดการทีมขาย

3.1 การขายโดยพนักงานขาย

การขายโดยพนักงานขาย (Personal selling) เป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารการตลาดที่มีประสิทธิภาพที่สุดและมีมายาวนานที่สุด (Michael Levens, 2010) เป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face interaction) กับผู้ที่ต้องการจะซื้อสินค้า มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอสินค้า ตอบข้อคำถามจากลูกค้า และปิดการขาย (Kotler & Keller, 2012) พนักงานขายหรือตัวแทนขาย (Sales representative) มีบทบาท 6 บทบาท เรียงลำดับตามความสามารถในการสร้างการขายจากน้อยไปมากดังนี้ (Robert McMurry, 1961 quoted in Kotler & Keller, 2012)

3.1.1 ผู้นำส่ง (Deliver) คือ พนักงานขายที่มีภารกิจหลักในการส่งมอบสินค้า

3.1.2 ผู้รับคำสั่งซื้อ (Order taker) คือ พนักงานขายที่คอยรับคำสั่งซื้ออยู่หลังเคาน์เตอร์ หรือจากร้านค้าภายนอก

3.1.3 อาสาสมัคร (Missionary) คือ พนักงานขายที่ไม่ได้เน้นการรับคำสั่งซื้อ แต่มีหน้าที่สร้างความน่าเชื่อถือ หรือให้ความรู้แก่ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าอนาคต เช่น อาชีพผู้แทนยา หรือดีเทลยา (Medical detailer)

3.1.4 นักเทคนิค (Technician) คือ พนักงานขายที่มีความรู้ด้านเทคนิคสูง เช่น วิศวกรขาย มีหน้าที่หลักในการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า

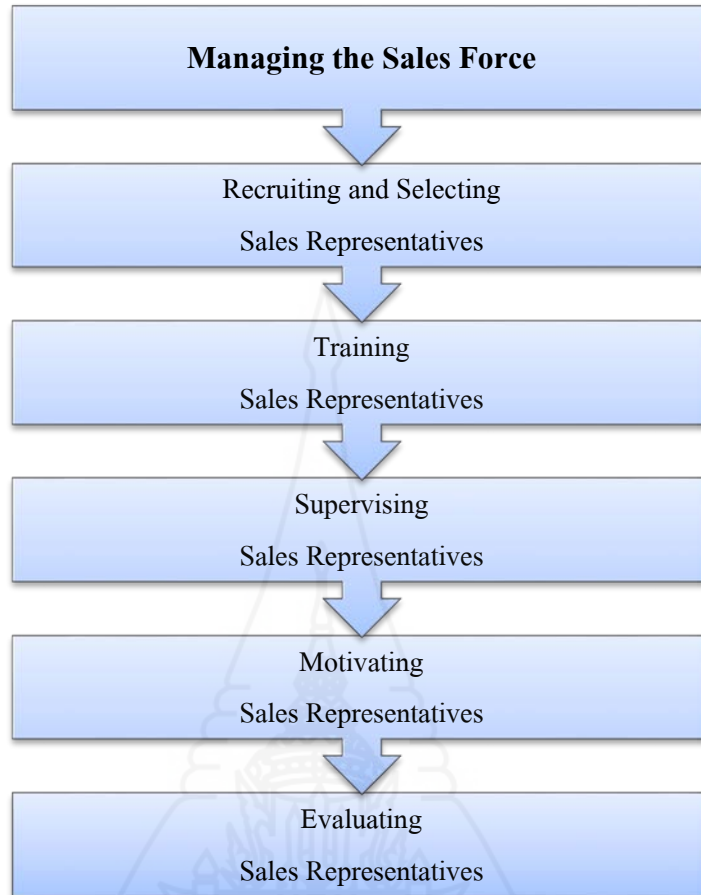
3.1.5 ผู้สร้างความต้องการ (Demand creator) คือ พนักงานขายที่เป็นนักสร้างสรรค์วิธีการต่างๆ เพื่อขายสินค้า เช่นนักขายประกันชีวิต

3.1.6 นักแก้ปัญหา (Solution vender) คือ พนักงานขายที่มีความสามารถพิเศษในการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับงานระบบต่างๆ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารโทรคมนาคม

พนักงานขายเป็นทรัพยากรที่มีค่าของธุรกิจ เพราะพนักงานขายทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำและเสนอสินค้าให้กับลูกค้า ทำหน้าที่เป็นนักโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขายให้ลูกค้าได้รู้จักสินค้า พนักงานขายยังทำหน้าที่คัดเฟ้นเลือกลูกค้า ทราบข้อมูลความเคลื่อนไหวและความต้องการของลูกค้า พนักงานขายจะทราบว่าลูกค้าพอใจสินค้าหรือไม่ สินค้ามีจุดเด่นหรือข้อบกพร่องอย่างไร และเมื่อสินค้ามีปัญหา พนักงานขายจะคอยให้บริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้า อีกทั้งยังเป็นผู้ป้องกันปัญหาให้ธุรกิจและนำข้อมูลคู่แข่งขึ้นมาให้ธุรกิจอีกด้วย (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ และสุพจน์ ฤกษ์ภูธารม, 2551) ทั้งนี้กว่าจะได้พนักงานขายที่ดีนั้น ธุรกิจจะต้องสรรหาและเลือกสรรรวมถึงฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี ธุรกิจจะต้องลงทุนและทุ่มเทในการสรรหาและเลือกสรรพนักงานขาย (ประภาศรี พงศ์ธนาพาณิช, 2556)

3.2 การจัดการทีมขาย

หน้าที่หลักของผู้บริหารงานขายก็คือการสร้างและพัฒนาพนักงานขาย ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ต้องทำอย่างมีกระบวนการ โดยเมื่อบริษัทกำหนดวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ โครงสร้าง ขนาด และวิธีการจ่ายผลตอบแทนแล้ว จะต้องทำการสรรหา คัดเลือก อบรม กำกับ ภูมิใจ และประเมินผลตัวแทนขาย กระบวนการดังกล่าวเรียกว่าการจัดการทีมขาย (Managing the Sales Force) ซึ่งมี 5 ขั้นตอน ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กระบวนการจัดการทีมขาย (Kotler & Keller, 2012, PP.556)

3.2.1 การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานขาย (Recruiting and Selecting Representatives) การสรรหา (Recruiting) เป็นกระบวนการในการนำมาซึ่งผู้สมัครเป็นพนักงานขายให้ได้จำนวนหนึ่ง ที่เพียงพอในการคัดเลือกเป็นพนักงานขายของธุรกิจต่อไป โดยผู้สมัครเป็นพนักงานขายที่จะคัดเลือกนั้น อาจจะมาทั้งจากแหล่งภายในธุรกิจหรือภายนอกธุรกิจก็ได้ การคัดเลือก (Selecting) เป็นกระบวนการในการเลือกผู้สมัครเป็นพนักงานขาย โดยใช้วิธีในการกลั่นกรองและประเมินจากใบสมัคร การสัมภาษณ์ การทดสอบ และวิธีอื่นใด เพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงาน ทั้งนี้การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานขายเป็นกิจกรรมที่สำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงานขายที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและตรงตามความต้องการของธุรกิจ เพราะหากมีการสรรหาและเลือกสรรพนักงานขายอย่างเหมาะสมแล้วจะทำให้ธุรกิจประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา รวมถึงลดปัญหาการดำเนินงานลงได้ อันจะนำความสำเร็จไปยังธุรกิจ (ประภาศรี พงศ์ธนาพานิช, 2556)

3.2.2 การอบรมพนักงานขาย (Training Sales Representative) เนื่องจากลูกค้ายุคใหม่คาดหวังพนักงานขายที่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าเป็นอย่างดี สามารถเสนอแนวความคิดที่จะปรับปรุงการดำเนินงานให้แก่ลูกค้า ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผลักดันให้บริษัทต้องเพิ่มการอบรมให้มากขึ้น ปัจจุบันพนักงานขายใหม่ใช้เวลาอบรมนับเดือน และนอกจากการฝึกอบรมขั้นต้นแล้วยังต้องใช้เวลาอีก 15% ในแต่ละปีเพื่อฝึกอบรมเพิ่มเติม

3.2.3 การกำกับพนักงานขาย (Supervising Sales Representatives) การให้ความใกล้ชิดในการดูแลกำกับการปฏิบัติงานของพนักงานขายจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบริษัท พนักงานขายที่ได้รับผลตอบแทนเป็นคอมมิชชั่นมักจะได้รับการกำกับดูแลน้อยกว่าพนักงานขายที่ได้รับผลตอบแทนเป็นเงินเดือนประจำ ซึ่งการกำกับพนักงานขายจะเกี่ยวข้องกับเรื่องของบรรทัดฐานการเยี่ยมลูกค้าที่มุ่งหวัง (Norms for Prospect Calls) และการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ (Using Sales Time Efficiently)

3.2.4 การจูงใจพนักงานขาย (Motivating Sales Representatives) พนักงานขายบางคนทุ่มเทความพยายามให้กับงานขายอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องคอยให้ฝ่ายบริหารสั่งการ คนเหล่านี้รู้สึกว่าการขายคืองานที่น่าพิสมัยที่สุดในโลก เขาจะทุ่มเทความพยายามและบังคับตัวเองได้ แต่พนักงานขายส่วนใหญ่ยังต้องการการกระตุ้นและสิ่งจูงใจ ต้องยอมรับความจริงว่างานขายนั้นพนักงานต้องทำงาน โดดเดี่ยวในเวลาไม่แน่นอน ต้องห่างไกลครอบครัว เผชิญกับความก้าวร้าว ต้องแข่งขันกับตัวแทนขายของกลุ่มแข่งขัน มีความรู้สึกต่ำต้อยกว่าลูกค้า และส่วนใหญ่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ บ่อยครั้งที่ต้องเสียบอร์ด์ขนาดใหญ่ไปทั้งที่ได้พยายามเต็มที่แล้ว ดังนั้นผู้จัดการฝ่ายขายจะต้องมีความสามารถที่จะโน้มน้าวพนักงานขายให้ขายมากขึ้น อบรมให้ทำงานอย่างมืออาชีพ อีกทั้งยังต้องสามารถจูงใจพนักงานขายด้วยว่า รางวัลสำหรับผลงานที่ดีขึ้นนั้นคุ้มค่าที่ต้องทุ่มเทความพยายาม ทั้งนี้มีนักวิจัยยังคงทำการศึกษาความสำคัญของการให้รางวัลที่มีคุณค่าสูงสุดคือการจ่ายเป็นเงิน ตามด้วยการเลื่อนตำแหน่ง ความเติบโตในอาชีพ และสำนึกแห่งความสำเร็จ ส่วนรางวัลที่มีคุณค่าต่ำ ได้แก่ ความชื่นชมยกย่อง ความปลอดภัย และการยอมรับ แต่อย่างไรก็ตามการให้รางวัลยังมีความแตกต่างตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้วย

3.2.5 การประเมินผลพนักงานขาย (Evaluating Sales Representatives) ช่วยให้เราทราบว่าพนักงานขายมีความรู้เรื่องบริษัท สินค้า ลูกค้า คู่แข่งขัน เขตการขาย และมีความรับผิดชอบมากน้อยเพียงใด รวมถึงการให้คะแนนบุคลิกภาพ เช่น กริยาท่าทาง รูปร่างหน้าตา ลีลาการพูด ซึ่งนำมาใช้ประโยชน์ในการจูงใจพนักงานขาย

4. ผู้แทนยา

ผู้แทนยา (Pharmaceutical Sales Representatives) หรือดีเทลยา (Medical detailer) เป็นหนึ่งในอาชีพที่ได้รับความนิยม เพราะให้ผลตอบแทนที่สูงเมื่อเทียบกับการเป็นพนักงานขายสินค้าชนิดอื่นๆ และยังเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ของมนุษย์ โดยตลาดยายังมีแนวโน้มการเติบโตมากขึ้นเรื่อยๆ ผู้แทนยาจะเป็นผู้ให้รายละเอียดข้อมูลยาแก่แพทย์ เกษัชกร และบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อให้ตัดสินใจเลือกใช้ยากับผู้ป่วยและออกคำสั่งซื้อยาจากบริษัท มีการสำรวจแพทย์ในคณะแพทยศาสตร์ต่างๆ ในประเทศไทยเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลยาใหม่ หรือนวัตกรรมยาใหม่ๆ พบว่าร้อยละ 51.7 ของอาจารย์แพทย์ และร้อยละ 63.0 ของแพทย์ใช้ทุน จะได้รับข้อมูลยาใหม่จากผู้แทนยาและเวชภัณฑ์ ซึ่งเป็นตัวแทนจากบริษัทยา จะเห็นได้ว่าผู้แทนยาในประเทศไทยนั้นมีบทบาทสำคัญในการนำข้อมูลยาใหม่ๆ ไปสู่การรักษาผู้ป่วยของแพทย์ อย่างไรก็ตามการให้ข้อมูลดังกล่าวแก่แพทย์ยังมีอคติจากบริษัทอยู่บ้าง (Maneerat R. Layton และคณะ, 2007) ข้อมูลในสหรัฐอเมริกายังพบอีกว่ามูลค่ายาต่อใบสั่งยาจากแพทย์จะมีความสัมพันธ์กับการให้ข้อมูลของผู้แทนยา ทั้งนี้เพราะแพทย์เห็นว่าข้อมูลที่ได้รับจากผู้แทนยานั้นมีความน่าเชื่อถือ (Credibility) เข้าถึงได้ง่าย (Availability) และสามารถนำไปปรับใช้ได้ง่าย (Applicability) (T. Shawn Caudill และคณะ, 1996) ผู้แทนยายังทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการตลาดในรูปแบบต่างๆ เช่น การสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องเขียนหรือเครื่องใช้สำนักงาน (พบบ่อยร้อยละ 92.38) สนับสนุนอาหารว่างระหว่างการประชุมวิชาการ (พบบ่อยร้อยละ 90.48) การให้ข้อมูลยาทั้งที่มีเอกสารประกอบและไม่มีเอกสารประกอบ (พบบ่อยร้อยละ 87.62) การสนับสนุนอุปกรณ์ทางการศึกษา เช่น ตำราเรียน (พบบ่อยร้อยละ 38.10) การสนับสนุนบุคลากรไปประชุมภายในประเทศ (พบบ่อยร้อยละ 35.24) การสนับสนุนบุคลากรไปประชุมต่างประเทศ (พบบ่อยร้อยละ 4.76) และการให้ยาตัวอย่างที่ออกใหม่แก่แพทย์ (พบบ่อยร้อยละ 16.19) และผู้แทนยาจะมีความถี่ในการเข้าพบแพทย์ประมาณ 1-3 ครั้งต่อเดือน (ศิริพร วาดเขียน และคณะ 2555)

ในการออกไปปฏิบัติงานในเขตการขายที่ผู้แทนยารับผิดชอบ ผู้แทนยาทุกคนจะต้องผ่านการอบรมหลายขั้นตอนเพื่อให้มีความรู้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งบริษัทที่มีมาตรฐานจะมีการอบรมเรื่องหลักๆ อยู่ 5 เรื่อง ดังนี้ (กว่าจะเป็นผู้แทนยา 2550 อ้างใน พรทิพย์ วานิชจรูญเกียรติ 2553)

1. Disease & Product Knowledge เรื่องของความรู้เกี่ยวกับการรักษาโรคนั้นๆ คือโรคที่ผู้แทนยาต้องเข้าไปขายยา โดยจะมีการอบรมทบทวนตั้งแต่เรื่อง เภสัชวิทยา (Pharmacology) เภสัชจลนศาสตร์ (Pharmacokinetics) เภสัชพลศาสตร์ (Pharmacodynamics) กายวิภาคศาสตร์ (Anatomy) และสรีรวิทยา (Physiology) การทำงานของอวัยวะต่างๆ แล้วจึงเข้าสู่เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ต้องแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งคนที่มีหน้าที่มาให้ความรู้ ก็คือผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) และฝ่ายการแพทย์ (Medical Director)

2. Selling Skills คือ เรื่องของทักษะการขาย ก็จะมีการสอนตั้งแต่การวางแผนการขาย การสร้างบรรยากาศในการสนทนา การควบคุมการสนทนา การเสนอขาย การถามความต้องการ การจัดซื้อโต้แย้ง การปิดการขาย และการสร้างความสัมพันธ์

3. Personality คือ การพัฒนาบุคลิกภาพเสริมด้วย เพราะบางครั้งจะเห็นว่าคนมีบุคลิกภาพที่ดีก็สร้างความประทับใจไปได้ส่วนหนึ่งแล้ว

4. Territory Management การวางแผนการทำงานและการเดินทาง การบริหารข้อมูลเขตการขาย การจัดลำดับความสำคัญของลูกค้า และความถี่ในการเข้าพบ

5. เรื่องของกฎหมายและการขึ้นทะเบียนยา (Laws & Regulations) รวมไปถึงแนวทางจริยธรรมในการขายยา (Guideline Code of Conduct & Compliance) ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เนื่องจากบุคลากรในวงการยาจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ในการทำการขายและการตลาดยา เช่นเดียวกับบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องมียุทธศาสตร์ในการรักษาผู้ป่วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นความตาย นอกเหนือจากกฎระเบียบที่สำคัญของบริษัทแล้ว ที่ควรมีการอบรมคือ PReMA Code of Sales & Marketing Practices, IFPMA, ระเบียบการโฆษณาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

จากการสำรวจพบว่าผู้แทนยาเพียงร้อยละ 91 เท่านั้นที่ได้รับการฝึกอบรมก่อนออกไปปฏิบัติงานในเขตการขาย และยังมีผู้แทนยาอีกร้อยละ 92 ที่บอกว่ามีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นหลังจากได้รับการฝึกอบรม และผู้แทนยาร้อยละ 61 เห็นว่าการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็น ทั้งนี้ผู้แทนยาส่วนใหญ่มีความต้องการให้บริษัทฝึกอบรมในเรื่องของการจัดการความเครียดจากการทำงาน (Stress relief training) การเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมให้นานขึ้น (Increase duration of training) มีการอบรมเชิงเทคนิคที่มากขึ้น (Knowledge update) อบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology related techniques) และทักษะในการสื่อสาร (Communication skills) (Sadika Sultana, L. Manivannan, and Mohan K. Pillai, 2010)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ รายงานการวิจัย และแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐาน อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานและการลาออก จากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมีระเบียบวิธีที่ได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้แทนยาในประเทศไทย

1.2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากรผู้แทนยาในประเทศไทย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร และกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ (กัลยา วาณิชยพงศ์, 2551)

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

โดย n	คือ	จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
E	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (ซึ่งในที่นี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5 หรือ E = 0.05)
Z	คือ	ค่ามาตรฐานที่ได้จากการแจกแจงปกติที่ระดับความ เชื่อมั่นร้อยละ 95 (ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96; $Z_{.975} = 1.96$)

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตร จะได้จำนวนตัวอย่างที่ควรใช้ในการศึกษาดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \quad _ 385$$

ดังนั้น จึงต้องการสำรวจขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างจะทำการสุ่มด้วยวิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มแบบโควต้า (Quota sampling) โดยแบ่งตามลักษณะของบริษัทฯ คือ บริษัทฯข้ามชาติ (International company) และบริษัทฯของไทย (Local company)

ขั้นที่ 2 สุ่มแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) เพื่อให้ได้รายชื่อบริษัทฯ ของแต่ละลักษณะ

ขั้นที่ 3 สุ่มแบบสะดวก (Convenience sampling) เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานในบริษัทที่ถูกสุ่มเลือกมาจากขั้นที่ 2

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รวบรวมมาจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัย บทความ วิชาการ และแบบสอบถามต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาเป็นแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถามเรื่องแรงจูงใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนฯในประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาปรับปรุงขึ้น โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ลักษณะของบริษัทที่ทำงาน เขต การขายที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพทั้งหมดในการทำงาน และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ย

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดแรงจูงใจในการทำงานด้านต่างๆ ของผู้แทนฯ 12 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านการได้รับความยอมรับ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านเงื่อนไขในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน เป็นการเลือกตอบโดยใช้มาตราวัดของ ไลเคิร์ต (Liker scale) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ในกรณีข้อความมีความหมายทางบวก

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

ในกรณีข้อความมีความหมายทางลบ

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

เกณฑ์ประเมินผลในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (พิชญ์สินี ชมพูกา 2553, น.1 อ้างใน นงนุช กลิ่นหอม 2554)

$$\begin{aligned} \text{ค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

สรุปเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง บัณฑิตมีความสำคัญมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง บัณฑิตมีความสำคัญมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง บัณฑิตมีความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง บัณฑิตมีความสำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง บัณฑิตมีความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นการวัดการลาออกจากงานของผู้แทนฯ ประกอบด้วยถามแบบปลายปิด จำนวน 10 ข้อ เป็นการเลือกตอบโดยใช้มาตรวัดของ ไลเคิร์ต (Likert scale) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการให้ค่าระดับคะแนนจะเหมือนกับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีแนวโน้มลาออกมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีแนวโน้มลาออกมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีแนวโน้มลาออกปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีแนวโน้มลาออกน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีแนวโน้มลาออกน้อยที่สุด

นอกจากนี้เพื่อเป็นการวัดเกี่ยวกับการตัดสินใจลาออก ผู้ศึกษาจะแบ่งเกณฑ์การแปลความหมายเพิ่มเติม โดยมีเกณฑ์ดังนี้ (ชาณัษตรา สมกรจิตร และกฤษ จรินโท 2555)

ค่าเฉลี่ย 3.01 – 5.00 หมายถึง ตัดสินใจลาออก

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 3.00 หมายถึง ตัดสินใจไม่ลาออก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ

3.1.1 ติดต่อหาผู้แทนฯที่รู้จักในบริษัทต่างๆ เพื่อขอความร่วมมือทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน (contact person) ของแต่ละบริษัท และชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถาม พร้อมทั้งขอความร่วมมือให้เป็นตัวแทนในการแจกแบบสอบถามประกอบด้วยบริษัทข้ามชาติ (International company) จำนวน 8 บริษัท และบริษัทของไทย (Local company) จำนวน 8 บริษัท ที่ถูกสุ่มเลือกมาในตอนแรก

3.1.2 นำแบบสอบถามไปให้ผู้ประสานของแต่ละบริษัท (ในกรณีที่ไม่สามารถนำแบบสอบถามไปให้ผู้ประสานงานได้ จะใช้วิธีส่งไปรษณีย์ไปให้แทน)

3.1.3 ผู้ประสานงานของแต่ละบริษัทดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามส่งคือมายังผู้ศึกษาภายในวันที่ 20 กรกฎาคม 2559

3.1.4 ผลการเก็บรวบรวม ผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับมาจากผู้ประสานงานครบทั้ง 35 ชุด และได้นำข้อมูลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาทำให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลที่เป็นตัวเลข และนำมาลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์หาค่าสถิติต่อไป

3.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลทฤษฎี

ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน และการลาออกจากการงานของพนักงานต่างๆ ซึ่งได้สืบค้นบทความทางวิชาการ ผลงานวิทยานิพนธ์ ตำราเรียน หนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมไปถึงบทความออนไลน์ในอินเทอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด 385 ชุด แล้วจะประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ โดยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) เมื่อรับแบบสอบถามคืนมาแล้ว ได้มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากการตรวจสอบพบว่าได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด 385 ชุด

4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ได้มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้

4.3 การประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณค่าสถิติที่ทั้งในเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ลักษณะของบริษัทที่ทำงาน เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพทั้งหมดในการทำงาน และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ย โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

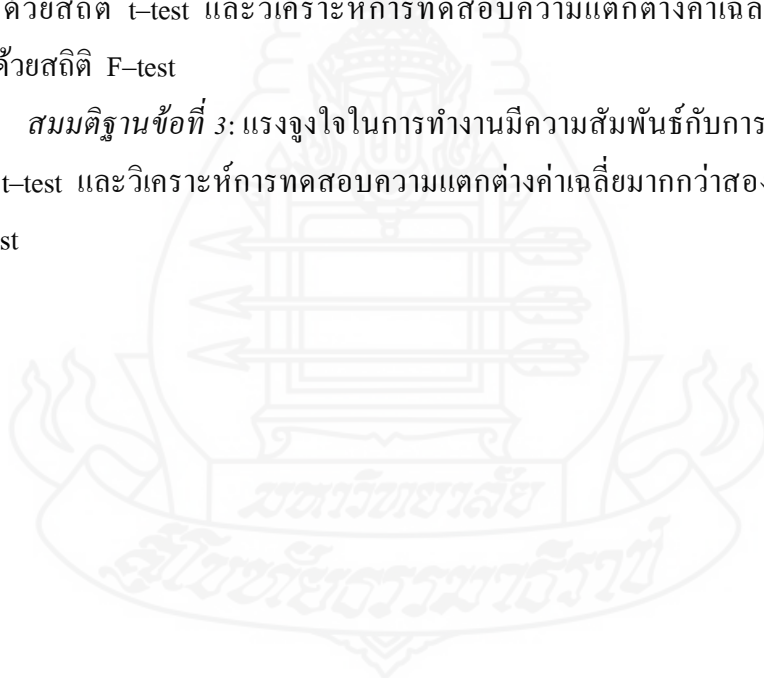
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การลาออกจากการงาน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (mean; \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation; SD)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ลักษณะของบริษัทที่สังกัด เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นผู้แทนยา และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย ใช้การวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากรด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากรด้วยสถิติ F-test

สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ลักษณะของบริษัทที่ทำงาน เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นผู้แทนยา และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย ใช้การวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากรด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากรด้วยสถิติ F-test

สมมติฐานข้อที่ 3: แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากรด้วยสถิติ F-test



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย ได้เก็บข้อมูลปฐมภูมิจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ชุด ในบทนี้ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบ่งการนำเสนอผลวิเคราะห์ออกเป็นตอนๆ เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ โดยผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนยาในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้แทนยาในประเทศไทย มี 8 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ในระดับปริญญาตรี ลักษณะของบริษัทที่สังกัด เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นผู้แทนยา และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (n = 385)	ร้อยละ 100.0
เพศ	ชาย	166	43.1
	หญิง	219	56.9
อายุ	น้อยกว่า 25 ปี	16	4.2
	25-35 ปี	284	73.8
	36-45 ปี	55	14.3
	46-55 ปี	16	4.2
	ตั้งแต่ 56 ปี ขึ้นไป	14	3.6

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (n = 385)	ร้อยละ 100.0
สถานภาพ	โสด	257	66.8
การสมรส	สมรส	128	33.2
สาขาวิชาที่สำเร็จ	สาขาเภสัชศาสตร์	161	41.8
การศึกษาในระดับ	สาขาด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์	111	28.8
ปริญญาตรี	สาขาบริหารธุรกิจ	35	9.1
	สาขาจิตวิทยา	3	0.8
	สาขาวิทยาศาสตร์	42	10.9
	สาขาสังคมศาสตร์/มนุษยศาสตร์	10	2.6
	สาขานิเทศศาสตร์	8	2.1
	สาขารัฐศาสตร์	6	1.6
	สาขาศิลปศาสตร์	2	0.5
	สายวิชาชีพ	7	1.8
ลักษณะของ	บริษัทข้ามชาติ	192	49.9
บริษัทที่สังกัด	บริษัทของไทย	193	50.1
เขตการขาย	เขตกรุงเทพมหานคร	119	30.9
ที่รับผิดชอบ	เขตต่างจังหวัด	253	65.7
	เขตแบบผสม	13	3.4
ประสบการณ์	น้อยกว่า 1 ปี	20	5.2
ในการทำงาน	1- 3 ปี	127	33.0
เป็นผู้แทนยา	4 - 6 ปี	90	23.4
	7 - 9 ปี	88	22.9
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	60	15.6

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (n = 385)	ร้อยละ 100.0
รายได้ทั้งหมด	น้อยกว่า 30,000 บาท	0	0.00
โดยเฉลี่ยต่อเดือน	30,001 – 50,000 บาท	69	17.9
	50,001 – 70,000 บาท	167	43.4
	70,000 – 90,000 บาท	99	25.7
	ตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป	50	13.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้แทนยาในประเทศไทยเป็นเพศชาย 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 และเป็นเพศหญิง 219 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 25–35 ปี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 36–45 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 สำหรับในช่วงอายุที่น้อยกว่า 25 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ช่วงอายุตั้งแต่ 46–55 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือช่วงอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ด้านสถานภาพการสมรส ผู้แทนยาที่มีสถานภาพโสดมีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 และผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสมีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2

ด้านสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ผู้แทนยาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในสาขาเภสัชศาสตร์ มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ สาขาด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 สาขาวิทยาศาสตร์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 สาขาบริหารธุรกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 สาขาสังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 สาขานิเทศศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 สายวิชาชีพ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 สาขารัฐศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 สาขาจิตวิทยา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 และสาขาศิลปศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ด้านลักษณะของบริษัทที่สังกัด ผู้แทนยาที่สังกัดบริษัทยาข้ามชาติ มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49.9 และผู้แทนยาที่สังกัดบริษัทยาของไทยมีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1

ด้านเขตการขายที่ผู้แทนยารับผิดชอบ ส่วนใหญ่เป็นผู้แทนยาในเขตต่างจังหวัด มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมาคือ ผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 และมีผู้แทนยาเขตแบบผสม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

ด้านประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนฯ พบว่าส่วนใหญ่ประสบการณ์ตั้งแต่ 1–3 ปี ซึ่งมีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ ประสบการณ์ตั้งแต่ 4–6 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ประสบการณ์ตั้งแต่ 7–9 ปี จำนวน 88 คน ประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ด้านรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้แทนฯส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001–70,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาคือ มีรายได้ตั้งแต่ 70,000–90,000 บาท มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 รายได้ตั้งแต่ 30,000 – 50,000 บาท มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และมีรายได้ตั้งแต่ 90,001 ขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และไม่มียกเว้นตัวอย่างที่รายได้น้อยกว่า 30,000

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนฯในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจูงใจในการทำงานของผู้แทนฯในประเทศไทย ประกอบด้วย 12 ด้าน และแต่ละด้านมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.2 - 4.13

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ ในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ฉันอยากได้รับรางวัลผู้แทนฯดีเด่นประจำปี ของบริษัท	3.69	0.963	มีความสำคัญมาก
2. ฉันมีความรู้สึกว่ามันเป็นที่รักของลูกค้า	3.98	0.746	มีความสำคัญมาก
3. ฉันมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	4.14	0.738	มีความสำคัญมาก
4. ฉันมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างยอดขายให้ถึงเป้า อย่างสม่ำเสมอ	4.30	0.711	มีความสำคัญ มากที่สุด
5. ฉันชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ	4.20	0.674	มีความสำคัญมาก
ผลรวม	4.10	0.638	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ในระดับที่มีความสำคัญมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.10 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องของความมุ่งมั่นที่จะสร้างยอดขายให้ถึงเป้าอย่างสม่ำเสมอ ในระดับความสำคัญมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน) ในส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ ได้แก่ การอยากได้รับรางวัลผู้แทนยอดเยี่ยมประจำปีของบริษัท มีความรู้สึกว่าได้เป็นที่รักของลูกค้า การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และการชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69, 3.98, 4.14 และ 4.20 คะแนน ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
6. ในบริษัทนี้ฉันจะสามารถเติบโตไปในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้	4.12	0.895	มีความสำคัญมาก
7. บริษัทแห่งนี้ชัดเจนว่าอยากให้อฉันพัฒนาตนเองไปในทิศทางใด	4.17	0.935	มีความสำคัญมาก
8. ฉันให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองเพื่อเลื่อนไปทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.19	0.899	มีความสำคัญมาก
9. ฉันรู้สึกตื่นเต้นกับการได้สัมภาษณ์เพื่อเลื่อนตำแหน่งภายในบริษัท	4.19	1.012	มีความสำคัญมาก
10. ฉันเลือกความก้าวหน้าในการงานมากกว่าตัวเงินที่ได้รับ	4.15	1.101	มีความสำคัญมาก
ผลรวม	4.18	0.661	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ในระดับที่มีความสำคัญมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.18 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับที่มีความสำคัญมาก โดยเรื่องของโอกาสที่จะเติบโตไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นภายในบริษัท (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คะแนน) การที่บริษัทมีเป้าหมายชัดเจนว่าจะพัฒนาพนักงานเพื่อเตรียมพร้อมในการเลื่อนตำแหน่ง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน) การให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองเพื่อเลื่อน

ไปทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คะแนน) ความรู้สึกตื่นเต้นกับการได้สัมผัสเพื่อเลื่อนตำแหน่งภายในบริษัท (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คะแนน) และการเลือกความก้าวหน้าในการทำงานมากกว่าตัวเงินที่ได้ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คะแนน)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ

แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
11. ฉันรู้สึกเพลิดเพลินทุกครั้งที่ได้เข้าพบ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้า	3.69	0.760	มีความสำคัญมาก
12. การให้ข้อมูลที่ฉันทำในปัจจุบันนั้นตรงกับ ความรู้ความสามารถที่ฉันมี	3.69	0.891	มีความสำคัญมาก
13. ฉันสามารถบริหารเวลาให้ลงตัวกับเขตการขาย ของฉันได้อย่างสม่ำเสมอ	3.84	0.738	มีความสำคัญมาก
14. ฉันรู้สึกกังวลทุกครั้งที่ต้องเข้าพบลูกค้ารายใหม่	3.57	1.026	มีความสำคัญมาก
15. ฉันไม่ชอบงานเอกสารต่างๆ เช่น รายงาน การขาย หรือเอกสารค่าใช้จ่ายประจำเดือน	2.72	1.082	มีความสำคัญ ปานกลาง
ผลรวม	3.55	0.589	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ในระดับที่มีความสำคัญมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.55 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องของการได้เข้าพบลูกค้าเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 คะแนน) การให้ข้อมูลที่ตรงกับความรู้ความสามารถที่มี (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 คะแนน) ความสามารถในการบริหารเวลาให้ลงตัวกับเขตการขายได้อย่างสม่ำเสมอ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) และความกังวลต่อการเข้าพบลูกค้ารายใหม่ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คะแนน) ในระดับความสำคัญมาก ในส่วนปัจจัยย่อยเรื่องของความไม่ชอบงานเอกสารต่างๆ เช่น รายงานการขาย หรือเอกสารค่าใช้จ่ายประจำเดือน กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 คะแนน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับ

แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
16. ฉันได้รับคำชมเชยจากผู้บริหารระดับสูงเมื่อสามารถสร้างยอดขายได้เกินเป้า	3.44	0.940	มีความสำคัญมาก
17. ฉันมักได้รับมอบหมายงานให้ทำหน้าที่สอนพนักงานใหม่แทนหัวหน้างาน	2.95	0.975	มีความสำคัญปานกลาง
18. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของฉันในที่ประชุมทีมขาย	3.65	0.810	มีความสำคัญมาก
19. ลูกค้ายิ้มแย้มในตัวตนและปรึกษาข้อมูลจากฉันอยู่บ่อยๆ	3.66	0.790	มีความสำคัญมาก
20. ทุกครั้งที่ไปรอฟบลูกค้าที่แผนกผู้ป่วยนอก คนไข้และญาติของคนไข้มองฉันด้วยความชื่นชม	3.02	0.949	มีความสำคัญปานกลาง
ผลรวม	3.35	0.649	มีความสำคัญปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับ ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.35 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องของการได้รับคำชมเชยจากผู้บริหารระดับสูงเมื่อสามารถสร้างยอดขายได้เกินเป้า (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 คะแนน) การที่เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของตนในที่ประชุมทีมขาย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คะแนน) และความไว้วางใจจากลูกค้าในการปรึกษาข้อมูล (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) ในระดับความสำคัญมาก ในส่วนปัจจัยย่อยเรื่องของการได้รับมอบหมายงานให้ทำหน้าที่สอนพนักงานใหม่แทนหัวหน้างาน และการที่คนไข้หรือญาติของคนไข้มองตนเองด้วยความชื่นชมขณะปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และ 3.02 คะแนนตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงงูใจในการทำงาน
ด้านสถานภาพ

แรงงูใจในการทำงานด้านสถานภาพ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
21. ฉันคิดว่าอาชีพผู้แทนยาเป็นอาชีพที่มีเกียรติ	3.73	0.841	มีความสำคัญมาก
22. ฉันคิดว่าอาชีพผู้แทนยามีความสำคัญต่อ การหายจากโรคและคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย	3.76	0.842	มีความสำคัญมาก
23. ฉันรู้สึกกังวลเวลาผู้ป่วยมองฉันในขณะที่ฉัน กำลังรอพบลูกค้าที่โรงพยาบาล	3.24	1.106	มีความสำคัญ ปานกลาง
24. ฉันรู้สึกอึดอัดเวลาคนในครอบครัวถาม เกี่ยวกับงานของฉัน	3.98	1.006	มีความสำคัญมาก
25. ลูกค้าเห็นว่าฉันเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน ในการดูแลรักษาคนไข้	3.25	0.851	มีความสำคัญ ปานกลาง
ผลรวม	3.58	0.624	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงงูใจในการทำงานด้านสถานภาพ ในระดับที่มีความสำคัญมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.58 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องความคิดที่คิดว่าอาชีพผู้แทนยาเป็นอาชีพที่มีเกียรติ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คะแนน) ความคิดที่ว่าอาชีพผู้แทนยามีความสำคัญต่อการหายจากโรคและคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คะแนน) และความรู้สึกอึดอัดเวลาคนในครอบครัวถามเกี่ยวกับงานของกลุ่มตัวอย่าง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) ในระดับความสำคัญมาก ในส่วนปัจจัยย่อยเรื่องของความรู้สึกกังวลเวลาผู้ป่วยมองในขณะที่กำลังรอพบลูกค้าที่โรงพยาบาล และความคิดว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงานในการดูแลรักษาคนไข้ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และ 3.25 คะแนนตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
26. ฉันมีความสุขทุกครั้งที่ได้เข้าร่วมประชุมทีมขาย และพบปะเพื่อนร่วมทีม	3.25	0.847	มีความสำคัญปานกลาง
27. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ฉันมักจะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน	3.63	0.767	มีความสำคัญมาก
28. ฉันมีความยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับรางวัลผู้แทนยอดเยี่ยม	3.89	0.757	มีความสำคัญมาก
29. ฉันต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการปรับตัวเข้าหาเพื่อนร่วมงาน	4.29	1.130	มีความสำคัญมากที่สุด
30. ฉันมักถูกเอาเปรียบจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.61	1.120	มีความสำคัญมาก
ผลรวม	3.89	0.674	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในระดับที่มีความสำคัญมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.89 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องการใช้ความพยายามอย่างมากในการปรับตัวเข้าหาเพื่อนร่วมงานในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน ในปัจจัยย่อยเรื่องของการขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 คะแนน) การร่วมแสดงความยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับรางวัลผู้แทนยอดเยี่ยม (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 คะแนน) และการถูกเอาเปรียบจากเพื่อนร่วมงาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก และมีเพียงเรื่องของความสุกที่เข้าร่วมประชุมทีมขายและพบปะเพื่อนร่วมทีม ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คะแนน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

แรงจูงใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
31. ฉันกล้าที่จะปรึกษาหัวหน้างานเสมอ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	4.19	1.073	มีความสำคัญมาก
32. ฉันไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในห้องประชุม ที่มีหัวหน้างานและผู้บริหารระดับสูงอยู่ด้วย	4.01	1.014	มีความสำคัญมาก
33. หัวหน้างานของฉันมักให้คำแนะนำเรื่องงาน อย่างสม่ำเสมอ	4.15	0.939	มีความสำคัญมาก
34. ฉันรู้สึกตื่นตัวและอยากกลับไปทำงานอีกครั้ง เมื่อได้รับกำลังใจจากหัวหน้างาน	4.15	0.944	มีความสำคัญมาก
35. หัวหน้างานของฉันมีความยุติธรรมกับทุกคน ในทีมขาย	4.24	0.986	มีความสำคัญมาก
ผลรวม	4.12	0.654	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในระดับที่มีความสำคัญมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.12 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยเรื่องของความกล้าที่จะปรึกษาหัวหน้างานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คะแนน) เรื่องการไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในห้องประชุมที่มีหัวหน้างานและผู้บริหารระดับสูงอยู่ด้วย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คะแนน) การให้คำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอของหัวหน้างาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน) ความรู้สึกตื่นตัวและอยากกลับไปทำงานอีกครั้งเมื่อได้รับกำลังใจจากหัวหน้างาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน) และความยุติธรรมของหัวหน้างานกับทุกคนในทีมขาย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน
ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท

แรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบาย การบริหารของบริษัท	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
36. บริษัทของฉันมีการดำเนินงานที่เป็นสากลและมีมาตรฐาน	3.57	0.925	มีความสำคัญมาก
37. ฉันมักปฏิบัติตามกฎจริยธรรมการขายอย่างเคร่งครัด	3.66	0.863	มีความสำคัญมาก
38. บริษัทของฉันบริหารงานโดยมีความยืดหยุ่น	3.39	0.915	มีความสำคัญปานกลาง
39. บริษัทให้อำนาจในการตัดสินใจเรื่องต่างๆภายในเขตการขายของฉัน	3.39	0.960	มีความสำคัญปานกลาง
40. บริษัทของฉันมีกฎระเบียบมากจนเป็นอุปสรรคในการทำงาน	2.92	1.031	มีความสำคัญปานกลาง
ผลรวม	3.40	0.699	มีความสำคัญปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.40 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า บริษัทมีการดำเนินงานที่เป็นสากลและมีมาตรฐาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คะแนน) และการปฏิบัติตามกฎจริยธรรมการขายอย่างเคร่งครัด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 คะแนน) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยในเรื่องของความยืดหยุ่นในการบริหารงานของบริษัท (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 คะแนน) การให้อำนาจในการตัดสินใจเรื่องต่างๆภายในเขตการขาย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 คะแนน) และการที่บริษัทมีกฎระเบียบมากจนเป็นอุปสรรคในการทำงาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 คะแนน) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงงูใจในการทำงาน
ด้านเงื่อนไขในการทำงาน

แรงงูใจในการทำงานด้านเงื่อนไขในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
41. บริษัทของฉันทมีฝ่ายสนับสนุนการขาย ที่มีประสิทธิภาพ	3.48	0.921	มีความสำคัญมาก
42. ฉันททำงานง่ายขึ้นเพราะบริษัทนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก หรือ ไอแพด มา ช่วยสนับสนุนในการทำงาน	3.52	1.051	มีความสำคัญมาก
43. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสารถึง ผู้บริหารได้อย่างเป็นอิสระ	3.25	0.966	มีความสำคัญ ปานกลาง
44. ฉันทคิดว่าทีมขายที่ฉันทสังกัดอยู่มีจำนวนผู้แทนยา ที่เหมาะสม	3.60	0.902	มีความสำคัญมาก
45. บริษัทมีการตอบสนองต่อความต้องการ ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.26	0.896	มีความสำคัญ ปานกลาง
ผลรวม	3.42	0.763	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับแรงงูใจในการทำงานด้านเงื่อนไขในการทำงาน ในระดับที่มีความสำคัญมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.42 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า การที่บริษัทมีฝ่ายสนับสนุนการขายที่มีประสิทธิภาพ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 คะแนน) การทำงานง่ายขึ้นเพราะบริษัทนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก หรือ ไอแพด มาช่วยสนับสนุนในการทำงาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 คะแนน) และการได้ทำงานอยู่ในทีมขายที่มีจำนวนผู้แทนยาที่เหมาะสม (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 คะแนน) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยในเรื่องของการที่บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสารถึงผู้บริหารได้อย่างเป็นอิสระ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คะแนน) และการที่บริษัทมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คะแนน) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงงูใจในการทำงาน
ด้านความมั่นคงในงาน

แรงงูใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
46. บริษัทมีแผนการขยายกิจการอย่างต่อเนื่อง	3.61	0.900	มีความสำคัญมาก
47. ฉันมักได้รับหน้าที่ในการดูแลเขตการขายที่กว้างขึ้น	2.78	0.992	มีความสำคัญ ปานกลาง
48. เมื่อได้ยินข่าวเรื่องการปรับลดจำนวนผู้แทนยาของบริษัท อื่น ฉันรู้สึกกังวลว่าจะเกิดขึ้นกับบริษัทของฉันบ้าง	3.09	1.148	มีความสำคัญ ปานกลาง
49. บริษัทของฉันมีความมั่นคงกว่าบริษัทอื่นๆ	3.52	0.804	มีความสำคัญมาก
50. บริษัทดูแลความปลอดภัยให้ฉัน โดยการรับประกันชีวิตให้	3.68	0.923	มีความสำคัญมาก
ผลรวม	3.33	0.763	มีความสำคัญ ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับแรงงูใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.33 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องของการที่บริษัทมีแผนการขยายกิจการอย่างต่อเนื่อง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 คะแนน) ความคิดว่าบริษัทที่กลุ่มตัวอย่างสังกัดอยู่มีความมั่นคงกว่าบริษัทอื่นๆ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 คะแนน) และการที่บริษัทดูแลความปลอดภัยโดยการรับประกันชีวิตให้พนักงาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) ในระดับความสำคัญมาก ในส่วนปัจจัยย่อยเรื่องของการได้รับหน้าที่ในการดูแลเขตการขายที่กว้างขึ้น และความรู้สึกกังวลเมื่อได้ยินข่าวเรื่องการปรับลดจำนวนผู้แทนยาของบริษัทอื่น โดยกังวลว่าจะเกิดขึ้นกับบริษัทที่กลุ่มตัวอย่างสังกัดอยู่บ้าง กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และ 3.09 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน
ด้านชีวิตส่วนตัว

แรงจูงใจในการทำงานด้านชีวิตส่วนตัว	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
51. ฉันมีโอกาสดำเนินการได้ใช้เวลาว่างหลังเลิกงาน ในการทำงานอดิเรกอยู่บ่อยๆ	3.35	0.983	มีความสำคัญ ปานกลาง
52. ที่บริษัทนี้ฉันสามารถใช้วันลาพักร้อนอย่างเต็มที่ เพื่อไปเที่ยวในสถานที่ที่ฉันชอบ	3.56	1.062	มีความสำคัญ มาก
53. ฉันมักต้องรับโทรศัพท์และติดต่อลูกค้า นอกเหนือเวลางานอยู่บ่อยๆ	2.51	1.016	มีความสำคัญ น้อย
54. เมื่อมีการประชุมทีมขาย บริษัทจะมีกำหนดการ ชัดเจนและเลิกประชุมตรงเวลาทุกครั้ง	3.11	1.082	มีความสำคัญ ปานกลาง
55. บริษัทของฉันให้ความสำคัญกับสมดุลภาพ ระหว่างชีวิตกับงาน	3.28	0.952	มีความสำคัญ ปานกลาง
ผลรวม	3.18	0.664	มีความสำคัญ ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงานด้านชีวิตส่วนตัว ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.18 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องของการที่บริษัทที่สังกัดสามารถใช้วันลาพักร้อนอย่างเต็มที่เพื่อไปเที่ยวในสถานที่ที่ชอบ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 คะแนน) ในระดับความสำคัญมาก ในปัจจัยย่อยเรื่องการมีโอกาสดำเนินการได้ใช้เวลาว่างหลังเลิกงานในการทำงานอดิเรก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 คะแนน) เมื่อมีการประชุมทีมขาย บริษัทจะมีกำหนดการชัดเจนและเลิกประชุมตรงเวลาทุกครั้ง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 คะแนน) และการที่บริษัทให้ความสำคัญกับสมดุลภาพระหว่างชีวิตกับงาน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 คะแนน) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยเรื่องการรับโทรศัพท์และติดต่อลูกค้านอกเหนือเวลางาน กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับน้อย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 คะแนน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

แรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
56. ฉันคิดว่าฉันมีรายได้สูงเมื่อเทียบกับผู้แทนยา ในบริษัทอื่นๆ	4.19	1.077	มีความสำคัญมาก
57. ฉันได้รับเงินเดือนคุ้มค่ากับงานที่ทำ	4.01	1.026	มีความสำคัญมาก
58. เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ เพียงพอกับ ค่าใช้จ่ายของฉัน	4.14	0.939	มีความสำคัญมาก
59. ในแต่ละปีฉันได้รับการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน ในอัตราที่เหมาะสม	4.14	0.953	มีความสำคัญมาก
60. เงินรายได้ของฉันทำให้ฉันมีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกต่างๆ	4.22	0.995	มีความสำคัญมาก
ผลรวม	4.11	0.652	มีความสำคัญมาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ในระดับที่มีความสำคัญมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.11 คะแนน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับทุกๆ ปัจจัยย่อย ในระดับที่มีความสำคัญมาก ซึ่งประกอบด้วยเรื่องของการมีรายได้สูงเมื่อเทียบกับผู้แทนยาในบริษัทอื่นๆ การได้รับเงินเดือนคุ้มค่ากับงานที่ทำ เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ เพียงพอกับค่าใช้จ่าย การเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีอัตราที่เหมาะสม และเงินรายได้ทำให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยแต่ละปัจจัยย่อยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 4.01, 4.14, 4.14 และ 4.22 คะแนน ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงในการทำงานของผู้แทนยาทั้ง 12 ด้าน พบว่ามีแรงจูงใจ 8 ด้าน ที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงื่อนไขในการทำงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน นอกจากนี้ยังพบอีกว่า มีปัจจัยแรงจูงใจ 4 ด้านที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านความ

มั่นคงในงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ผลรวมปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทยมีคะแนนเฉลี่ย 3.77 คะแนน ซึ่งมีระดับความสำคัญมาก ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับความสำคัญตามคะแนนเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานแต่ละด้านได้ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญ และลำดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล	ลำดับความสำคัญ
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.10	0.638	มีความสำคัญมาก	4
2. ด้านโอกาสการก้าวหน้าในอาชีพ	4.18	0.661	มีความสำคัญมาก	1
3. ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	3.55	0.589	มีความสำคัญมาก	7
4. ด้านการได้รับการยอมรับ	3.35	0.649	มีความสำคัญปานกลาง	10
5. ด้านสถานภาพ	3.58	0.624	มีความสำคัญมาก	6
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.89	0.674	มีความสำคัญมาก	5
7. ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.12	0.654	มีความสำคัญมาก	2
8. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	3.40	0.699	มีความสำคัญปานกลาง	9
9. ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	3.42	0.763	มีความสำคัญมาก	8
10. ด้านความมั่นคงในงาน	3.33	0.763	มีความสำคัญปานกลาง	11
11. ด้านชีวิตส่วนตัว	3.18	0.664	มีความสำคัญปานกลาง	12
12. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	4.11	0.652	มีความสำคัญมาก	3
ผลรวมแรงจูงใจในการทำงาน	3.77	0.434	มีความสำคัญมาก	-

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แนวโน้มการลาออกจากงาน และลำดับความสำคัญของแนวโน้มการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

การลาออกจากงานของผู้แทนยา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล	ลำดับความสำคัญ
1. ในขณะที่ฉันมีความต้องการลาออกไปทำงานที่บริษัทฯ แห่งใหม่	2.65	1.001	มีแนวโน้ม ลาออกปานกลาง	8
2. ถ้ามีโอกาสหรือจังหวะที่เหมาะสม ฉันจะลาออกทันที	3.01	1.087	มีแนวโน้ม ลาออกปานกลาง	3
3. ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน มักเหนี่ยวนำให้ฉันมีความคิดลาออก	3.11	1.174	มีแนวโน้ม ลาออกปานกลาง	2
4. ฉันคิดว่าบริษัทที่ฉันทำมีความเหมาะสมกับตัวฉันมากที่สุด	2.73	0.790	มีแนวโน้ม ลาออกปานกลาง	7
5. เมื่อมีบริษัทอื่นเสนองานใหม่ที่มีรายได้เพิ่มขึ้นฉันพร้อมจะลาออกเสมอ	3.00	0.995	มีแนวโน้ม ลาออกปานกลาง	4
6. ฉันมักถามถึงตำแหน่งงานที่ว่างจากเพื่อนผู้แทนยาบริษัทอื่นๆ	2.58	1.082	มีแนวโน้ม ลาออกน้อย	10
7. ฉันสนใจเข้าร่วมสมัครงานผู้แทนยาตามประกาศในสื่อสังคมออนไลน์	2.89	1.090	มีแนวโน้ม ลาออกปานกลาง	6
8. เมื่อเห็นประกาศรับสมัครงานในตำแหน่งที่เหมาะสม ฉันจะรีบสมัครทันที	2.62	1.026	มีแนวโน้ม ลาออกปานกลาง	9

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

การลาออกจากงานของผู้แทนยา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล	ลำดับ ความสำคัญ
9. ฉันมีความตั้งใจจะทำงานที่บริษัทนี้ ไปจนกว่าจะเกษียณอายุ	3.28	1.009	มีแนวโน้มลาออก ปานกลาง	1
10. ถ้าเพื่อนของฉันกำลังหางานใหม่ ฉัน จะแนะนำให้มาสมัครที่บริษัทของฉัน	2.96	0.990	มีแนวโน้มลาออก ปานกลาง	5
ผลรวมการลาออกจากงาน	2.92	0.702	มีแนวโน้มลาออก ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนแนวโน้มการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทยมีค่าเท่ากับ 2.92 คะแนน สามารถแปลผลได้ว่า มีแนวโน้มการลาออกปานกลาง

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ลักษณะของบริษัทที่สังกัด เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
จำแนกตามเพศ

แรงจูงใจในการทำงาน	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ชาย	166	4.13	0.54	0.744	0.457
	หญิง	219	4.08	0.70		
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	ชาย	166	4.23	0.65	1.306	0.192
	หญิง	219	4.15	0.67		
3. ด้านลักษณะของงานและ ความรับผิดชอบ	ชาย	166	3.61	0.53	1.972	0.049*
	หญิง	219	3.50	0.62		
4. ด้านการได้รับการยอมรับ	ชาย	166	3.36	0.53	0.225	0.882
	หญิง	219	3.35	0.73		
5. ด้านสภาพภาพ	ชาย	166	3.55	0.63	0.848	0.397
	หญิง	219	3.60	0.62		
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ชาย	166	4.00	0.58	3.152	0.002*
	หญิง	219	3.79	0.72		
7. ด้านการบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ชาย	166	4.16	0.67	1.127	0.260
	หญิง	219	4.08	0.64		
8. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	ชาย	166	3.32	0.65	1.638	0.102
	หญิง	219	3.44	0.73		
9. ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	ชาย	166	3.46	0.75	0.964	0.336
	หญิง	219	3.39	0.77		
10. ด้านความมั่นคงในงาน	ชาย	166	3.41	0.75	2.537	0.012*
	หญิง	219	3.39	0.77		
11. ด้านชีวิตส่วนตัว	ชาย	166	3.22	0.67	0.902	0.061
	หญิง	219	3.15	0.66		
12. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	ชาย	166	4.20	0.57	2.524	0.012*
	หญิง	219	4.03	0.70		
ผลรวมแรงจูงใจในการทำงาน	ชาย	166	3.80	0.40	1.298	0.195
	หญิง	219	3.74	0.46		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้แทนฯ ทั้งชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัย แรงจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ค่าเฉลี่ยของผู้ชายจะมากกว่าค่าเฉลี่ยผู้หญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนฯ ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนฯ ในประเทศไทย จำแนกตามอายุ

แรงจูงใจในการทำงาน	อายุ (ปี)	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	< 25	16	3.37	0.88	6.936	0.000*
	25-35	284	4.14	0.60		
	36-45	55	4.03	0.61		
	46-55	16	3.93	0.68		
	≥ 56	14	4.35	0.63		
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	< 25	16	4.31	0.47	2.501	0.042*
	25-35	284	4.20	0.66		
	36-45	55	3.98	0.59		
	46-55	16	4.06	0.85		
	≥ 56	14	4.50	0.65		
3. ด้านลักษณะของงานและความ รับผิดชอบ	< 25	16	3.18	0.40	2.329	0.056
	25-35	284	3.60	0.59		
	36-45	55	3.47	0.60		
	46-55	16	3.68	0.48		
	≥ 56	14	3.71	0.61		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	อายุ (ปี)	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
4. ด้านการได้รับการยอมรับ	< 25	16	3.25	0.44	0.680	0.607
	25-35	284	3.37	0.64		
	36-45	55	3.25	0.58		
	46-55	16	3.31	0.95		
	≥ 56	14	3.50	0.76		
5. ด้านสถานภาพ	< 25	16	3.12	0.50	2.576	0.037*
	25-35	284	3.58	0.63		
	36-45	55	3.63	0.56		
	46-55	16	3.75	0.77		
	≥ 56	14	3.57	0.51		
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	< 25	16	3.50	0.89	1.958	0.100
	25-35	284	3.92	0.66		
	36-45	55	3.78	0.63		
	46-55	16	3.81	0.65		
	≥ 56	14	3.85	0.66		
7. ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	< 25	16	4.18	0.65	0.731	0.571
	25-35	284	4.13	0.65		
	36-45	55	4.05	0.65		
	46-55	16	3.93	0.68		
	≥ 56	14	4.28	0.82		
8. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	< 25	16	3.62	0.50	1.033	0.390
	25-35	284	3.39	0.72		
	36-45	55	3.41	0.60		
	46-55	16	3.18	0.75		
	≥ 56	14	3.21	0.80		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	อายุ (ปี)	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
9. ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	< 25	16	3.37	0.50	0.544	0.703
	25-35	284	3.45	0.79		
	36-45	55	3.32	0.64		
	46-55	16	3.31	0.70		
	≥ 56	14	3.28	0.99		
10. ด้านความมั่นคงในงาน	< 25	16	3.50	0.52	0.925	0.449
	25-35	284	3.34	0.49		
	36-45	55	3.25	0.52		
	46-55	16	3.25	0.58		
	≥ 56	14	3.35	0.63		
11. ด้านชีวิตส่วนตัว	< 25	16	3.25	0.68	0.192	0.942
	25-35	284	3.18	0.69		
	36-45	55	3.20	0.52		
	46-55	16	3.06	0.25		
	≥ 56	14	3.14	0.86		
12. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	< 25	16	3.81	0.91	1.814	0.125
	25-35	284	4.10	0.62		
	36-45	55	4.25	0.67		
	46-55	16	4.06	0.77		
	≥ 56	14	3.92	0.61		
ผลรวมแรงจูงใจในการทำงาน	< 25	16	3.62	0.50	1.085	0.364
	25-35	284	3.79	0.42		
	36-45	55	3.76	0.43		
	46-55	16	3.62	0.50		
	≥ 56	14	3.71	0.46		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้แทนยาทุกช่วงอายุ มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสถานภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test และวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ให้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

อายุ	\bar{x}	< 25	25-35	36-45	46-55	≥ 56
		3.37	4.14	4.03	3.93	4.35
< 25	3.37	-	0.773*	0.661*	0.562	0.982*
25-35	4.14	-	-	0.112	0.210	0.209
36-45	4.03	-	-	-	0.989	0.320
46-55	3.93	-	-	-	-	0.419
≥ 56	4.35	-	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.18 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้แทนยาที่มีอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานมากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

ผู้แทนยาที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานมากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

ผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานมากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

อายุ	\bar{x}	< 25	25-35	36-45	46-55	≥ 56
		4.31	4.20	3.98	4.06	4.50
< 25	4.31	-	0.104	0.330	0.250	0.187
25-35	4.20	-	-	0.226*	0.145	0.292
36-45	3.98	-	-	-	0.080	0.518*
46-55	4.06	-	-	-	-	0.437
≥ 56	4.50	-	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.19 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้แทนยาที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีอายุ 25-35 ปี

ผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีอายุ 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพมากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุ 36-45 ปี

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพเป็นรายคู่
จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

อายุ	\bar{x}	< 25	25-35	36-45	46-55	≥ 56
		3.12	3.58	3.63	3.75	3.57
< 25	3.12	-	0.459*	0.511*	0.625*	0.446*
25-35	3.58	-	-	0.520	0.165	0.013
36-45	3.63	-	-	-	0.113	0.065
46-55	3.75	-	-	-	-	0.178
≥ 56	3.57	-	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.20 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนน
ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้แทนฯที่มีอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้าน
สถานภาพแตกต่างกับผู้แทนฯที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย
ผู้แทนฯที่มีอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพมากกว่า
กว่าผู้แทนฯที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

ผู้แทนฯที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้าน
สถานภาพแตกต่างกับผู้แทนฯที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย
ผู้แทนฯที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพมากกว่า
กว่าผู้แทนฯที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

ผู้แทนฯที่มีอายุ 46-55 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้าน
สถานภาพแตกต่างกับผู้แทนฯที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย
ผู้แทนฯที่มีอายุ 46-55 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพมากกว่า
กว่าผู้แทนฯที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

ผู้แทนฯที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการ
ทำงานด้านสถานภาพแตกต่างกับผู้แทนฯที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 โดยผู้แทนฯที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้าน
สถานภาพมากกว่าผู้แทนฯที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพการสมรส

แรงจูงใจในการทำงาน	สถานภาพการสมรส	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	โสด	257	4.14	0.60	1.981	0.048*
	สมรส	128	4.00	0.70		
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	โสด	257	4.15	0.65	1.211	0.227
	สมรส	128	4.24	0.67		
3. ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	โสด	257	3.60	0.60	2.806	0.005*
	สมรส	128	3.42	0.56		
4. ด้านการได้รับการยอมรับ	โสด	257	3.33	0.68	0.630	0.529
	สมรส	128	3.38	0.57		
5. ด้านสถานภาพ	โสด	257	3.62	0.64	1.936	0.054
	สมรส	128	3.49	0.73		
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	โสด	257	3.94	0.64	2.277	0.024*
	สมรส	128	3.76	0.73		
7. ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	โสด	257	4.11	0.66	0.117	0.907
	สมรส	128	4.12	0.65		
8. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	โสด	257	3.43	0.71	1.426	0.115
	สมรส	128	3.32	0.66		
9. ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	โสด	257	3.42	0.79	0.122	0.903
	สมรส	128	3.41	0.71		
10. ด้านความมั่นคงในงาน	โสด	257	3.31	0.49	1.273	0.204
	สมรส	128	3.38	0.53		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	สถานภาพการสมรส	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
11. ด้านชีวิตส่วนตัว	โสด	257	3.15	0.71	1.204	0.230
	สมรส	128	3.23	0.53		
12. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	โสด	257	4.08	0.66	1.001	0.317
	สมรส	128	4.15	0.62		
ผลรวมแรงจูงใจในการทำงาน	โสด	257	3.79	0.42	1.099	0.272
	สมรส	128	3.73	0.44		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า สถานภาพการสมรสของผู้แทนยา มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยของผู้แทนยาที่มีสถานภาพเป็นโสดจะมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

แรงจูงใจในการทำงาน	สาขาวิชา [†]	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	เภสัชฯ	161	3.95	0.65	3.771	0.000*
	อื่นๆ	224	4.20	0.60		
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	เภสัชฯ	161	4.24	0.62	1.614	0.107
	อื่นๆ	224	4.13	0.68		
3. ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	เภสัชฯ	161	3.49	0.57	1.446	0.149
	อื่นๆ	224	3.58	0.60		

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	สาขาวิชา [†]	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
4. ด้านการได้รับการยอมรับ	เภสัชฯ	161	3.35	0.61	0.020	0.984
	อื่นๆ	224	3.35	0.68		
5. ด้านสภาพภาพ	เภสัชฯ	161	3.51	0.68	1.656	0.099
	อื่นๆ	224	3.62	0.57		
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	เภสัชฯ	161	3.83	0.66	1.191	0.235
	อื่นๆ	224	3.91	0.68		
7. ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	เภสัชฯ	161	4.05	0.64	1.788	0.075
	อื่นๆ	224	4.17	0.66		
8. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	เภสัชฯ	161	3.39	0.73	0.021	0.983
	อื่นๆ	224	3.39	0.67		
9. ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	เภสัชฯ	161	3.47	0.80	1.117	0.265
	อื่นๆ	224	3.38	0.73		
10. ด้านความมั่นคงในงาน	เภสัชฯ	161	3.38	0.50	1.447	0.149
	อื่นๆ	224	3.30	0.51		
11. ด้านชีวิตส่วนตัว	เภสัชฯ	161	3.26	0.73	1.931	0.054
	อื่นๆ	224	3.12	0.61		
12. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	เภสัชฯ	161	4.12	0.63	0.227	0.820
	อื่นๆ	224	4.10	0.66		
ผลรวมแรงจูงใจในการทำงาน	เภสัชฯ	161	3.73	0.45	1.123	0.262
	อื่นๆ	224	3.79	0.42		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

[†]สาขาวิชา: เภสัชฯ = สาขาวิชาเภสัชศาสตร์, อื่นๆ = สาขาด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาบริหารธุรกิจ สาขาจิตวิทยา สาขาวิทยาศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์/มนุษยศาสตร์ สาขานิติศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์ สาขาศิลปศาสตร์ และสายวิชาชีพ

จากตารางที่ 4.22 พบว่า สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีของผู้แทนฯ มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานเพียงด้านเดียว ที่ค่าเฉลี่ยของผู้แทนฯที่สำเร็จการศึกษาสาขาเกษตรศาสตร์มากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้แทนฯที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ลักษณะของบริษัทที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนฯในประเทศไทย

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนฯในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของบริษัทที่สังกัด

แรงจูงใจในการทำงาน	บริษัท [†]	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ข้ามชาติ	192	4.07	0.67	0.791	0.430
	ของไทย	193	4.12	0.61		
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	ข้ามชาติ	192	4.15	0.66	0.833	0.405
	ของไทย	193	4.21	0.66		
3. ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	ข้ามชาติ	192	3.53	0.58	0.557	0.578
	ของไทย	193	3.56	0.60		
4. ด้านการได้รับการยอมรับ	ข้ามชาติ	192	3.33	0.68	0.600	0.549
	ของไทย	193	3.37	0.62		
5. ด้านสถานภาพ	ข้ามชาติ	192	3.54	0.66	1.013	0.312
	ของไทย	193	3.61	0.58		
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ข้ามชาติ	192	3.86	0.69	0.462	0.644
	ของไทย	193	3.89	0.66		
7. ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ข้ามชาติ	192	4.20	0.60	2.678	0.008*
	ของไทย	193	4.03	0.69		
8. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	ข้ามชาติ	192	3.40	0.73	0.247	0.805
	ของไทย	193	3.38	0.67		
9. ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	ข้ามชาติ	192	3.47	0.75	1.230	0.219
	ของไทย	193	3.37	0.77		

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	บริษัท [†]	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
10. ด้านความมั่นคงในงาน	ข้ามชาติ	192	3.34	0.51	0.336	0.737
	ของไทย	193	3.32	0.50		
11. ด้านชีวิตส่วนตัว	ข้ามชาติ	192	3.17	0.67	0.293	0.770
	ของไทย	193	3.19	0.65		
12. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	ข้ามชาติ	192	4.10	0.67	0.304	0.762
	ของไทย	193	4.12	0.64		
ผลรวมแรงจูงใจในการทำงาน	ข้ามชาติ	192	3.74	0.43	1.084	0.279
	ของไทย	193	3.79	0.43		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

[†] ลักษณะของบริษัทที่สังกัด: ข้ามชาติ = บริษัทฯข้ามชาติ, ไทย = บริษัทฯของไทย

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ลักษณะของบริษัทที่สังกัดของผู้แทนฯ มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีปัจจัยด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพียงด้านเดียว ที่ค่าเฉลี่ยของผู้แทนฯที่สังกัดบริษัทฯข้ามชาติมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้แทนฯที่สังกัดบริษัทฯของไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 เขตการขายที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนฯในประเทศไทย

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
จำแนกตามลักษณะของเขตการขายที่รับผิดชอบ

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	เขต	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	กทม.	119	4.04	0.70	2.615	0.074
	ตจว.	253	4.10	0.59		
	พสม	13	4.46	0.66		
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	กทม.	119	4.22	0.65	0.671	0.512
	ตจว.	253	4.15	0.67		
	พสม	13	4.30	0.48		
3. ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	กทม.	119	3.52	0.50	1.798	0.167
	ตจว.	253	3.54	0.63		
	พสม	13	3.84	0.37		
4. ด้านการได้รับการยอมรับ	กทม.	119	3.36	0.76	4.072	0.018*
	ตจว.	253	3.32	0.57		
	พสม	13	3.84	0.68		
5. ด้านสถานภาพ	กทม.	119	3.52	0.68	0.749	0.474
	ตจว.	253	3.60	0.56		
	พสม	13	3.61	0.14		
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	กทม.	119	3.73	0.69	4.515	0.012*
	ตจว.	253	3.93	0.65		
	พสม	13	4.15	0.68		
7. ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	กทม.	119	4.15	0.66	3.413	0.034*
	ตจว.	253	4.07	0.64		
	พสม	13	4.53	0.66		
8. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	กทม.	119	3.47	0.74	4.814	0.009*
	ตจว.	253	3.32	0.67		
	พสม	13	3.84	0.55		

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	เขต [†]	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
9. ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	กทม.	119	3.37	0.86	1.016	0.363
	ตจว.	253	3.42	0.71		
	ผสม	13	3.69	0.75		
10. ด้านความมั่นคงในงาน	กทม.	119	3.25	0.49	2.348	0.097
	ตจว.	253	3.37	0.50		
	ผสม	13	3.38	0.56		
11. ด้านชีวิตส่วนตัว	กทม.	119	3.21	0.67	0.875	0.418
	ตจว.	253	3.15	0.65		
	ผสม	13	3.38	0.65		
12. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	กทม.	119	4.04	0.68	0.913	0.402
	ตจว.	253	4.13	0.63		
	ผสม	13	4.15	0.68		
ผลรวมแรงจูงใจในการทำงาน	กทม.	119	3.74	0.43	1.993	0.138
	ตจว.	253	3.76	0.44		
	ผสม	13	4.00	0.00		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

[†]เขตการขายที่รับผิดชอบของผู้แทนยา: กทม. = เขตกรุงเทพมหานคร, ตจว. = เขตต่างจังหวัด, ผสม = เขตการขายแบบผสม

จากตารางที่ 4.24 พบว่า เขตการขายที่แตกต่างกันของผู้แทนยา มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เขตการขายที่แตกต่างกันของผู้แทนยา มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test ให้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับ เป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

เขตการขาย [†]	\bar{x}	กทม.	ตจว.	ผสม
		3.36	3.32	3.84
กทม.	3.36	-	0.037	0.484*
ตจว.	3.32	-	-	0.522*
ผสม	3.84	-	-	-

*p-value < 0.05

[†]เขตการขายที่รับผิดชอบของผู้แทนฯ: กทม. = เขตกรุงเทพมหานคร, ตจว. = เขตต่างจังหวัด, ผสม = เขตการขายแบบผสม

จากตารางที่ 4.25 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนน ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ พบว่า

ผู้แทนฯที่มีรับผิดชอบเขตแบบผสม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับแตกต่างกับผู้แทนฯที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนฯที่มีเขตการขายแบบผสม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับมากกว่าผู้แทนฯที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้แทนฯที่มีรับผิดชอบเขตแบบผสม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับแตกต่างกับผู้แทนฯที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนฯที่รับผิดชอบเขตการขายแบบผสม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับมากกว่าผู้แทนฯที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัด

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

เขตการขาย [†]	\bar{x}	กทม.	ตจว.	ผลสม
		3.73	3.93	4.15
กทม.	3.73	-	0.193*	0.414
ตจว.	3.93	-	-	0.221
ผลสม	4.15	-	-	-

*p-value < 0.05

[†]เขตการขายที่รับผิดชอบของผู้แทนยา: กทม. = เขตกรุงเทพมหานคร, ตจว. = เขตต่างจังหวัด, ผลสม = เขตการขายแบบผลสม

จากตารางที่ 4.26 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบพบว่า ผู้แทนยาที่มีรับผิดชอบเขตต่างจังหวัด มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกับผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัดมีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงงูใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

เขตการขาย [†]	\bar{x}	กทม.	ตจว.	ผสม
		4.15	4.07	4.53
กทม.	4.15	-	0.080	0.378
ตจว.	4.07	-	-	0.459*
ผสม	4.53	-	-	-

*p-value < 0.05

[†]เขตการขายที่รับผิดชอบของผู้แทนยา: กทม. = เขตกรุงเทพมหานคร, ตจว. = เขตต่างจังหวัด, ผสม = เขตการขายแบบผสม

จากตารางที่ 4.27 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงงูใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบพบว่า ผู้แทนยาที่มีรับผิดชอบเขตแบบผสม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงงูใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกับผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตแบบผสมมีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงงูใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากกว่าผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัด

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

เขตการขาย [†]	\bar{x}	กทม.	ตจว.	ผสม
		3.47	3.32	3.84
กทม.	3.47	-	0.151	0.367
ตจว.	3.32	-	-	0.519*
ผสม	3.84	-	-	-

*p-value < 0.05

[†]เขตการขายที่รับผิดชอบของผู้แทนยา: กทม. = เขตกรุงเทพมหานคร, ตจว. = เขตต่างจังหวัด, ผสม = เขตการขายแบบผสม

จากตารางที่ 4.28 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทเป็นรายคู่ จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบพบว่า ผู้แทนยาที่มีรับผิดชอบเขตแบบผสม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทแตกต่างกับผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตแบบผสมมีค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทมากกว่าผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัด

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยาที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา

แรงจูงใจในการทำงาน	ประสบการณ์ (ปี)	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	< 1	20	4.20	0.61	3.440	0.009*
	1-3	127	3.93	0.62		
	4-6	90	4.12	0.57		
	7-9	99	4.22	0.76		
	≥ 10	60	4.18	0.46		
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	< 1	20	4.40	0.59	2.586	0.037*
	1-3	127	4.23	0.63		
	4-6	90	4.15	0.66		
	7-9	99	4.23	0.66		
	≥ 10	60	3.96	0.68		
3. ด้านลักษณะของงานและ ความรับผิดชอบ	< 1	20	3.45	0.51	1.645	0.162
	1-3	127	3.45	0.61		
	4-6	90	3.61	0.57		
	7-9	99	3.56	0.56		
	≥ 10	60	3.65	0.60		
4. ด้านการได้รับการยอมรับ	< 1	20	3.40	0.94	3.980	0.004*
	1-3	127	3.17	0.66		
	4-6	90	3.47	0.60		
	7-9	99	3.45	0.56		
	≥ 10	60	3.38	0.61		
5. ด้านสถานภาพ	< 1	20	3.45	0.51	2.160	0.073
	1-3	127	3.46	0.60		
	4-6	90	3.63	0.58		
	7-9	99	3.64	0.66		
	≥ 10	60	3.68	0.67		

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	ประสบการณ์ (ปี)	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
6. ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	< 1	20	4.20	0.69	3.588	0.007*
	1-3	127	3.91	0.66		
	4-6	90	3.77	0.63		
	7-9	99	3.75	0.73		
	≥ 10	60	4.05	0.59		
7. ด้านการบังคับบัญชาและ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	< 1	20	4.25	0.63	1.488	0.205
	1-3	127	4.10	0.65		
	4-6	90	4.00	0.67		
	7-9	99	4.21	0.65		
	≥ 10	60	4.15	0.63		
8. ด้านนโยบายการบริหาร ของบริษัท	< 1	20	3.35	0.48	1.413	0.229
	1-3	127	3.45	0.74		
	4-6	90	3.26	0.81		
	7-9	99	3.36	0.57		
	≥ 10	60	3.50	0.62		
9. ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	< 1	20	3.20	0.89	1.665	0.157
	1-3	127	3.47	0.78		
	4-6	90	3.32	0.81		
	7-9	99	3.54	0.64		
	≥ 10	60	3.35	0.73		
10. ด้านความมั่นคงในงาน	< 1	20	3.35	0.48	0.524	0.718
	1-3	127	3.37	0.50		
	4-6	90	3.27	0.51		
	7-9	99	3.32	0.49		
	≥ 10	60	3.33	0.50		

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	ประสบการณ์ (ปี)	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
11.ด้านชีวิตส่วนตัว	< 1	20	3.05	0.75	1.869	0.115
	1-3	127	3.15	0.69		
	4-6	90	3.10	0.65		
	7-9	99	3.34	0.65		
	≥ 10	60	3.16	0.55		
12.ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	< 1	20	3.90	0.55	2.545	0.039*
	1-3	127	4.00	0.66		
	4-6	90	4.23	0.67		
	7-9	99	4.10	0.58		
	≥ 10	60	4.21	0.69		
ผลรวมแรงจูงใจในการทำงาน	< 1	20	3.85	0.36	0.714	0.582
	1-3	127	3.72	0.44		
	4-6	90	3.76	0.47		
	7-9	99	3.78	0.41		
	≥ 10	60	3.81	0.39		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยาที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของผลรวมปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยาที่แตกต่างกันของผู้แทนยา มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test และวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ให้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนฯด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

ประสบการณ์	\bar{x}	< 1	1-3	4-6	7-9	≥ 10
		4.20	3.93	4.12	4.22	4.18
< 1	4.20	-	0.263	0.078	0.027	0.166
1-3	3.93	-	-	0.185	0.290*	0.246
4-6	4.12	-	-	-	0.105	0.061
7-9	4.22	-	-	-	-	0.044
≥ 10	4.18	-	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.30 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนฯพบว่า ผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกับผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานมากกว่าผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนฯด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

ประสบการณ์	\bar{x}	< 1	1-3	4-6	7-9	≥ 10
		4.40	4.23	4.15	4.23	3.96
< 1	4.40	-	0.164	0.244	0.161	0.433*
1-3	4.23	-	-	0.081	0.002	0.269*
4-6	4.15	-	-	-	0.083	0.189
7-9	4.23	-	-	-	-	0.272*
≥ 10	3.96	-	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.31 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนฯ พบว่า

ผู้แทนฯที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกับผู้แทนฯที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนฯที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อยกว่าผู้แทนฯที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

ผู้แทนฯที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกับผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนฯที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อยกว่าผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี

ผู้แทนฯที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกับผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนฯที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อยกว่าผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี

ตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนฯด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

ประสบการณ์	\bar{x}	< 1	1-3	4-6	7-9	≥ 10
		3.40	3.17	3.47	3.45	3.38
< 1	3.40	-	0.227	0.078	0.055	0.017
1-3	3.17	-	-	0.304*	0.281*	0.210
4-6	3.47	-	-	-	0.023	0.094
7-9	3.45	-	-	-	-	0.071
≥ 10	3.38	-	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.32 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนฯ พบว่า

ผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับแตกต่างกับผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพมากกว่าผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี

ผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับแตกต่างกับผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพมากกว่าผู้แทนฯที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี

ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนฯ ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

ประสบการณ์	\bar{x}	< 1	1-3	4-6	7-9	≥ 10
		4.20	3.91	3.77	3.75	4.05
< 1	4.20	-	0.286	0.422*	0.450*	0.150
1-3	3.91	-	-	0.135	0.163	0.136
4-6	3.77	-	-	-	0.027	0.272*
7-9	3.75	-	-	-	-	0.300*
≥ 10	4.05	-	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.33 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนฯ พบว่า

ผู้แทนฯ ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกับผู้แทนฯ ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนฯ ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าผู้แทนฯ ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

ผู้แทนฯ ที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกับผู้แทนฯ ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนฯ ที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าผู้แทนฯ ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

ผู้แทนฯ ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกับผู้แทนฯ ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนฯ ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าผู้แทนฯ ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี

ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี

ตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยาด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

ประสบการณ์	\bar{x}	< 1	1-3	4-6	7-9	≥ 10
		3.90	4.00	4.23	4.10	4.21
< 1	3.90	-	0.107	0.333*	0.202	0.316
1-3	4.00	-	-	0.225*	0.094	0.208*
4-6	4.23	-	-	-	0.131	0.016
7-9	4.10	-	-	-	-	0.114
≥ 10	4.21	-	-	-	-	-

*p-values < 0.05

จากตารางที่ 4.34 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา พบว่า

ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานเงินเดือนและค่าตอบแทนแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนมากกว่าผู้แทนยาที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนมากกว่าผู้แทนยาที่มี 1-3 ปี

ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนมากกว่าผู้แทนยาที่มี 1-3 ปี

สมมติฐานข้อที่ 1.8 รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน

แรงจูงใจในการทำงาน	รายได้	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	กลุ่ม 1	69	3.85	0.75	4.901	0.002*
	กลุ่ม 2	167	4.13	0.58		
	กลุ่ม 3	99	4.22	0.52		
	กลุ่ม 4	50	4.08	0.75		
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	กลุ่ม 1	69	4.16	0.67	0.321	0.810
	กลุ่ม 2	167	4.22	0.70		
	กลุ่ม 3	99	4.16	0.58		
	กลุ่ม 4	50	4.14	0.63		
3. ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	กลุ่ม 1	69	3.51	0.63	0.858	0.463
	กลุ่ม 2	167	3.52	0.55		
	กลุ่ม 3	99	3.56	0.57		
	กลุ่ม 4	50	3.66	0.65		
4. ด้านการได้รับการยอมรับ	กลุ่ม 1	69	3.23	0.76	3.136	0.025*
	กลุ่ม 2	167	3.30	0.61		
	กลุ่ม 3	99	3.41	0.58		
	กลุ่ม 4	50	3.56	0.64		

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	รายได้ ^a	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
5. ด้านสถานภาพ	กลุ่ม 1	69	3.39	0.62	6.217	0.000*
	กลุ่ม 2	167	3.67	0.57		
	กลุ่ม 3	99	3.66	0.57		
	กลุ่ม 4	50	3.36	0.77		
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	กลุ่ม 1	69	3.69	0.71	2.222	0.085
	กลุ่ม 2	167	3.90	0.66		
	กลุ่ม 3	99	3.94	0.48		
	กลุ่ม 4	50	3.92	0.89		
7. ด้านการบังคับบัญชาและ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	กลุ่ม 1	69	4.08	0.63	2.082	0.102
	กลุ่ม 2	167	4.04	0.66		
	กลุ่ม 3	99	4.21	0.62		
	กลุ่ม 4	50	4.24	0.68		
8. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	กลุ่ม 1	69	3.31	0.81	1.906	0.128
	กลุ่ม 2	167	3.43	0.69		
	กลุ่ม 3	99	3.29	0.61		
	กลุ่ม 4	50	3.54	0.67		
9. ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	กลุ่ม 1	69	3.24	0.75	2.051	0.106
	กลุ่ม 2	167	3.41	0.79		
	กลุ่ม 3	99	3.46	0.71		
	กลุ่ม 4	50	3.58	0.73		
10. ด้านความมั่นคงในงาน	กลุ่ม 1	69	3.24	0.49	0.924	0.429
	กลุ่ม 2	167	3.35	0.52		
	กลุ่ม 3	99	3.34	0.47		
	กลุ่ม 4	50	3.38	0.49		

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	รายได้ [†]	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
11.ด้านชีวิตส่วนตัว	กลุ่ม 1	69	3.13	0.59	0.433	0.729
	กลุ่ม 2	167	3.16	0.69		
	กลุ่ม 3	99	3.23	0.68		
	กลุ่ม 4	50	3.22	0.61		
12.ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	กลุ่ม 1	69	4.11	0.67	0.615	0.606
	กลุ่ม 2	167	4.07	0.66		
	กลุ่ม 3	99	4.10	0.63		
	กลุ่ม 4	50	4.22	0.61		
ผลรวมแรงจูงใจในการทำงาน	กลุ่ม 1	69	3.68	0.46	1.574	0.195
	กลุ่ม 2	167	3.77	0.43		
	กลุ่ม 3	99	3.82	0.40		
	กลุ่ม 4	50	3.76	0.43		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

[†]รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน: กลุ่มที่ 1 = 30,001-50,000 บาท, กลุ่ม 2 = 50,001-70,000 บาท, กลุ่ม 3 = 70,001-90,000, กลุ่ม 4 = ตั้งแต่ 90,000 บาทขึ้นไป

จากตารางที่ 4.35 พบว่า รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของผลรวมแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นผู้แทนยาที่แตกต่างกันของผู้แทนยา มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test และวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ให้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการ
ทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยวิธีทดสอบแบบ
Scheffe test

รายได้ (บาท)	\bar{x}	30,001 –	50,001 –	70,001 –	$\geq 90,001$
		50,000	70,000	90,000	
	\bar{x}	3.85	4.13	4.22	4.08
30,001 – 50,000	3.85	-	0.276*	0.367*	0.224
50,001 – 70,000	4.13	-	-	0.090	0.051
70,001 – 90,000	4.22	-	-	-	0.142
$\geq 90,001$	4.08	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.36 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานมากกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท

ผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 70,001-90,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 70,001-90,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานมากกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท

ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

รายได้ (บาท)	\bar{x}	30,001 –	50,001 –	70,001 –	≥ 90,001
		50,000	70,000	90,000	
	\bar{x}	3.23	3.30	3.41	3.56
30,001 – 50,000	3.23	-	0.073	0.182	0.328*
50,001 – 70,000	3.30	-	-	0.108	0.254*
70,001 – 90,000	3.41	-	-	-	0.145
≥ 90,001	3.56	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.37 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับมากกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท

ผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับมากกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท

ตารางที่ 4.38 การวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพ เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมด โดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

รายได้ (บาท)	\bar{x}	30,001 –	50,001 –	70,001 –	$\geq 90,001$
		50,000	70,000	90,000	
	\bar{x}	3.39	3.67	3.66	3.36
30,001 – 50,000	3.39	-	0.279*	0.275*	0.031
50,001 – 70,000	3.67	-	-	0.004	0.310*
70,001 – 90,000	3.66	-	-	-	0.306*
$\geq 90,001$	3.36	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.38 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

ผู้แทนฯที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพแตกต่างกับผู้แทนฯที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้แทนฯที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับมากกว่าผู้แทนฯที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท

ผู้แทนฯที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 70,001-90,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพแตกต่างกับผู้แทนฯที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนฯที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 70,001-90,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพมากกว่าผู้แทนฯที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท

ผู้แทนฯที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพแตกต่างกับผู้แทนฯที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนฯที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพน้อยกว่าผู้แทนฯที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท

ผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 70,001-90,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน 70,001-90,000 บาท

4.2 สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ลักษณะของบริษัทที่ทำงาน เขตการขายที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นผู้แทนยา และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	166	2.85	0.68	0.744	0.457
หญิง	219	2.91	0.67		

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีแนวโน้มการลาออกปานกลาง และค่าเฉลี่ยคะแนนแนวโน้มการลาออกจากงานของทั้งเพศชายและเพศหญิงนั้นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่า 25 ปี	16	2.65	0.69	2.533	0.040*
25-35 ปี	284	2.94	0.58		
36-45 ปี	55	2.73	0.61		
46-55 ปี	16	2.57	0.67		
ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป	14	2.91	0.71		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้แทนยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวโน้มการลาออกจากงานที่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ให้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.41 การวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีทดสอบแบบ LSD

อายุ	\bar{X}	< 25	25-35	36-45	46-55	≥ 56
		2.65	2.94	2.73	2.57	2.91
< 25	2.65	-	0.290	0.086	0.075	0.257
25-35	2.94	-	-	0.204*	0.365*	0.033
36-45	2.73	-	-	-	0.161	0.170
46-55	2.57	-	-	-	-	0.332
≥ 56	2.91	-	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.41 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทยเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้แทนยาที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีอายุ 25-35 ปี

ผู้แทนยาที่มีอายุ 46-55 ปี มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีอายุ 46-55 ปี มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีอายุ 25-35 ปี

สมมติฐานข้อที่ 2.3 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
โสด	257	2.93	0.70	1.969	0.050*
สมรส	128	2.78	0.59		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ทั้งผู้แทนยาที่มีสถานภาพเป็น โสดและผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสมีแนวโน้มการลาออกปานกลางเหมือนกัน แต่อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกจากงานของทั้งผู้แทนยาที่มีสถานภาพเป็นโสดและผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกของผู้แทนยาที่มีสถานภาพโสดมากกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกของผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 2.4 สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

สาขาวิชา [†]	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เภสัชฯ	161	2.93	0.59	1.920	0.056
อื่นๆ	224	2.79	0.63		

[†]สาขาวิชา: เภสัชฯ = สาขาวิชาเภสัชศาสตร์, อื่นๆ = สาขาคำนวณวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาบริหารธุรกิจ สาขาจิตวิทยา สาขาวิทยาศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์/มนุษยศาสตร์ สาขานิเทศศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์ สาขาศิลปศาสตร์ และสายวิชาชีพ

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้แทนยาทั้งที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาเภสัชศาสตร์และสาขาอื่นๆ มีแนวโน้มการลาออกปานกลาง และค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกจากงานของผู้แทนยาทั้งที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาเภสัชศาสตร์และสาขาอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ลักษณะของบริษัทที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
จำแนกตามลักษณะของบริษัทที่สังกัด

ลักษณะของบริษัทที่สังกัด	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
บริษัทข้ามชาติ	192	2.95	0.66	2.098	0.037*
บริษัทของไทย	193	2.81	0.67		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ทั้งผู้แทนยาที่สังกัดบริษัทยาข้ามชาติและผู้แทนยาที่สังกัดบริษัทยาของไทยมีแนวโน้มการลาออกปานกลางเหมือนกัน แต่อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกจากงานของทั้งผู้แทนยาที่สังกัดบริษัทยาข้ามชาติและผู้แทนยาที่สังกัดบริษัทยาของไทยนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกของผู้แทนยาที่สังกัดบริษัทยาข้ามชาติมากกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกของผู้แทนยาที่สังกัดบริษัทยาของไทย

สมมติฐานข้อที่ 2.6 เขตการขายที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามเขตการขายที่รับผิดชอบ

เขตการขายที่รับผิดชอบ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
เขตกรุงเทพมหานคร	253	2.85	0.79	0.877	0.417
เขตต่างจังหวัด	119	2.94	0.66		
เขตแบบผสม	13	2.97	0.61		

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานคร เขตต่างจังหวัด และเขตแบบผสม มีแนวโน้มการลาออกปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยคะแนนการลาออกจากงานของผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานคร เขตต่างจังหวัด และเขตแบบผสม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.7 ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยาที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา

ประสบการณ์ในการทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
< 1	20	3.01	0.88	6.287	0.000*
1-3	127	3.03	0.65		
4-6	90	2.95	0.67		
7-9	99	2.77	0.60		
≥ 10	60	2.56	0.71		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีการลาออกจากงานที่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test ให้ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.47 การวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

ประสบการณ์	\bar{X}	< 1	1-3	4-6	7-9	≥ 10
		3.01	3.03	2.95	2.77	2.56
< 1	3.01	-	0.026	0.055	0.235	0.443
1-3	3.03	-	-	0.081	0.261	0.469*
4-6	2.95	-	-	-	0.179	0.387*
7-9	2.77	-	-	-	-	0.208
≥ 10	2.56	-	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.47 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทยเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา พบว่า

ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี

ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกับผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี

สมมติฐานข้อที่ 2.8 รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
30,000 – 50,000 บาท	69	2.90	0.65	5.624	0.001*
50,001 – 70,000 บาท	167	2.99	0.74		
70,001 – 90,000 บาท	99	2.83	0.59		
ตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป	50	2.56	0.82		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้แทนยาที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test ให้ผลการวิเคราะห์ที่เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.49 การวิเคราะห์ความแตกต่างของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธีทดสอบแบบ Scheffe test

รายได้ (บาท)	\bar{x}	30,001 –	50,001 –	70,001 –	≥ 90,001
		50,000	70,000	90,000	
		2.90	2.99	2.83	2.56
30,001 – 50,000	2.90	-	0.092	0.064	0.336
50,001 – 70,000	2.99	-	-	0.157	0.429*
70,001 – 90,000	2.83	-	-	-	0.272
≥ 90,001	2.56	-	-	-	-

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.49 เป็นผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทยเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้แทนยาที่มีรายได้ตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานแตกต่างกับ ผู้แทนยาที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้แทนยาที่มีรายได้ตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท

4.3 สมมติฐานข้อที่ 3: แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.50 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยแรงงใจในการทำงานของผู้แทนยา จำแนกตาม การลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย

แรงงใจในการทำงาน	การ ตัดสินใจ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ลาออก	163	4.05	0.59	1.714	0.191
	ไม่ลาออก	222	4.14	0.66		
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	ลาออก	163	4.16	0.63	0.227	0.634
	ไม่ลาออก	222	4.20	0.68		
3. ด้านลักษณะของงานและ ความรับผิดชอบ	ลาออก	163	3.50	0.55	2.133	0.145
	ไม่ลาออก	222	3.58	0.60		
4. ด้านการได้รับการยอมรับ	ลาออก	163	3.30	0.65	1.861	0.173
	ไม่ลาออก	222	3.40	0.64		
5. ด้านสถานภาพ	ลาออก	163	3.50	0.61	4.956	0.027*
	ไม่ลาออก	222	3.64	0.62		
6. ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	ลาออก	163	3.72	0.59	17.165	0.000*
	ไม่ลาออก	222	4.00	0.70		
7. ด้านการบังคับบัญชาและ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ลาออก	163	3.99	0.65	11.775	0.001*
	ไม่ลาออก	222	4.22	0.63		
8. ด้านนโยบายการบริหาร ของบริษัท	ลาออก	163	3.21	0.64	19.066	0.000*
	ไม่ลาออก	222	3.52	0.70		
9. ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	ลาออก	163	3.31	0.78	6.394	0.012*
	ไม่ลาออก	222	3.50	0.73		
10. ด้านความมั่นคงในงาน	ลาออก	163	3.35	0.51	0.478	0.490
	ไม่ลาออก	222	3.32	0.49		
11. ด้านชีวิตส่วนตัว	ลาออก	163	3.02	0.66	16.503	0.000*
	ไม่ลาออก	222	3.30	0.63		

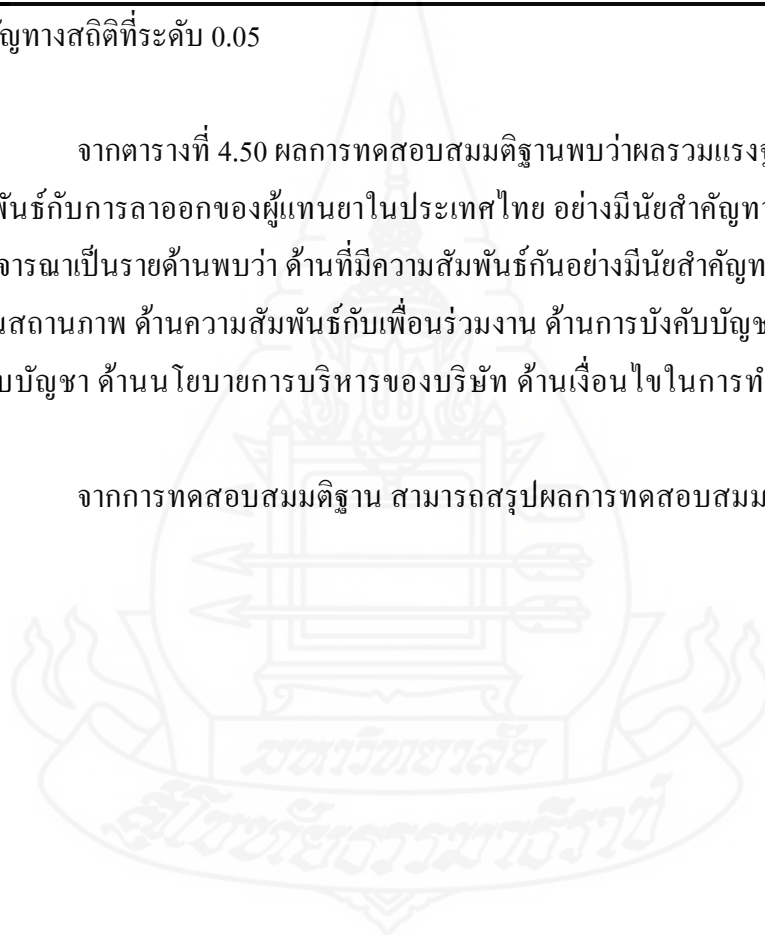
ตารางที่ 4.50 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	การ ตัดสินใจ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
12. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	ลาออก	163	4.05	0.65	1.933	0.165
	ไม่ลาออก	222	4.15	0.64		
ผลรวมแรงจูงใจในการทำงาน	ลาออก	163	3.72	0.45	3.934	0.048*
	ไม่ลาออก	222	3.81	0.41		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผลรวมแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกของผู้แทนฯ ในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านเงื่อนไขในการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว

จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 4.51-4.53



ตารางที่ 4.51 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงาน ¹												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	รวม
เพศ	0.744	1.306	1.972*	0.225	0.848	3.152*	1.127	1.638	0.964	2.537*	0.902	2.524*	1.298
อายุ	6.963*	2.501*	2.329	0.680	2.576*	1.958	0.731	1.033	0.544	0.925	0.192	1.814	1.085
สถานภาพการสมรส	1.981*	1.211	2.806*	0.630	1.936	2.277*	0.117	1.426	0.122	1.273	1.204	1.001	1.099
สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา	3.771*	1.614	1.446	0.020	1.656	1.191	1.788	0.021	1.117	1.447	1.931	0.227	1.123
ลักษณะของบริษัทที่สังกัด	0.791	0.833	0.557	0.600	1.013	0.462	2.687*	0.247	1.230	0.336	-0.293	0.304	1.084
เขตการขายที่รับผิดชอบ	2.615	0.671	1.798	4.072*	0.749	4.515*	3.413*	4.814*	1.016	2.348	0.875	0.913	1.993
ประสบการณ์ในการทำงาน	3.440*	2.586*	1.645	3.980*	2.160	3.588*	1.488	1.413	1.665	0.524	1.869	2.545*	0.714
รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน	4.901*	0.321	0.858	3.136*	6.217*	2.222	2.082	1.906	2.051	0.924	0.433	0.615	1.574

*มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, $p < 0.05$

¹ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน: 1 = ด้านความสำเร็จในการทำงาน, 2 = ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ, 3 = ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ, 4 = ด้านการได้รับการยอมรับ, 5 = ด้านสถานภาพ, 6 = ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 7 = ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, 8 = ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท, 9 = ด้านเงื่อนไขในการทำงาน, 10 = ด้านความมั่นคงในงาน, 11 = ด้านชีวิตส่วนตัว, 12 = ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน, รวม = ผลรวมแรงจูงใจในการทำงาน

ตารางที่ 4.52 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความสัมพันธ์กับการลาออกจากงาน	
	ค่าทางสถิติ	p-value
เพศ	0.714	0.457
อายุ	2.533	0.040*
สถานภาพการสมรส	1.969	0.050*
สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี	1.920	0.056
ลักษณะของบริษัทที่สังกัด	2.098	0.037*
เขตการขายที่รับผิดชอบ	0.877	0.417
ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา	6.287	0.000*
รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน	5.624	0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.53 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยา	การลาออกจากงาน	
	t	p-value
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	1.714	0.191
2. ด้านโอกาสการก้าวหน้าในอาชีพ	0.227	0.634
3. ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ	2.133	0.145
4. ด้านการได้รับความยอมรับ	1.861	0.173
5. ด้านสถานภาพ	4.956	0.027*
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	17.165	0.000*
7. ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	11.775	0.001*
8. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	19.066	0.000*
9. ด้านเงื่อนไขในการทำงาน	6.394	0.012*
10. ด้านความมั่นคงในงาน	0.478	0.490

ตารางที่ 4.53 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยา	การลาออกจากงาน	
	t	p-value
11.ด้านชีวิตส่วนตัว	16.503	0.000*
12.ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	1.933	0.165
ผลรวม	3.934	0.048*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนยาในประเทศไทย
- 1.1.2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาจากบริษัทยาในประเทศไทย
- 1.1.3 เพื่อหาระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
- 1.1.4 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
- 1.1.5 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย
- 1.1.6 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้แทนยาในประเทศไทยจำนวน 385 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) ประกอบด้วยวิธีที่ใช้ความน่าจะเป็นและไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยมี 3 ขั้นตอน คือ การสุ่มแบบโควตา (Quota sampling) การสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) และการสุ่มแบบสะดวก (Convenience sampling) ตามลำดับ การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วทำการวิเคราะห์และประมวลผลการวิจัยโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window version 17.0 ค่าสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ได้แก่ การหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test และ F-test ในกรณีที่มีการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparisons) จะใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธี Scheffe test หรือวิธี Least Significant Difference (LSD)

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนยาในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้แทนยาในประเทศไทยจำนวน 385 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุ 25-35 ปี มีสถานภาพการสมรสเป็นโสด ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาเภสัชศาสตร์ รองลงมาเป็นสาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างถูกสุ่มมาจากบริษัทยาข้ามชาติจำนวน 192 คน และถูกสุ่มมาจากบริษัทยาของไทยจำนวน 193 คน ซึ่งมีเขตการขายที่รับผิดชอบเป็นเขตต่างจังหวัด รองลงมาเป็นเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา 1-3 ปี และมีรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 50,001-70,000 บาท

1.3.2 แรงจูงใจในการทำงานและระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

แรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วย 12 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านเงื่อนไขในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้แทนยาในประเทศไทยให้ความสำคัญกับกับแรงจูงใจโดยภาพรวมในระดับที่มีความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับที่มีความสำคัญมาก มี 8 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพ ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ และด้านเงื่อนไขในการทำงาน (เรียงลำดับจากมากไปน้อย) และด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับที่มีความสำคัญปานกลางมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านชีวิตส่วนตัว (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทน ยาในประเทศไทย

จากการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานข้อที่ 1 ว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ลักษณะของบริษัทที่สังกัด เขตการขาย ที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นผู้แทนยา และรายได้ทั้งหมด โดยเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า

เพศ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิงในด้านดังกล่าวทุกด้าน

อายุ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน (ผู้แทนยาที่มีอายุ 25-35 ปี, 36-45 ปี และอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี) ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (ผู้แทนยาที่มีอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุ 36-45 ปี และผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุ 36-45 ปี) และด้านสถานภาพ (ผู้แทนยาที่มีอายุ 25-35 ปี, 36-45 ปี, 46-55 ปี, และอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี)

สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยผู้แทนยาที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรสในด้านดังกล่าวทุกด้าน

สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยผู้แทนยาที่สำเร็จการศึกษาสาขาเภสัชศาสตร์มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่สำเร็จการศึกษาสาขาอื่นๆ

ลักษณะของบริษัทที่สังกัด ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลักษณะของบริษัทที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยผู้แทนยาที่สังกัดบริษัทข้ามชาติมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่สังกัดบริษัทของไทย

เขตการขายที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เขตการขายที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับ (ผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตแบบผสมมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานครและเขตต่างจังหวัด) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัดมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตกรุงเทพมหานคร) ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตแบบผสมมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัด) และด้านนโยบายการบริหารของบริษัท (ผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตแบบผสมมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่รับผิดชอบเขตต่างจังหวัด)

ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยาที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน (ผู้แทนที่มีประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี) ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ น้อยกว่า 1 ปี, 1-3 ปี และ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป) ด้านการได้รับการยอมรับ (ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี และ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี และ 7-9 ปี, และผู้แทนยาที่มีอายุตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี และ 7-9 ปี) และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน (ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี และ 1-3 ปี และผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี)

รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน (ผู้แทนยาที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท และ 70,001 – 90,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท) ด้านการได้รับการยอมรับ (ผู้แทนยาที่มีรายได้ตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มี

ค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท และ 50,001-70,000) และด้านสถานภาพ (ผู้แทนยาที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท และ 70,001-90,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท และผู้แทนยาที่มีรายได้ตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท และ 70,001-90,000 บาท)

1.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออกของผู้แทนยาในประเทศไทย

เพศ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย โดยผู้แทนยาที่มีอายุ 36-45 ปี และ 46-55 ปี มีค่าเฉลี่ยออกน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีอายุ 25-35 ปี

สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย โดยผู้แทนยาที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรส

สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

ลักษณะของบริษัทที่สังกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย โดยผู้แทนยาที่สังกัดบริษัทข้ามชาติมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่สังกัดบริษัทของไทย

เขตการขายที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา ที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย โดยผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี และ 4-6 ปี

รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย โดยผู้แทนยาที่มีรายได้ตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีรายได้ 50,001-70,000 บาท

1.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออกของผู้แทนยาใน

ประเทศไทย

แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านเงื่อนไขในการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับการลาออก

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้แทนยาในประเทศไทยให้ความสำคัญกับแรงจูงใจโดยภาพรวมในระดับที่มีความสำคัญมาก โดยมีปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน 8 ด้าน ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพ และด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ (เรียงลำดับจากมากไปน้อย) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรทิพย์ วานิชจรูญเกียรติ (2553) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้แทนยาของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษพบว่า ผู้แทนยาของบริษัทข้ามชาติให้ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจในระดับที่มีความสำคัญมากในด้านสภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การนิเทศงานหรือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความสำเร็จในการทำงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ นงนุช กลิ่นหอม (2554) ที่ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด ผลการศึกษพบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่มีระดับความสำคัญมากได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านสถานภาพในการทำงาน Kotler & Keller (2013: 558) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจให้กับทีมขายนั้นนักการตลาดเชื่อว่าแรงจูงใจในการทำงานที่มีคุณค่าที่มากที่สุดได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทน (pay) การเลื่อนตำแหน่ง (promotion) และการประสบความสำเร็จในการงาน (sense of accomplishment) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยนี้ที่พบว่าแรงจูงใจในการทำงานที่มี

ความสำคัญสูงสุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ทั้งนี้ผู้ศึกษามีความเห็นว่าความสำคัญของแรงจูงใจของผู้แทนยานั้นเป็นไปตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ โดยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพจะตรงกับลำดับขั้นความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งผู้แทนยาหลายคนจะมีการวางแผนเส้นทางอาชีพ (career path) ไว้อยู่แล้ว แรงจูงใจด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจะตรงกับความต้องการทางสังคม ทั้งนี้เพราะผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่คอยแนะนำและคอยช่วยเหลือด้านการงานแก่ผู้แทนยาโดย และแรงจูงใจด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนจะตรงกับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน

การวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศักดา กรรณนุช และไกรชิต สุตะเมือง (2556) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาธุรกิจอัญมณีในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน อย่างไรก็ตาม Mark W. Johnston & Greg W. Marshall (2013: 249) กล่าวว่าลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristics) ที่แตกต่างกันของพนักงานขายย่อมมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานที่ต่างกัน โดยการส่งผลจะเปลี่ยนแปลงไปตามขั้นของอาชีพ (career stage) เช่น เมื่อบุคคลเริ่มทำงานด้านการขายเป็นครั้งแรก เขาจะรู้สึกเหมือนเป็นคนหนุ่มสาว รู้สึกท้าทายกับความรับผิดชอบใหม่ๆ แต่เมื่อขั้นของอาชีพเปลี่ยนไปเป็นระยะท้ายๆ ความต้องการแรงจูงใจในด้านต่างๆ ก็จะเปลี่ยนไป ในการวิจัยนี้ผู้ศึกษาจึงวิเคราะห์เพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยา ซึ่งหากวิเคราะห์ลงไปในด้านของปัจจัยแรงจูงใจจะให้ผลสอดคล้องกับการศึกษาของ M. Wiese & R. Coetzee (2013) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับแรงจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงินในผู้แทนยาในประเทศแอฟริกาใต้ ผลการศึกษพบว่า เพศชายให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน มากกว่าเพศหญิง ผู้แทนยาที่มีอายุน้อยให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มากกว่าผู้แทนยาที่มีอายุมาก ผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ อิศรี ยานตร (2557) ที่ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้แทนยาและเวชภัณฑ์ประจำโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ผู้ศึกษามีความเห็นว่าสาเหตุที่เพศชายมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน และด้านเงินเดือนและ

ค่าตอบแทน มากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายเป็นผู้นำครอบครัวจึงต้องมีอาชีพที่มั่นคงเพื่อดูแลครอบครัว และเงินเดือนและค่าตอบแทน ก็เป็นสิ่งที่จำเป็นในการจุนเจือครอบครัว สถานภาพการสมรสของผู้แทนยามีผลต่อแรงจูงใจในด้านความสำเร็จในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่พบว่าผู้แทนยาที่เป็น โสคจะมีแรงจูงใจในด้านดังกล่าวมากกว่าผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรส อาจเป็นเพราะผู้แทนยาที่เป็น โสคได้มีเวลาเต็มที่กับการทำงาน รวมถึงได้มีโอกาสสื่อสารพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานมากกว่าผู้แทนยาที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งอาจจำเป็นต้องใช้เวลาส่วนตัวไปกับครอบครัวมากกว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ลักษณะของบริษัทที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้แทนยา และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรพงศ์ โตสถาน (2557) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดการลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท อเมริกัน ได้หวัน ไบโอฟาร์ม จำกัด ผลการศึกษาพบว่าประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของ อนันต์ รุ่งฟ่องศรีกุล (2541) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยา ผลการศึกษาพบว่า อายุ และสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษามีผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่าผู้แทนยาที่มีอายุมากกว่าจะมีการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีอายุ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าคุณแทนยาที่มีอายุมากกว่าอาจมีวุฒิภาวะ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับตัวงาน รวมถึงมีความมั่นคงในการทำงานและชีวิตแล้ว จึงมีการลาออกที่น้อยกว่าผู้แทนยาที่มีอายุน้อยกว่า สอดคล้องกับผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก จะมีการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เป็นเพราะประสบการณ์ในการทำงานทำให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้และแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับตัวงานได้เป็นอย่างดี ในทางตรงข้ามกับผู้แทนยาที่ประสบการณ์ในการทำงานน้อย เมื่อพบกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ถ้าไม่มีประสบการณ์ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันทีที่จูงใจนำไปสู่การลาออกจากงานได้ในที่สุด ผู้ศึกษายังมีความเห็นว่าคุณแทนยาที่สังกัดบริษัทยาข้ามชาติมีการลาออกมากกว่าผู้แทนยาที่สังกัดบริษัทยาของไทยเพราะผู้แทนยามีการรับรู้ภาพลักษณ์ของบริษัทยาข้ามชาติแต่ละบริษัทแตกต่างกันออกไป เช่น บริษัทที่มียอดขายเป็นอันดับต้นๆ ของโลก หรือบริษัทที่มีชื่อเสียง เป็นต้น เหล่านี้ส่งผลให้เกิดการลาออกจากงานเพื่อไปยังบริษัทใหม่ที่ผู้แทนยาคิดว่าดีกว่าบริษัทที่ตนสังกัดอยู่

แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านเงื่อนไขในการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ จอมดา เวียงธรรม (2556) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ลาออกของพนักงานชายในธุรกิจค้าปลีกนาฬิกากระดับสูง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ผลการวิจัยนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ธาณัฏฐรา สมัครจิต และกฤษ จรินโท (2555) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือสหพัฒน์ฟิวล อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านบริษัทและนโยบายการบริหาร มีผลต่อการลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ผู้ศึกษามีความเห็นว่าคุณแทนยา มีความคิดว่าคุณเป็นมากกว่าการขาย แต่เป็นส่วนหนึ่งของทีมการรักษาผู้ป่วย อย่างไรก็ตามความเครียดจากการทำงานจากบุคคลอื่นๆ ในทีมดูแลผู้ป่วย หรือแม้กระทั่งการใช้ยาที่ตนเองรับผิดชอบในผู้ป่วยแล้วไม่ได้ผลที่น่าพอใจในการรักษาอาจทำให้ผู้แทนยาเกิดความเครียดจนนำไปสู่การลาออกได้ อย่างไรก็ตามการบังคับบัญชาของผู้จัดการฝ่ายขาย (sales manager) นั้นก็มีความสำคัญเช่นกัน เพราะผู้จัดการฝ่ายขายเป็นผู้ที่คอยให้คำแนะนำในการทำงานโดยตรงแก่ผู้แทนยา ถ้าผู้แทนยาได้รับการสอนงานที่เหมาะสมหรือได้รับการให้กำลังใจจากผู้จัดการฝ่ายขาย รวมไปถึงการมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้จัดการฝ่ายขายก็จะส่งผลให้ผู้แทนยา มีความเครียดจากงานน้อยลง นอกจากนี้แล้วเพื่อนร่วมงานยังเป็นบุคคลสำคัญที่ผู้แทนยามักจะสื่อสารถึงกัน คอยปรึกษาและร่วมแสดงความคิดเห็นต่อกัน ก็จะช่วยให้ผู้แทนยาทำงานอย่างมีความสุข ถ้าหากผู้แทนยา มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับเพื่อนร่วมงานแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดการลาออกจากงานในที่สุด รวมไปถึงนโยบายต่างๆของบริษัท ความเข้มงวดในการให้อำนาจในการดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้แทนยา ซึ่งถ้าเข้มงวดมากเกินไป ย่อมส่งผลเชิงลบต่อตัวผู้แทนยาจนอาจนำไปสู่การลาออกได้ ในส่วนของการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กับงานด้านการขาย จะสามารถช่วยให้ผู้แทนยาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในทางตรงข้ามถ้าหากมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาควบคุมมากเกินไปก็จะส่งผลให้ผู้แทนยาเกิดความเครียดด้วยเช่นกัน และผู้แทนยาจำเป็นต้องมีเวลาส่วนตัวเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เป็นชีวิตส่วนตัวด้วย เช่น การได้มีเวลาทำงานอดิเรกที่ตนเองสนใจ หรือการได้มีเวลาร่วมกิจกรรม

กับครอบครัว ก็เป็นปัจจัยสำคัญ เพราะถ้าหากผู้แทนฯไม่สามารถบริหารเวลาในการทำงานได้ จนอาจทำให้เวลางานมากระทบเวลาส่วนตัว ก็อาจจะมีความเครียดในตนเอง หรือจากคนในครอบครัว ซึ่งอาจจะนำไปสู่การลาออกได้เช่นกัน

3. ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยนี้บริษัทฯทั้งบริษัทฯข้ามชาติและบริษัทฯของไทยควรมีรูปแบบการสรรหาและคัดเลือกผู้แทนฯที่เหมาะสมกับบริษัทฯเข้ามาทำงาน โดยพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลจากการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ รวมไปถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมกับผู้แทนฯที่กำลังทำงานอยู่ในบริษัท เพื่อให้ผู้แทนฯสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และหาแนวทางป้องกันการลาออกจากงานของผู้แทนฯในประเทศไทย

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

3.1.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนฯในประเทศไทย

จากงานวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละอย่าง มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานเป็นรายด้านแตกต่างกันออกไป บริษัทฯหรือผู้จัดการฝ่ายขายควรติดตามผู้แทนฯใน ความควบคุมอย่างสม่ำเสมอ มีการจำแนกลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นรายๆ ไป แล้วสังเกตความ ต้องการว่าผู้แทนฯคนนั้นมีความต้องการอะไร เพื่อจะได้เลือกแรงจูงใจในการทำงานด้านที่ เหมาะสมกับความต้องการของผู้แทนฯ อีกทั้งยังช่วยจูงใจผู้แทนฯให้ทำงานเพื่อตอบสนอง วัตถุประสงค์ของธุรกิจได้อีกด้วย นอกจากนี้แล้วผู้จัดการฝ่ายขายควรประสานความร่วมมือกับฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างเส้นทางอาชีพ (career path) ให้กับผู้แทนฯทุกคน ว่าผู้แทนฯคนนั้นๆ มีความต้องการก้าวหน้าในอาชีพไปในสายงานใด ผู้จัดการฝ่ายขายยังต้องประสานงานกับผู้บริหาร ระดับสูงเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในงานขาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงาน ด้านการขาย แต่ไม่ควรนำมาใช้จนมากเกินไปเพราะอาจทำให้ผู้แทนฯเห็นว่าเป็นภาระงานที่ต้อง ทำเพิ่มมากขึ้น และผู้จัดการฝ่ายขายควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้แทนฯได้แสดงความคิดเห็นย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับอัตราการขึ้นของเงินเดือนในแต่ละปีว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เพราะถ้าหาก อัตราการขึ้นเงินเดือนที่ไม่เหมาะสม ผู้จัดการฝ่ายขายกับผู้แทนฯจะรับรู้ปัญหาและหาทางออก ร่วมกัน ทั้งนี้หน้าที่หลักของผู้จัดการฝ่ายขายและผู้บริหารระดับสูงคือ การพิจารณาว่าธุรกิจได้มีการ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ผู้แทนฯครบทุกด้านแล้วหรือไม่ หรือมีด้านใดที่ยังบกพร่องอยู่ เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

3.1.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

จากงานวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละอย่าง มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของผู้แทนยา อีกทั้งแรงจูงใจในการทำงาน ก็มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของผู้แทนยาเช่นกัน ดังนั้นผู้จัดการฝ่ายขายหรือบริษัทฯ ควรมีการติดตามดูผู้แทนยาที่มีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานสูง โดยเฉพาะในผู้แทนยาที่อายุและประสบการณ์ยังน้อย อาจต้องการการสนับสนุนงาน (coaching) ที่มากกว่าผู้แทนยาในกลุ่มอื่น ผู้จัดการฝ่ายขายต้องลดความเครียดจากการทำงาน เช่น การไม่นำเทคโนโลยีในการขายมาใช้มากเกินไป หรือลดภาระงานเอกสารให้น้อยลง เป็นต้น อีกทั้งต้องคอยสนับสนุนผู้แทนยา ทำให้ผู้แทนยารู้สึกว่าเขาเป็นส่วนสำคัญของทีมขาย ด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้แทนยาได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ หรือมอบหมายสอนงานกับผู้แทนยาที่เพิ่งเข้ามาทำงาน เพราะจะทำให้ผู้แทนยารู้สึกว่าตนเองได้รับความไว้วางใจจากผู้จัดการฝ่ายขาย นอกจากนี้แล้วผู้จัดการฝ่ายขายและผู้บริหารควรต้องประสานงานหาแนวทางอื่นๆ เพื่อป้องกันการลาออกจากงานของผู้แทนยา ทั้งนี้อาจนำผลของแรงจูงใจในการทำงานมาช่วยพิจารณาอีกด้าน โดยเฉพาะด้านที่มีความสัมพันธ์กับการลาออก ควรมีการพิจารณาเป็นพิเศษ ทั้งนี้หากมีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ และมีแนวทางป้องกันการลาออก หรือแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ ก็จะช่วยป้องกันการลาออกจากงานของผู้แทนยาได้

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่นที่นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เช่น การสังเกตการณ์พฤติกรรมการทำงานของผู้แทนยา หรืออาจใช้การสัมภาษณ์ผู้แทนยาเป็นรายบุคคล และควรมีการศึกษาเชิงลึกเพื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจอื่นๆ ที่ใช้พนักงานขายในการดำเนินกิจกรรมทางการตลาด เพื่อหาจุดเด่น และข้อที่ต้องปรับปรุงเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน และการลาออกจากงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทีมขายที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

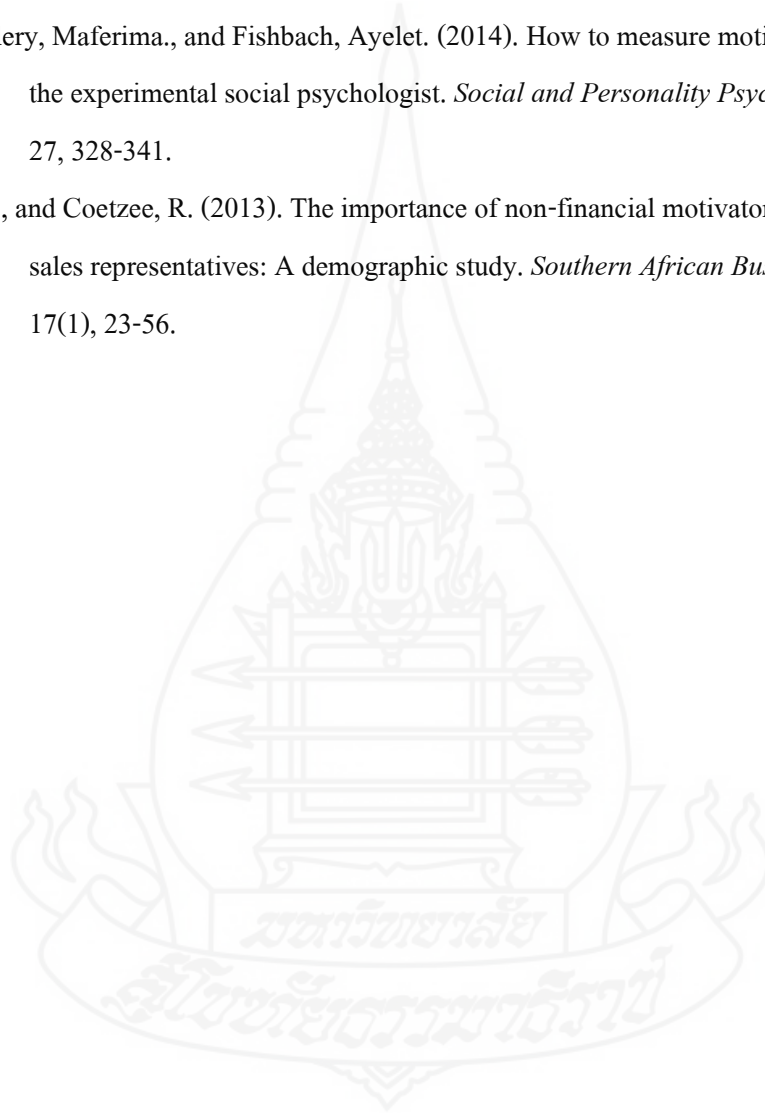
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 11)
กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร*. (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพมหานคร:
ธรรมสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 11).
กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- กฤษณ์ รื่นรมย์. (2553). *การวิจัยการตลาด*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- จิระภรณ์ ตันติชัยรัตนกุล. (2556). การจูงใจพนักงานขาย. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการ
การขายและศิลปะการขาย* (หน่วยที่ 5). นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จอห์นสัน, ทอม. (2546). *สุดยอดการบริหารงานขาย*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). (วรานนท์ ตั้งจักรวรานนท์
และ ธนิกานต์ มาฆะศิริรานนท์, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: Be Bright Books
- จอมตา เวียงธรรม. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีก
นาฬิกากระดับสูง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ และสุพจน์ กฤษณาธาร. (2551). *การบริหารงานขาย*. (พิมพ์ครั้งที่ 1).
กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธานีชตรา สมัครจิตร และกฤษ จรินโท. (2555). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือข่ายพัฒนาวิบูล อำเภอสรรคบุรี
ศรีราชา จังหวัดชลบุรี.” *RMUTT Global Business and Economics Review*,
7(2), 40-52.
- นนุช กลิ่นหอม. (2554). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นการบิน
กรุงเทพเวิลด์ไวด์ไฟท์เซอร์วิส จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

- นชกฤต วันตะเมล์. (2555). *การสื่อสารการตลาด*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2549). *การบริหารการขาย*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ปฐมพงษ์ ชูสกุลพัฒนา. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้แทนขายในเขตภาคเหนือ ของบริษัทฯ
ในประเทศ. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 1(1), 159-180.
- ประกาศรี พงศ์ธนาพานิช. (2556). การสรรหาและการเลือกสรรพนักงานขาย. ใน *เอกสารการสอน
ชุดวิชาการจัดการการขายและศิลปะการขาย*. (หน่วยที่ 3). นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรทิพย์ วานิชจรรยาเกียรติ. (2553). *ความคิดเห็นของผู้แทนขายของบริษัทข้ามชาติในประเทศไทยที่
มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ร็อบบิ้นส์, สตีเฟนส์ พี. และเคลล์เตอร์ มารี. (2553). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*.
(พิมพ์ครั้งที่ 4). (วิรัช สงวนวงษ์วาน, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น
อินโดไชน่า.
- เดสเลอร์, เกรี่. และฮูเอท, แทน ซีวี. (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ Human Resource
Management: An Asian Perspective*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). (จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ และ
สุวรรณ เทพจิต, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วัลลภ วิชาญเจริญสุข และสุนทร ศุภพงษ์. (2558). ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่
เกี่ยวข้องในผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติ. *ธรรมศาสตร์เวชสาร*, 15(2), 225-231.
- ศักดิ์ดา วรรณนุช และไกรชิต สุตะเมือง. (2556). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในระดับ
ปฏิบัติการ: กรณีศึกษา ธุรกิจอัญมณีในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการเงิน การ
ลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 3(1), 345-363.
- ศักดิ์ระพี ศรีนิเวศน์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท แคนาดอล
เอเชีย จำกัด* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สมาคมไทยอุตสาหกรรมผลิตยาแผนปัจจุบัน (2559, 8 กรกฎาคม). สืบค้นจาก
<http://www.tpma.or.th>.

- สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์. (2559, 1 มิถุนายน). รายชื่อบริษัทสมาชิกของสมาคมพรีมา. สืบค้นจาก http://www.prema.or.th/member_profile.php?menu=2&key=All.
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2558). *สรุปภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ปี 2558 และแนวโน้มปี 2559*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม.
- สุรพงศ์ โตสถาน. (2557). *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัทอเมริกัน ได้หวั่น ไบโอฟาร์ม จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- เสริมศิริ กิติวิริยะกุล. (2546). *คำตอบแทนของผู้แทนยาโรงพยาบาลและคลินิกในเขตการขาย กรุงเทพมหานคร. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). *การบริหารงานขาย. (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ รุ่งฟองศรีกุล. (2541). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของผู้แทนขายยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อิสรี ขานนตร. (2557). *แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้แทนยาและเวชภัณฑ์ประจำโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- Bearden, William O., Ingram, Thomas N., and La Forge, Raymond W. (2007). *Marketing: principles and perspectives*. 5th ed. Boston: McGraw-Hill/Irwin.
- Chan, Raymond C., and Ching, Puiing. (2005). Pharmacy practice in Thailand. *American Journal of Health-System Pharmacists*, 62, 1408-1411.
- Cron, William L., and DeCarlo, Thomas E. (2006). *Dalrymple's Sales Management*. 9th ed. New Jersey: Wiley.
- Grewal, Dhruv., and Levy, Michael. (2010). *Marketing*. 2nd ed. Boston: McGraw-Hill Irwin.
- Herzberge, Frederick. (1987). One more time: How do you motivate employees?. *Harvard Business Review*, 5-16.
- Herzberge, Frederick., Mausner, Bernard., and Snyderman, Barbara B. (1959). *The Motivation to Work*. 2nd ed. New York: Wiley.

- Hutt, Michael D., and Speh, Thomas W. (2010). *Business marketing management: B2B*. 10th ed. Ohio: South-Western, Cengage Learning.
- Ingram, Thomas N., LaForge, Raymond W., Avila, Romon A., Schwepker Jr, Charles H., and Williams, Michael R. (2006). *Sales Management: Analysis and Decision Making*. 6th ed. Ohio: Thomson.
- Johnston, Mark W., and Marshall, Greg W. (2013). *Sales Force Management*. 11th ed. New York: Routledge.
- Kotler, Philip., and Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management*. 14th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Kreitner, Robert., and Kinicki, Angelo. (2010). *Organizational behavior*. 9th ed. Boston: McGraw-Hill Irwin.
- Layton, Maneerat R., Sritanyarat ,Wanapa., Chadbunchachai, Supatra., and Wertheimer, Albert I. (2007). Sources of information for new drugs among physicians in Thailand. *Pharm World Sci*, 29, 619–627.
- Levens, Michael. (2010). *Marketing: Define, Explained, Applied*. New Jersey: Pearson Education.
- Manning, Gerald L., and Reece, Barry L. (2007). *Selling today: creating customer value*. 10th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- O' Connelle, Matthew., and Kung, Mei-Chuan. (2007). The cost of employee turnover. *Industrial Management*, 49(1), 14-19.
- Ongori, Henry. (2007). A review of the literature on employee turnover. *African Journal of Business Management*, 1(2), 49-54.
- McShane, Steven L., and Von Glinow, Mary Ann Young., (2010). *Organizational behavior*. 5th ed. Boston: McGraw-Hill/Irwin.
- MIMS Thailand. (2016, 1 June). *Company Directory*. Retrieved from <http://www.mims.com/thailand>.
- Rutherford, Brian., Park, JungKun., and Han, Sang-Lin. (2011). Increasing job performance and decreasing salesperson propensity to leave: An examination of an Asian sales force. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 31(2), 171-183.
- Schermerhorn, John R., Hunt, James G., and Osborn, Richard N. (2005). *Organizational behavior*. 9th ed. New York: Wiley.

- Tanner, John F., Honeycutt, Earl D., and Erffmeyer, Robert. (2009). *Sales management: shaping future sales leaders*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Tanvir Alam, Shahi Md. (2012). Factors affecting job satisfaction, motivation and turnover rate of medical promotion officer (MPO) in pharmaceutical industry: A study based in Khulna city. *Asian Business Review*, 1(1), 126-131.
- Toure-Tillery, Maferima., and Fishbach, Ayelet. (2014). How to measure motivation: A guide for the experimental social psychologist. *Social and Personality Psychology Compass*, 27, 328-341.
- Wiese, M., and Coetzee, R. (2013). The importance of non-financial motivators to pharmaceutical sales representatives: A demographic study. *Southern African Business Review*, 17(1), 23-56.







ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเรื่อง

แรงจูงใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนยาในประเทศไทย ซึ่งผลงานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่องานด้านการบริหารงานขาย รวมถึงการปรับปรุงแรงจูงใจต่างๆ ในการทำงานของผู้แทนยา

ข้าพเจ้ามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ตามความเป็นจริง โดยที่ท่าน ไม่ต้องระบุ ชื่อ นามสกุล หรือรายละเอียดใดๆ ที่บ่งบอกถึงตัวตนของท่านลงไปในแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเก็บเป็นความลับและไม่มีการส่งต่อถึงบริษัทหรือองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ ทั้งนี้ผลการวิจัยจะไม่แสดงผลเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น จึงขอให้ท่านสบายใจในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ตามความเป็นจริง

จึงเรียนมาเพื่อขอความกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วย

ขอขอบคุณครับ

นายอนุชา คุรุฑามาส

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

แขนงวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือ ✕ ลงในช่อง และตอบคำถามที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ (เศษของปีให้ปัดขึ้น)
 - น้อยกว่า 25 ปี
 - 25 – 35 ปี
 - 36 – 45 ปี
 - 46 – 55 ปี
 - ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส
 - โสด สมรส หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. สาขาวิชาที่ท่านสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
 - สาขาเภสัชศาสตร์
 - สาขาที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์การแพทย์
 - อื่นๆ โปรดระบุ _____

5. ลักษณะของบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน
 - บริษัทข้ามชาติ
 - บริษัทของไทย

6. เขตการขายในความรับผิดชอบของท่าน
 - เขตกรุงเทพมหานคร
 - เขตต่างจังหวัด
 - เขตแบบผสมทั้งกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด (ไฮบริด)

7. ประสบการณ์ทั้งหมดในการทำงานเป็นผู้แทนยา (เศษของปีให้ปัดขึ้น)

- น้อยกว่า 1 ปี
 1 – 3 ปี
 4 – 6 ปี
 7 – 9 ปี
 ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

8. รายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ยต่อเดือน (คำนวณทั้งหมด เช่น เงินเดือน, เบี้ยเลี้ยง, ค่ารถ, อินเซนทีฟ เป็นต้น)

- น้อยกว่า 30,000 บาท
 30,001 – 50,000 บาท
 50,001 – 70,000 บาท
 70,000 – 90,000 บาท
 ตั้งแต่ 90,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยา

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือ ✕ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

โดยที่ ระดับคะแนน 1 คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน 2 คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน 3 คะแนน	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับคะแนน 4 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับคะแนน 5 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

หมายเหตุ: นิยามคำศัพท์ในแบบสอบถามฉบับนี้

ลูกค้า หมายถึง แพทย์ เภสัชกร หรือบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ ที่ผู้แทนยาต้องเข้าพบ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลยาเพื่อรับคำสั่งซื้อ หรือต้องทำงานอื่นๆ ร่วมด้วย

หัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างานสายตรง เช่น Sales manager, Sales supervisor เป็นต้น

แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยา	1	2	3	4	5
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1. ฉันอยากได้รับรางวัลผู้แทนยาดีเด่นประจำปีของบริษัท					
2. ฉันมีความรู้สึกที่ฉันเป็นที่รักของลูกค้า					
3. ฉันมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า					
4. ฉันมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างยอดขายให้ถึงเป้าอย่างสม่ำเสมอ					
5. ฉันชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ					
ด้านโอกาสการก้าวหน้าในอาชีพ					
6. ในบริษัทนี้ฉันจะสามารถเติบโตไปในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้					
7. บริษัทแจ้งฉันอย่างชัดเจน ว่าอยากให้ฉันพัฒนาตนเองไปในทิศทางใด					
8. ฉันให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองเพื่อเลื่อนไปทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น					
9. ฉันรู้สึกตื่นเต้นกับการได้สัมภาษณ์เพื่อเลื่อนตำแหน่งภายในบริษัท					
10. ฉันเลือกความก้าวหน้าในการทำงานมากกว่าตัวเงินที่ได้รับ					
ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ					
11. ฉันรู้สึกเพลิดเพลินทุกครั้งที่ได้เข้าพบเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลยากับลูกค้า					
12. การให้ข้อมูลที่ฉันทำในปัจจุบันนั้นตรงกับความรู้ความสามารถที่ฉันมี					
13. ฉันสามารถบริหารเวลาให้ลงตัวกับเขตการขายของฉันได้อย่างสม่ำเสมอ					
14. ฉันรู้สึกกังวลทุกครั้งที่ต้องเข้าพบลูกค้ารายใหม่					
15. ฉันไม่ชอบงานเอกสารต่างๆ เช่น รายงานการขาย หรือเอกสารค่าใช้จ่ายประจำเดือน					
ด้านการได้รับความยอมรับ					
16. ฉันได้รับคำชมเชยจากผู้บริหารระดับสูงเมื่อสามารถสร้างยอดขายได้เกินเป้า					
17. ฉันมักได้รับมอบหมายงานให้ทำหน้าที่สอนพนักงานใหม่แทนหัวหน้างาน					
18. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของฉันในที่ประชุมทีมขาย					
19. ลูกค้าไว้วางใจในตัวฉันและปรึกษาข้อมูลจากฉันอยู่บ่อยๆ					
20. ทุกครั้งที่ไปรพบลูกค้าที่แผนกผู้ป่วยนอก คนไข้และญาติของคนไข้มองฉันด้วยความชื่นชม					

รงจุงใจในการทํางานของผู้นําแทนยา	1	2	3	4	5
ด้านสถานภาพ					
21. ฉันคิดว่าอาชีพผู้นําแทนยาเป็นอาชีพที่มีเกียรติ					
22. ฉันคิดว่าอาชีพผู้นําแทนยามีความสำคัญต่อการหายจากโรคและคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย					
23. ฉันรู้สึกกังวลเวลาผู้ป่วยมองฉันในขณะที่ฉันกำลังรอพบลูกค้ที่โรงพยาบาล					
24. ฉันรู้สึกอึดอัดเวลาคนในครอบครัวถามเกี่ยวกับงานของฉัน					
25. ลูกค้เห็นว่าฉันเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานในการดูแลรักษาคนไข้					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
26. ฉันมีความสุขทุกครั้งที่ได้เข้าร่วมประชุมทีมขายและพบปะเพื่อนร่วมทีม					
27. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ฉันมักจะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน					
28. ฉันมีความยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับรางวัลผู้นําแทนยาดีเด่น					
29. ฉันต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการปรับตัวเข้าหาเพื่อนร่วมงาน					
30. ฉันมักถูกเอาเปรียบจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					
ด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
31. ฉันกล้าที่จะปรึกษาหัวหน้างานเสมอทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
32. ฉันไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในห้องประชุมที่มีหัวหน้างานและผู้บริหารระดับสูงอยู่ด้วย					
33. หัวหน้างานของฉันมักให้คำแนะนำเรื่องงานอย่างสม่ำเสมอ					
34. ฉันรู้สึกตื่นตัวและอยากกลับไปทํางานอีกครั้งเมื่อได้รับกำลังใจจากหัวหน้างาน					
35. หัวหน้างานของฉันมีความยุติธรรมกับทุกคนในทีมขาย					
ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท					
36. บริษัทของฉันมีการดำเนินงานที่เป็นสากลและมีมาตรฐาน					
37. ฉันมักปฏิบัติตามกฎจรรยาบรรณการขายอย่างเคร่งครัด					
38. บริษัทของฉันบริหารงานโดยมีความซื่อหุ่่น					
39. บริษัทให้อำนาจในการตัดสินใจเรื่องต่างๆภายในเขตการขายของฉัน					
40. บริษัทของฉันมีกฎระเบียบมากจนเป็นอุปสรรคในการทํางาน					

แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนยา	1	2	3	4	5
ด้านเงื่อนไขในการทำงาน					
41. บริษัทของฉันมีฝ่ายสนับสนุนการขายที่มีประสิทธิภาพ					
42. ฉันทำงานง่ายขึ้นเพราะบริษัทนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก หรือ ไอแพด มาช่วยสนับสนุนในการทำงาน					
43. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสารถึงผู้บริหารได้อย่างเป็นอิสระ					
44. ฉันคิดว่าทีมขายที่ฉันสังกัดอยู่มีจำนวนผู้แทนยาที่เหมาะสม					
45. บริษัทมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
ด้านความมั่นคงในงาน					
46. บริษัทมีแผนการขายกิจการอย่างต่อเนื่อง					
47. ฉันมักได้รับหน้าที่ในการดูแลเขตการขายที่กว้างขึ้น					
48. เมื่อได้ยินข่าวเรื่องการปรับลดจำนวนผู้แทนยาของบริษัทอื่น ฉันรู้สึกกังวลว่าจะเกิดขึ้นกับบริษัทของฉันบ้าง					
49. บริษัทของฉันมีความมั่นคงกว่าบริษัทอื่นๆ					
50. บริษัทดูแลความปลอดภัยให้ฉันโดยการทำประกันชีวิตให้					
ด้านชีวิตส่วนตัว					
51. ฉันมีโอกาสได้ใช้เวลาว่างหลังเลิกงานในการทำงานอดิเรกอยู่บ่อยๆ					
52. ที่บริษัทนี้ฉันสามารถใช้วันลาพักร้อนอย่างเต็มที่เพื่อไปเที่ยวในสถานที่ที่ฉันชอบ					
53. ฉันมักต้องรับโทรศัพท์และติดต่อลูกค้านอกเหนือเวลางานอยู่บ่อยๆ					
54. เมื่อมีการประชุมทีมขาย บริษัทจะมีกำหนดการชัดเจนและเลิกประชุมตรงเวลาทุกครั้ง					
55. บริษัทของฉันให้ความสำคัญกับสมดุลภาพระหว่างชีวิตกับงาน					
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน					
56. ฉันคิดว่าฉันมีรายได้สูงเมื่อเทียบกับผู้แทนยาในบริษัทอื่นๆ					
57. ฉันได้รับเงินเดือนคุ้มค่ากับงานที่ทำ					
58. เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ เพียงพอกับค่าใช้จ่ายของฉัน					
59. ในแต่ละปีฉันได้รับการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนในอัตราที่เหมาะสม					
60. เงินรายได้ของฉันทำให้ฉันมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ					

ส่วนที่ 3 การลาออกของผู้แทนยา

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือ ✗ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

โดยที่ ระดับคะแนน 1 คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน 2 คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน 3 คะแนน	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับคะแนน 4 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับคะแนน 5 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การลาออกของผู้แทนยา	1	2	3	4	5
1. ในขณะที่ฉันมีความต้องการลาออกไปทำงานที่บริษัทฯ แห่งใหม่					
2. ถ้ามีโอกาสหรือจังหวะที่เหมาะสมฉันจะลาออกทันที					
3. ความเครียดที่เกิดจากการทำงานมักเหนี่ยวนำให้ฉันมีความคิดลาออก					
4. ฉันคิดว่าบริษัทที่ฉันทำมีความเหมาะสมกับตัวฉันมากที่สุด					
5. เมื่อมีบริษัทอื่นเสนองานใหม่ที่มีรายได้เพิ่มขึ้นฉันพร้อมจะลาออกเสมอ					
6. ฉันมักถามถึงตำแหน่งงานที่ว่างจากเพื่อนผู้แทนยาบริษัทอื่นๆ					
7. ฉันสนใจเข้าร่วมสมัครงานผู้แทนยาตามประกาศในสื่อสังคมออนไลน์					
8. เมื่อเห็นประกาศรับสมัครงานในตำแหน่งที่เหมาะสม ฉันจะรีบสมัครทันที					
9. ฉันมีความตั้งใจจะทำงานที่บริษัทนี้ไปจนกว่าจะเกษียณอายุ					
10. ถ้าเพื่อนของฉันกำลังหางานใหม่ ฉันจะแนะนำให้มาสมัครที่บริษัทของฉัน					



ภาคผนวก ข

รายชื่อบริษัทฯ ในประเทศไทย
และการเป็นสมาชิกสมาคมของแต่ละบริษัท

รายชื่อบริษัทยาในประเทศไทยและการเป็นสมาชิกของสมาคมของแต่ละบริษัท

ลำดับ	ชื่อบริษัท	การเป็นสมาชิก	
		PreMA ^a	TPMA ^b
1	A.Menarini (Thailand) Ltd.	✓	
2	Abbott Laboratories Ltd.	✓	
3	AbbVie Ltd.	✓	
4	Acrelis	✓	
5	Aerocare Co. Ltd.		
6	Alcon Laboratories (Thailand) Ltd.		
7	Allergan (Thailand) Ltd.		
8	American Taiwan Biopharm Co. Ltd.		
9	Amgen (Thailand) Limited		
10	ANB Laboratories Co. Ltd.		
11	Apexcela		
12	Apogepha Arzneimittel GmbH		
13	Apracure (Thailand) Co. Ltd.		
14	Asian Pharmaceutical Ltd. Part.		
15	Asmecco		
16	Aspen Pharmacare		
17	Astellas Pharma (Thailand) Co. Ltd.	✓	
18	AstraZeneca (Thailand) Ltd.	✓	
19	Atlanta Medicare Co. Ltd.		
20	Atlantic Laboratories Corp, Ltd.		
21	Atlantic Pharmaceutical Co. Ltd.		✓
22	B Braun (Thailand) Ltd.		
23	B L H Trading Co. Ltd.		

ลำดับ	ชื่อบริษัท	การเป็นสมาชิก	
		PreMA ^a	TPMA ^b
24	B L Hua & Co. Ltd.		✓
25	Bangkok Drug Co. Ltd.		
26	Bangkok Lab & Cosmetic		
27	Bausch & Lomb		
28	Baxter Healthcare (Thailand) Co. Ltd.	✓	
29	Bayer Schering Pharma Oy		
30	Bayer Thai Co. Ltd.	✓	
31	Bemed Pharma		
32	Berich (Thailand) Co. Ltd.		
33	Berli Jucker Public Co. Ltd.	✓	
34	Berlin Pharmaceutical Industry Co. Ltd.		✓
35	Berna Biotech		
36	Berna Biotech Korea		
37	Bertram Chemical		
38	Besins Healthcare (Thailand) Ltd.		
39	Biocodex		
40	Biogenetech Co. Ltd.		
41	Bionet	✓	
42	Biopharm Chemicals Co. Ltd.		✓
43	BioPro Pharmaceutical, Inc.		
44	Biovalys Co. Ltd.		
45	BJ Benjaosoth		
46	Blackmores Ltd		
47	Boehringer Ingelheim (Thai) Ltd.	✓	
48	Brandt Biotech Co. Ltd.		

ลำดับ	ชื่อบริษัท	การเป็นสมาชิก	
		PreMA ^a	TPMA ^b
49	Bristol-Myers Squibb Pharma (Thailand) Ltd.	✓	
50	Bukwang Pharm. Co. Ltd. Korea		
51	Burapha Dispensary Co. Ltd.		✓
52	Celgen	✓	
53	Central Poly Trading Co. Ltd.		
54	Chalermchai		
55	Charoen Bhaesaj Lab Co. Ltd.		
56	Charoon Bhesaj Ltd.		
57	Cherdsai Sookkaew		
58	Chew Brothers & Co. Ltd. Part.		
59	Chong Kun Dang Pharm		
60	Ciba Vision (Thailand) Ltd.		
61	CLS Pharma		
62	Community Pharmacy Public Co. Ltd.		
63	Condruks International Co. Ltd.		
64	Continental-Pharm Co. Ltd.		
65	Cosma Medical Co. Ltd.		
66	Dae Han New Pharm Co, Ltd		
67	Daewoong Pharmaceutical (Thailand) Co. Ltd.		
68	Daiichi Sankyo (Thailand) Ltd.	✓	
69	Diethelm Keller Group	✓	
70	DKSH (Thailand) Ltd.	✓	
71	DKT Healthcare		
72	Dong-A Pharm		
73	Dumex Ltd		

ลำดับ	ชื่อบริษัท	การเป็นสมาชิก	
		PreMA ^a	TPMA ^b
74	Dusa Pharmaceuticals Inc		
75	E Denk		
76	Eisai (Thailand) Marketing Co. Ltd.	✓	
77	Eli Lilly Asia Inc - Thailand Branch	✓	
78	Excelvision AG		
79	F.C.P. Co., Ltd.		
80	Falk		
81	Farmaline Co. Ltd.		
82	FBC Industries, Inc.		
83	Ferring Pharmaceuticals Co. Ltd.		
84	Fresenius Biotech GmbH		
85	Fresenius Kabi (Thailand) Ltd.		
86	Galderma (Thailand) Limited		
87	Gan & Lee Pharmaceuticals Ltd.		
88	GE Healthcare		
89	Gilead		
90	GIS Pharma Ltd. Part		
91	GlaxoSmithKline (Thailand) Ltd.	✓	
92	Goldshield Pharmaceuticals		
93	GPO (The Government Pharmaceutical Organization)		
94	Great Eastern Drug Co. Ltd.		
95	Greater Pharma		✓
96	Gulf Pharmaceutical Industries		
97	H K Pharm		
98	Harbin Pacific Biopharmaceutical		

ลำดับ	ชื่อบริษัท	การเป็นสมาชิก	
		PReMA ^a	TPMA ^b
99	Harn Thai Pharma (2508) Co. Ltd.		
100	Indochina Healthcare Ltd.		
101	Interthai Pharmaceutical Manufacturing Ltd.		
102	Janssen-Cilag Ltd.	✓	
103	Kyowa Hakko Kirin (Thailand) Co. Ltd.	✓	
104	L. B. S. Laboratory Ltd. Part		
105	Lam Thong		
106	LEO Pharma Thailand		
107	LF Asia (Thailand) Ltd.	✓	
108	LG Life Sciences (Thailand) LTD.		
109	M & H Manufacturing Co. Ltd.		
110	MacroPhar Co. Ltd.		
111	March Pharmaceuticals Co. Ltd.		
112	Masa Lab Co. Ltd.		
113	Masu Co. Ltd.		
114	Mead Johnson Nutrition (Thailand) Ltd.		
115	Meda Pharma		
116	Medifive Pharma Co. Ltd.		
117	Medline Co. Ltd.		
118	Merck	✓	
119	Mega Lifesciences Pty Ltd.		✓
120	Thai Meiji Pharmaceutical Co. Ltd.		
121	Millimed Co. Ltd.		✓
122	MSD (Thailand) Ltd.	✓	
123	Mylan Laboratories Ltd.		

ลำดับ	ชื่อบริษัท	การเป็นสมาชิก	
		PreMA ^a	TPMA ^b
124	Neopharm Co. Ltd.		
125	Nestlé (Thai) Ltd.		
126	NeuPharma (Thailand) Co. Ltd.		
127	Newcharoen Pharmaceutical		✓
128	Nichi-Iko (Thailand) Co., Ltd.		
129	Novartis (Thailand) Ltd.	✓	
130	Novell Pharma		
131	Novo Nordisk Pharma (Thailand) Ltd.	✓	
132	NuPharma & HealthCare Co. Ltd.		
133	Olic (Thailand) Ltd.	✓	
134	Osoth Inter Laboratories Co. Ltd.		
135	Ouiheng International Healthcare Co. Ltd.		
136	Pacific Healthcare (Thailand) Co. Ltd.	✓	
137	Pfizer (Thailand) Ltd.	✓	
138	Pharma Innova Co. Ltd.		
139	Pharmahof Co. Ltd.		
140	Pharmaland (1982) Co. Ltd.		
141	Polipharm Co. Ltd.		
142	Pro Task Co. Ltd.		
143	R.X. Company Ltd.		✓
144	Reckitt Benckiser (Thailand) Ltd.		
145	Roche Thailand Ltd.	✓	
146	S Charoen Bhaesaj Trading Co. Ltd.		
147	Sandoz		
148	Sang Thai Medical Co. Ltd.		

ลำดับ	ชื่อบริษัท	การเป็นสมาชิก	
		PreMA ^a	TPMA ^b
149	Sanofi Pasteur Ltd.		
150	Sanofi-Aventis (Thailand) Ltd.	✓	
151	Santen	✓	
152	Servier (Thailand) Ltd.	✓	
153	Siam Pharmaceutical Co. Ltd.		✓
154	Silom Medical Co. Ltd.		✓
155	Sriprasit Pharma		✓
156	Stada (Thailand) Co. Ltd.		
157	T. O. Chemicals (1979) Ltd.		✓
158	Taiho		
159	Takeda (Thailand) Ltd.	✓	
160	Thai Nakorn Patana		
161	Thai Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd.	✓	✓
162	TRB Chemedica (Thailand) Ltd.		
163	US Summit Corp (Overseas)		
164	Union Medical (Thailand) Co. Ltd.		
165	Unison Laboratories Co. Ltd.		
166	Zuellig Pharma Ltd.	✓	

^aPreMA = Pharmaceutical Research and Manufacturers Association

^bTPMA = Thai Pharmaceutical Manufacturers Association

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายอนุชา คุรุชทามาส
วัน เดือน ปีเกิด	22 มีนาคม 2529
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	เกสัชศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับสอง) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2553
สถานที่ทำงาน	บริษัท เอ็มเอสดี (ประเทศไทย) จำกัด
ตำแหน่ง	Product Specialist

